

## **A Battonyai Városi 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
- telefonon:+36/68 456-090
- e-mailben: [battonyakonyvtar@gmail.com](mailto:battonyakonyvtar@gmail.com)
- postai úton: 5830 Battonya, Fő u.72/a.

A bármely módon beérkezett (észlelt) panaszt regisztráljuk, iktatjuk. A könyvtár a beérkezett panaszt azonnal megvizsgálja és 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.

<b>Battonyai Városi Könyvtár</b>	<b>Panaszfelvételi űrlap</b>
	Iktatószám:

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (cím, telefon, fax, e-mail)	
Az olvasójegy száma:	
A panasz rövid leírása (konkrét esemény vagy tény, illetve igény megjelölése):	
..... A panaszos aláírása	..... A panaszfelvevő aláírása
Válasz a panaszra:	
Dátum:	igazgató aláírása