

Városi Művelődési Központ és Könyvtár

Panaszkezelési szabályzata

1. A panasz meghatározása: Minden olyan negatív értékítéletet vagy kritikát megfogalmazó szóbeli vagy írásbeli közlés, amely a könyvtár tevékenysége, munkatársának mulasztása következtében kerül megfogalmazásra.

2. A panaszkezelési eljárás:

- a panasz érkezhetszemélyesen a könyvtári szakembernek
- telefonon a 68/456-090 telefonszámon,
- e-mailben a battonyakonyvtar@vipmail.hu elektronikus címen
- faxon a 68/457-761 faxeszámon
- levélben a 5830 Battonya, Fő u.72/a címen
- honlapunk fórum rovatában

A bármely módon beérkezett (észlelt) panaszt regisztráljuk, iktatjuk. A könyvtár a beérkezett panaszt azonnal megvizsgálja, és azonnal orvosolja. Ha nincs mód az azonnali orvoslásra, akkor a panaszról jegyzőkönyv készül. A jegyzőkönyv korrekt felvétele érdekében a szabályzat mellékletében szereplő űrlapot kell kitölteni.

Amennyiben a panasz eljárás megindításáról döntünk, értesíteni kell a könyvtárhasználót az eljárás menetéről és megoldás várható idejéről.

Írásban érkezett panaszra minden alkalommal írásban kell válaszolni.