



A

FŐVÁROSI SZABÓ ERVIN KÖNYVTÁR
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

2021. december

Tartalomjegyzék

I. Általános rendelkezések, fogalom-meghatározások	3
II. A panasz benyújtásának módja.....	3
III. A panaszfelvételi űrlap kezelése (iktatás, határidők, hitelesítés, megőrzés).....	5
IV. A panaszok elbírálása.....	5
V. A panasz felülvizsgálata	7
VI. Záró rendelkezések	8
1. sz. melléklet: Használói panaszkezelés folyamatábrái.....	9
2. sz. melléklet: Panaszfelvételi űrlap	11
3. sz. melléklet: Felülvizsgálati kérelem	12
4. sz. melléklet: A tagkönyvtárak telefonszámai és nyitvatartása	13
5. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztató	16

I. Általános rendelkezések, fogalom-meghatározások

Jelen Panaszkezelési Szabályzat azért jött létre, hogy a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár (továbbiakban Könyvtár) olvasói panaszai a minőségirányítás alapelveit figyelembe véve egységes módon kerüljenek elbírálásra az egész intézményben. Célunk, hogy a panaszok rendszerbe foglalásával eredményes és hatékony panaszkezelés valósuljon meg, mely által egyre magasabb színvonalú szolgáltatást tudunk nyújtani a könyvtárhasználóknak.

A panaszokat a minőség javítása érdekében folyamatosan dokumentálni, elemezni kell, és meg kell fogalmazni a javító intézkedéseket.

Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos reklamáció, észrevétel.

A Könyvtár a panasz elbírálására az alábbi három eljárási formát teszi lehetővé:

1. Nem hivatalos panaszkezelési eljárás: A szóban megtett és a telefonon beérkezett panaszok, valamint a hiányosan kitöltött panaszfelvételi űrlapon leadott panaszok a nem hivatalos panaszkezelési eljárás keretében kerülnek elbírálásra. Amennyiben a panaszos a tagkönyvtárakban elérhető Vendégkönyvben rögzíti panaszát, azt a könyvtár nem hivatalos panaszkezelésnek tekinti, s az így rögzített panasszal e Panaszkezelési Szabályzat III. 1. pontja szerint jár el.
2. Hivatalos panaszkezelési eljárás: minden írásban beérkezett és aláírással ellátott panasz, a hiánytalanul kitöltött és aláírt panaszfelvételi űrlap, panasz, az Olvasói észrevételek könyvébe írt bejegyzések, valamint a honlapon, e-mailben és postán beérkezett panasz a hivatalos panaszkezelési eljárás keretében kerül elbírálásra.
3. Adatvédelmi panaszkezelési eljárás: Az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: GDPR) 12. cikk szerinti érintetti joggyakorlás kezelése.

A panaszok adatkezelésére vonatkozó tájékoztatót az 5. melléklet tartalmazza. A tájékoztatót az érintett részére a panaszkezelés során elérhetővé kell tenni.

II. A panasz benyújtásának módja

A panaszok benyújtása a könyvtárhasználó számára az alábbi módokon lehetséges:

Személyesen:

Személyesen előterjesztett panaszra nyitvatartási időben valamennyi könyvtárban lehetőség van.

Telefonon:

Telefonon történő panasztételre nyitvatartási időben van lehetőség a tagkönyvtárak telefonszámain (ld. 4. sz. melléklet).

Írásban:

Panasz benyújtására írásban az alábbi módokon van lehetőség:

1. Panaszfelvételi űrlapon:

A panaszfelvételi űrlap (ld. 2. sz. melléklet) a könyvtárakban a kölcsönzési pultnál kérhető. Az űrlapot kitöltés után az ott dolgozó könyvtárosnak kell leadni. A panaszfelvételi űrlap pontos és hiánytalan kitöltése elengedhetetlen annak érdekében, hogy a Könyvtár minél pontosabb képet kapjon a kérdéses ügyről, és lehetőségeihez mérten a leghatékonyabban tudja megoldani a problémát. Az űrlapon rögzített panaszt a Központi Könyvtárban az illetékes osztályvezető az igazgatónak, a tagkönyvtárakban a tagkönyvtárvezető a régióigazgatónak továbbítja.

2. Az Olvasói észrevételek könyvében vagy a Vásárlók könyvében:

Az Olvasói észrevételek könyve vagy a Vásárlók könyve a könyvtárak kölcsönzési pultjánál kérhető. A könyvben rögzített panaszt a Központi Könyvtárban az illetékes osztályvezető az igazgatónak, a tagkönyvtárakban a tagkönyvtárvezető a régióigazgatónak továbbítja.

Más panaszosok által az Olvasói észrevételek könyvébe vagy a Vásárlók könyvébe bejegyzett személyes adatok megismerése lehetőségének kizárása céljából az Olvasói észrevételek könyvéből vagy a Vásárlók könyvéből a Könyvtár a bejegyzést követően haladéktalanul eltávolítja a panaszt vagy javaslatot tartalmazó oldalt, azt elzártan – iktatószámmal ellátva – megőrzi

3. E-mailen:

E-mailben történő panasztételre a Központi Könyvtár esetében a Központi Könyvtár titkársága e-mail címén, tagkönyvtárak esetében a tagkönyvtárak e-mail címén van lehetőség.

Az e-mailen érkező panaszokat a Központi Könyvtárban az illetékes osztályvezető az igazgatónak, a tagkönyvtárakban a tagkönyvtárvezető a régióigazgatónak továbbítja.

4. Interneten:

Könyvtárhasználóink panaszait a Könyvtár honlapján (www.fszek.hu) is megtehetik a fórumon. A könyvtár munkatársai a beérkező panaszokat a válaszadásra illetékes vezetőnek továbbítják.

5. Postai úton:

A postai úton beérkezett panaszok a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár címére és az alábbi elérhetőségekre küldhetők:

Az adatvédelmi tisztviselőt minden adatvédelmi tárgyú panaszról, vagy megkeresésről haladéktalanul értesíteni szükséges a panasz másolatának egyidejű megküldésével. Adatvédelmi tárgyú panasz vagy kérés másolatát a Központi Könyvtárban az illetékes osztályvezető, a tagkönyvtárakban a tagkönyvtárvezető - a megkereséssel kapcsolatos

birtokában lévő ismeretekkel kiegészítve - az adatvedelem@fszek.hu e-mailcímmre továbbítja. .

Könyvtár/régió neve	Postacím:
Központi Könyvtár	1088 Budapest, Szabó Ervin tér 1.
1. régió (I., II., III., V., IX., XI., XII. és XXII. kerületi tagkönyvtárak)	1021 Budapest, Hűvösvölgyi út 85.
2. régió (IV., VI., VII., XIII., XIV., XV., és XVI. kerületi tagkönyvtárak)	1073 Budapest, Kertész utca 15.
3. régió (VIII., X., XVII., XVIII., XIX., XX., XXI. és XXIII. kerületi tagkönyvtárak)	1105 Budapest, Szent László tér 7-14.

1. táblázat: A Központi Könyvtár és a régióközpontok postacímei

A könyvtár más postai címeire érkező panaszokat a munkatársak a válaszadásra illetékes vezetőknek továbbítják.

III. A panaszfelvételi űrlap kezelése (iktatás, határidők, hitelesítés, megőrzés)

1. Személyes és postai benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.
2. Az elektronikusan küldött panaszfelvételi űrlap aláírás nélkül is érvényes.
3. A szóban megtett és a telefonos panaszbejelentés, valamint a hiányosan kitöltött panaszfelvételi űrlap a nem hivatalos panaszkezelési eljárás során kerülnek elbírálásra.
4. A döntésre rendelkezésre álló határidő a szóban beérkező panaszok esetében azonnali, bármely más, írásban beérkezett panasz esetében a beérkezéstől számított 30 nap.
5. A beérkezett panaszfelvételi űrlapok iktatószámot kapnak, és a Könyvtár megőrzi őket az adActa iktatórendszer segítségével.
6. Az adatvédelmi tárgyú panasz, vagy megkeresés esetén nem szükséges űrlap kitöltése.

IV. A panaszok elbírálása

IV.1. Nem hivatalos panaszkezelési eljárás:

1. A szóban megtett és a telefonos panaszbejelentés, valamint a hiányosan kitöltött panaszfelvételi űrlap a nem hivatalos panaszkezelési eljárás keretében kerülnek elbírálásra. A telefonon közölt szóbeli panaszokat egyedi azonosító számmal kell ellátni.

2. A IV.1.1. bekezdésben megjelölt módon előterjesztett panaszt a szervezeti egység vezetője megvizsgálja és megoldást javasol.
3. Amennyiben a panaszos nem fogadja el a javasolt megoldást, a szervezeti egység vezetője köteles a panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet felvenni, mely tartalmazza a panasszal kapcsolatos álláspontját is.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a panaszosnak át kell adni,
 - b) telefonos panaszbejelentés, valamint a hiányosan kitöltött panaszfelvételi űrlap esetén a panaszosnak legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg kell megküldeni.
4. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:
 - a) a panaszos neve, lakcíme,
 - b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - c) a panaszos panaszának részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - d) a Könyvtár nyilatkozata a panaszos panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
 - e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a panaszos aláírása,
 - f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
 - g) telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

IV.2. Hivatalos panaszkezelési eljárás:

1. Minden írásban beérkezett és aláírással ellátott panasz, a hiánytalanul kitöltött és aláírt panaszfelvételi űrlap, az Olvasói észrevételek könyvébe beírt panasz, valamint a FSZEK honlapján, e-mailben és postán beérkezett panaszok a hivatalos panaszkezelési eljárás keretében kerülnek elbírálásra.
2. A hivatalos panaszkezelési eljárás keretében beérkezett panaszok az iratkezelési szabályzatnak megfelelően nyilvántartásba kerülnek.
3. A panaszokat a Központi Könyvtárban az illetékes osztályvezető az igazgatónak, a tagkönyvtárakban a tagkönyvtárvezető a régióigazgatónak továbbítja. A panasz az igazgatók által kerül kivizsgálásra, elbírálásra, kezelésre és megválaszolásra.
4. A benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a beérkezéstől számított 30nap.
5. A hivatalos válaszból a panaszost az általa megadott elérhetőségek egyikén (postacím vagy e-mail cím) kell értesíteni. A panaszt elutasító álláspontját a Könyvtár indokolni köteles.

6. A Könyvtár az írásban beérkezett panaszt és a hozzá tartozó választ irattárában és az adActa iktatórendszerben 1 évig megőrzi.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § alapján a Könyvtár három évig őrizi meg.

(Ld. 1. sz. melléklet: Használói panaszkezelés folyamatábrája).

IV.3. Adatvédelmi panaszkezelési eljárás:

1. A kérése teljesítése, vagy panasz kezelése előtt minden esetben azonosítani szükséges a panaszos személyazonosságát. Kizárólag a panaszos saját, vagy meghatalmazója személyes adataira vonatkozó kérés teljesíthető. Az azonosítás érdekében további - az azonosítást elősegítő - személyes adat kérhető a panaszostól.
2. Az azonosítást követően írásban, elektronikusan, vagy a – panaszos kérésére - szóban kell tájékoztatást nyújtani a kéréssel kapcsolatban. Amennyiben a panaszos elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, vagy panaszt, úgy azt – ellenkező kérés hiányában - elektronikus úton szükséges megválaszolni.
3. Legkésőbb a kérés beérkezésétől számított 1 (Egy) hónapon belül tájékoztatni kell a panaszost a kérése nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további 2 (Két) hónappal meghosszabbítható, amiről még az 1 (Egy) hónapos ügyintézési határidőn belül tájékoztatást kell nyújtani. A panaszost az intézkedés esetleges elmaradásáról is tájékoztatni szükséges az 1 (Egy) hónapos ügyintézési határidőn belül.
4. A kért tájékoztatásért és/vagy intézkedésért díj nem számítható fel. Kivételt képez az eset, ha a kérés egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó. Ebben az esetben díjat számolható fel, vagy – különösen indokolt esetben, az indokok pontos megjelölésével - megtagadható a kérés teljesítése. a kérés megtagadása esetén az érintettet a jogorvoslati lehetőségekről is tájékoztatni szükséges.
5. Az adatvédelmi panaszról kötelező értesíteni az adatvédelmi tisztviselőt az adatvedelem@fszek.hu e-mailcímrre írt e-mail útján. Az adatvédelmi panasz kizárólag az adatvédelmi tisztviselővel történő egyeztetést követően, az adatvédelmi tisztviselő javaslatainak figyelembevételével válaszolható meg.

V. A panasz felülvizsgálata

1. Az adatvédelmi panasz kivételével, amennyiben a panaszos nem elégedett vagy nem ért egyet az általa tett panasz elbírálásának eredményével, úgy kérheti a döntés felülvizsgálatát jelen szabályzat 3. sz. *melléklete* szerinti felülvizsgálati kérelem űrlap hiánytalan kitöltésével és benyújtásával.
2. A felülvizsgálati kérelmet csak írásban lehet benyújtani. Az űrlap a könyvtár kölcsönzési pultjánál kérhető. Csak aláírással ellátott űrlap fogadható el.
3. A felülvizsgálati kérelem postai úton a FSZEK Főigazgatóságára nyújtható be (1088 Budapest, Szabó Ervin tér 1.).

4. A felülvizsgálati kérelmet az iratkezelési szabályzatnak megfelelően kezeli a Könyvtár.
5. A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár főigazgatója dönt a kérelem beérkezésétől számított 30 munkanapon belül.
6. A döntésről a Könyvtár a panaszost postai úton értesíti.
7. A panaszkezelési eljárás a panasz, illetve a felülvizsgálati kérelem elbírálásával zárul.
8. Ha a panaszos a főigazgató által adott válasszal nem elégedett, akkor további jogorvoslatért a fenntartóhoz (név, elérhetőség) fordulhat.
9. Adatvédelmi panasz nem megfelelő kezelése esetén az érintett a felügyeleti hatósághoz (NAIH) panaszt nyújthat be, vagy bírósághoz is fordulhat.

VI. Záró rendelkezések

A Könyvtár a panaszkezelési szabályzatot honlapján elérhetővé teszi.

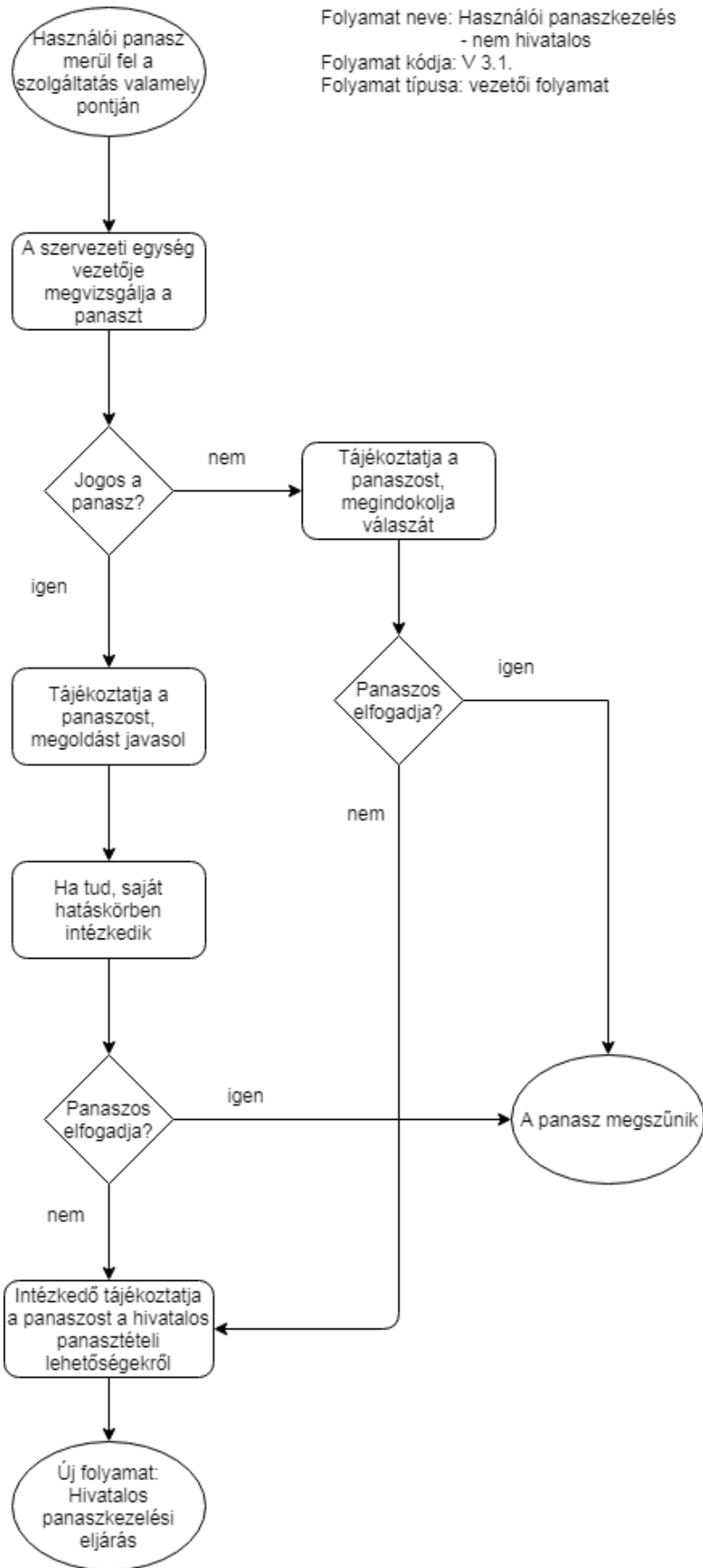
Jelen szabályzat hatályba lépésének napja: 2021.12.22.



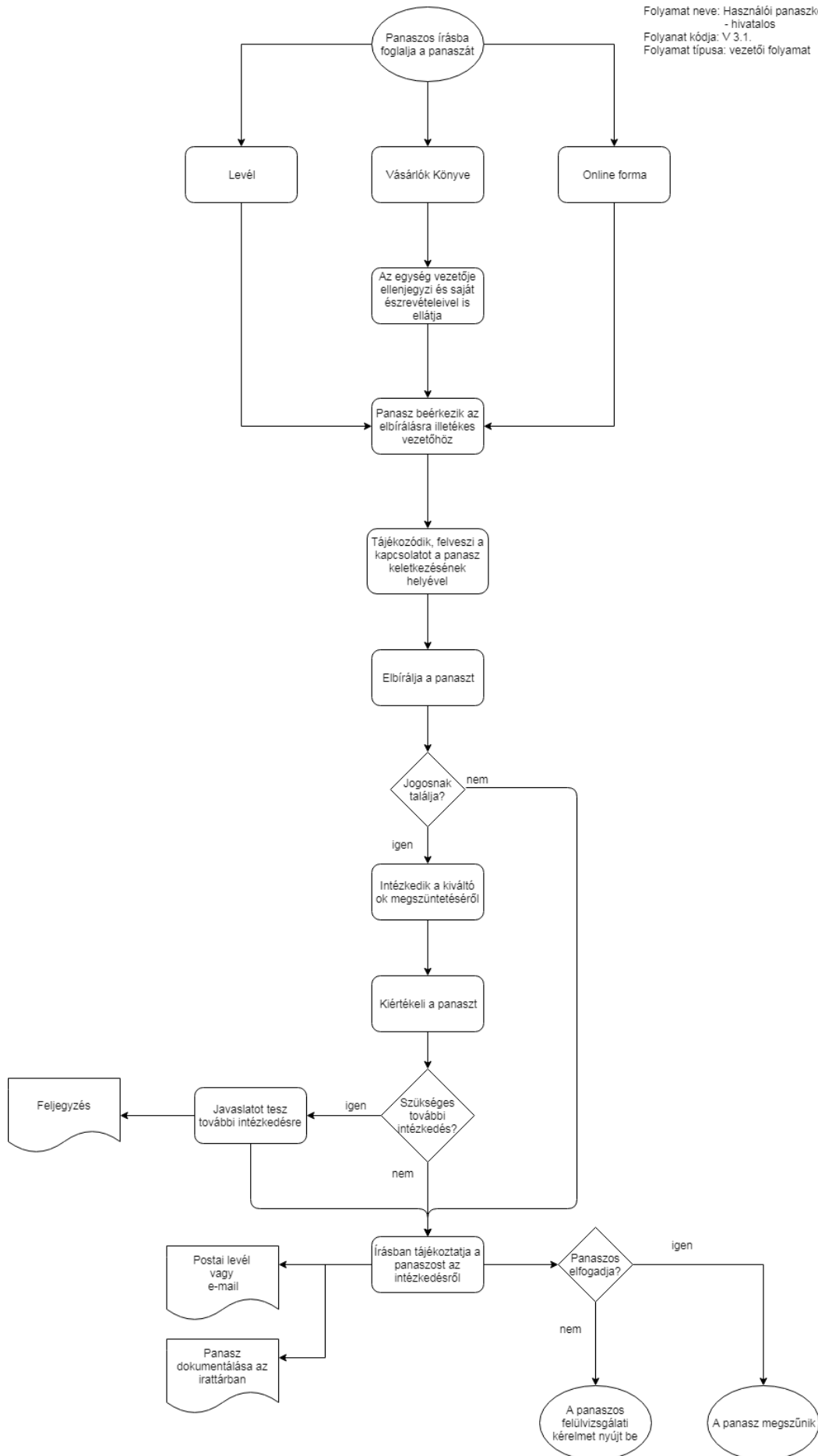
dr. Fodor Péter
főigazgató

1. sz. melléklet: Használói panaszkezelés folyamatábrái

Folyamat neve: Használói panaszkezelés
- nem hivatalos
Folyamat kódja: V 3.1.
Folyamat típusa: vezetői folyamat



Folyamat neve: Használói panaszkezelés
- hivatalos
Folyamat kódja: V 3.1.
Folyamat típusa: vezetői folyamat



2. sz. melléklet: Panaszfelvételi űrlap

Ikt.sz.:

Panaszfelvételi űrlap

Bejelentő neve:			
Dátum:		Aláírás:	
Olvasójegy száma:		E-mail cím, elérhetőség:	
Panasz tárgya <i>(kérjük, X-szel jelölje):</i> <input type="checkbox"/> késedelmi díj <input type="checkbox"/> tagság érvényességéig szóló kölcsönzési határidő <input type="checkbox"/> e-mailes értesítés <input type="checkbox"/> bankkártyás fizetés <input type="checkbox"/> munkatársakra vonatkozó panasz <input type="checkbox"/> internetes hosszabbítással kapcsolatos panaszok <input type="checkbox"/> egyéb:.....			
Panasz leírása: 			
Javaslat: 			
A válaszadó vezető neve:			
A válaszadás dátuma:		Ikt.sz.:	
Válaszadás formája:	<input type="checkbox"/> postai levélben <input type="checkbox"/> e-mailben <input type="checkbox"/> szóban <input type="checkbox"/> egyéb:.....		

A panaszfelvételi űrlap egy példányát a mai napon átvettem.

Dátum:

.....
aláírás

3. sz. melléklet: Felülvizsgálati kérelem

Ikt.sz.:

Felülvizsgálati kérelem

Kérelmező neve:			
Olvasójegy száma:		E-mail cím, elérhetőség:	
Hivatkozási szám <i>(panaszra adott válaszlevél iktatószáma):</i>			
A felülvizsgálati kérelem tartalma:			
Dátum:		Aláírás:	
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:			
Dátum:		Aláírás:	

A felülvizsgálati kérelem egy példányát a mai napon átvettem.

Dátum:

aláírás

4. sz. melléklet: A tagkönyvtárak telefonszámai és nyitvatartása

Központi Könyvtár

Kódja	Neve	Címe	Nyitvatartás	Telefonszám
0801	Központi Könyvtár	VIII. Szabó Ervin tér 1.	H – P: 10 – 20 Szo: 10 – 16	(1) 411-5000
0801G	Gyerekkönyvtár	VIII. Szabó Ervin tér 1.	H – P: 13 – 19 Szo: 10 – 16	(1) 411-5020

Kerületi tagkönyvtárak

Kódja	Száma	Neve, címe	Nyitvatartás	Telefonszám
0101	I/1	Márai Sándor Könyvtár Krisztina krt. 87 – 91.	H, Sze P: 13 – 19 K, Cs: 10 – 16	(1) 356-4694
0201	II/2	Hűvösvölgyi út 85.	H, Sze: 12–18 K, P: 10– 16	(1) 200-1098
0204	II/4	Török u. 7 – 9.	H, Sze, P: 11 – 19 K, Cs: 10 – 16 Szo: 10 – 14	(1) 212-1103
0302	III/2	Csillaghegyi Könyvtár Bajáki E. u. 5 – 7.	A szolgáltatás átmenetileg szünetel	(1) 388-2804
0305	III/5	Békásmegyeri Könyvtár Füst M. u. 26.	H: 12:00-19:00 Sze, P: 13:00-19:00 K, Cs: 9:00-15:00 Szo: 9:00-13:00	(1)245-3409
0307	III/7	Krúdy Gyula Könyvtár Fő tér 5.	H, Sze, P: 13 – 19 K, Cs: 10 – 16	(1) 368-8476
0401	IV/1	Király u. 5.	H, K, Cs, P: 9 – 19 Sze: 14 – 19 Szo: 9 – 14	(1) 369-4979
0403	IV/3	Babits Mihály Könyvtár Lóverseny tér 5/a.	H, Sze, P: 14 – 19 K: 10 – 15 Cs: 10 – 14	(1) 230-2276
0502	V/2	Belvárosi Könyvtár Vadász u. 42.	H, Sze, Cs: 13-19 P: 10-16	(1) 332-7392
0601	VI/1	Körúti Könyvtár Teréz krt. 2-4.	H, K, Cs, P: 9 – 19 Sze: 14 – 19 Szo: 10 – 15	(1) 322-6656
0602	VI/2	Terézvárosi Gyerekkönyvtár Liszt F. tér 6.	H, Sze, P: 14 – 19 K: 10 – 16 Cs: 13 – 16	(1) 342-1948
0702	VII/2	Deák Ferenc Könyvtár Rottenbiller u. 10.	H, Sze: 13-19 K, Cs: 10 – 16 P: 11-17	(1) 342-5362
0802	VIII/2	Kálvária téri Könyvtár Kálvária tér 12.	H, P: 13 – 19 Sz: 10 – 16 Cs: 9 – 15	(1) 313-8037
0901	IX/1	Börzsöny u. 13.	H, Sze, P: 13 – 19 K: 9 – 15	(1) 357-5808

Kódja	Száma	Neve, címe	Nyitvatartás	Telefonszám
0902	IX/2	Boráros tér 2.	H, Sze, P: 13 – 19 K: 9 – 16 Cs: 9 – 14	(1) 217-8438
1003	X/3	Újhegyi Könyvtár Újhegyi sétány 16.	H, Sze, P: 14 – 19 K: 10-14 Cs: 10 – 15	(1) 261-0548
1004	X/4	Kőbányai Könyvtár Szent László tér 7 – 14.	H, K, Cs, P: 10 – 20 Sze: 10–16 Szo: 10 – 14	(1) 261-6001
1103	XI/3	Móricz Zsigmond Könyvtár Nagyszeben tér 1.	H, Sze, P: 13 – 19 K, Cs: 10 – 16	(1) 248-1207
1105	XI/5	Kelenföldi Könyvtár Etele út 55.	H - Sze -P: 12 -19 K-CS: 9-16 Szo: 13-18	(1) 371-2788
1106	XI/6	Karinthy Frigyes Könyvtár Karinthy F. út 11.	H, Sze, P: 13 – 19 K, Cs: 10 – 16	(1) 279-1483
1201	XII/1	Ugocsa u.10.	H, K, Cs, P: 9 – 19 Sze: 14 – 19 Szo: 9 – 14	(1)225-1228
1302	XIII/2	Radnóti Miklós Könyvtár Pannónia u. 88-90.	H, Sze, P: 14 – 19 K: 10 – 15 Cs: 12 – 16	(1) 398-6280
1304	XIII/4	Lehel u. 31.	H, Sze, P: 14 – 19 K: 10 - 15 Cs: 12 - 16	(1) 320-8829
1306	XIII/6	Angyalföldi Kertvárosi Könyvtár Mosoly u. 40/A.	H, Sze, P: 14 – 19 K: 11 – 16 Cs: 12 – 16	(1) 349-1532
1308	XIII/8	Dagály u. 9.	H, Sz, P: 12 – 19 K, Cs: 9 – 16 Szo: 9 – 14	(1) 340-3309
1401	XIV/1	Kassák Könyvtár Uzsoki u. 57.	H, Sz: 14 – 19 K, Cs: 10 – 15 P: 13 – 17	(1) 251-3669
1402	XIV/2	Bosnyák utcai Könyvtár Bosnyák u. 1/A.	H, Sze, P: 14 – 19 K: 9 – 14 Cs: 10 – 14	(1) 383-0197
1404	XIV/4	Füredi Könyvtár Rákosfalva park 1 – 3.	H, Sze, P: 14 – 19 K: 10 – 14 Cs: 9 – 14	(1) 223-0890
1501	XV/1	Eötvös utcai Könyvtár Eötvös u. 8.	H, Sze, P: 13 – 19 K, Cs: 9 – 15	(1) 306-0742
1503	XV/3	Zsókavár u. 28.	H, Sze, P: 13 – 19 K, Cs: 10 – 16 Szo: 9-14	(1) 416-0736
1504	XV/4	Szűcs I. u. 45.	H, Sze, P: 14 – 19 K: 9 – 14 Cs: 9–13	(1) 410-7767
1601	XVI/1	Rákosi úti Könyvtár Rákosi út 119.	H, Sze, P: 14 – 19 K: 9–13 Cs: 10 – 15	(1)405-5244
1602	XVI/2	Sashalmi Könyvtár Veres P. út 53.	H, Sze, P: 13 – 19 K, Cs: 10 – 16	(1) 403-0813

Kódja	Száma	Neve, címe	Nyitvatartás	Telefonszám
1702	XVII/2	Rákoscsabai Könyvtár Péceli út 232.	H, Sze, P: 14 – 19 K: 10 – 14 Cs: 10 – 15	(1) 256-0819
1704	XVII/4	Rákoskeresztúri Könyvtár Pesti út 167. sz.	H, Sze: 13-19 K, Cs: 9-15 P: 12-19 Szo: 9-13	(1) 257-4088
1801	XVIII/1	Pestszentimrei Könyvtár Vasút u. 48. I. emelet	H, Sze: 11 – 19 Cs: 9 – 17 P: 11 – 17	(1) 291-2392
1802	XVIII/2	Havanna lakótelepi Könyvtár Csontváry K. Tivadar u. 32.	H, Sze: 13 – 19 Cs: 9 – 15 P: 12 – 18	(1) 291-1069
1803	XVIII/3	Lőrinci Nagykönyvtár Thököly u. 5.	H, Sze, Cs, P: 9 – 19 K, Szo: 9 – 14	(1) 291-2575
1901	XIX/1	Üllői út 255.	H: 12 – 19 Sze, P: 13 – 19 K, Cs: 9–15 Szo: 9 – 13	(1) 281-1163
2002	XX/2	Pesterzsébeti Könyvtár Bíró M. u. 7.	H, Cs: 9 – 16 Sze, P: 13 – 19 Szo: 9 – 13	(1) 283-0872
2004	XX/4	Vécsey lakótelepi Könyvtár Pacsirta u. 157/b.	H, Sze, P: 13–19 Cs: 9 – 15	(1) 284-7447
2101	XXI/1	Sétáló utcai Könyvtár Rákóczi F. 106.	H, Sze: 12 – 19 K, Cs, P: 10 – 17 Szo: 9 – 14	(1) 276-3512
2103	XXI/3	Királyerdei Könyvtár Szent István út 230.	H, Sze, P: 13–19 Cs: 10– 16	(1) 277-5278
2105	XXI/5	Vénusz u. 2.	H, Sze, P: 13–19 Cs: 10– 16	(1) 276-8953
2201	XXII/1	Nagytétényi Könyvtár Nagytétényi u. 283. sz.	H, Sze, P: 13 – 19 K: 10 – 15 Cs: 10 –16	(1) 207-5257
2203	XXII/3	Budafoki Könyvtár Kossuth L. u. 30.	H, Sze, P: 13 – 19 K, Cs: 10 – 16 Szo: 9-14	(1) 424-5989
2301	XXIII/1	Soroksári Könyvtár Grassalkovich út 128.	H, Sze, P: 13:00-19:00 K, Cs: 10:00-16:00	(1) 289-0811

5. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztató

Adatkezelési tájékoztató panaszok és érintetti igények kezeléséről

I. Adatkezelő

Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár

székhely: 1088 Budapest, Szabó Ervin tér 1.

képviseli: dr. Fodor Péter főigazgató

honlap: <http://www.fszek.hu>

adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: adatvedelem@fszek.hu

II. Panaszkezelés során megismert személyes adatok kezelése

Az adatkezelés célja: A panaszkezelés során kezeljük a panaszos panaszában megadott és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A.§ -ban meghatározott személyes adatot.

Az adatkezelés jogalapja: A GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja, az adatkezelés az Adatkezelő közérdekű feladatainak végrehajtásához szükséges.

Az adatkezelési idő: 5 (öt) év (A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A.§ (7) bek. alapján)

III. Érintetti joggyakorlás során megismert személyes adatok kezelése

Az adatkezelés célja: Érintetti kérés, vagy joggyakorlási igény teljesítése érdekében kezeljük az azonosításhoz szükséges és megkeresésben szereplő személyes adatokat.

Az adatkezelés jogalapja: A GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja, az adatkezelés az Adatkezelő közérdekű feladatainak végrehajtásához szükséges.

Az adatkezelési idő: 5 (öt) év

IV. Jogok és jogorvoslati lehetőségek

Ön jogosult tájékoztatást (hozzáférést) kapni az adatkezelésről, kérelmezheti személyes adatai helyesbítését, kezelésük korlátozását, vagy tiltakozhat az adatok kezelése ellen. Amennyiben élni szeretne valamelyik jogával, kérjük, hogy azt írja meg nekünk a fenti elérhetőségek egyikére. Tájékoztatjuk továbbá, hogy az adatkezelővel szemben a felügyeleti hatósághoz (NAIH) panaszt nyújthat be, vagy bírósághoz is fordulhat.

A részletes Adatkezelési Tájékoztató – különös tekintettel a jogokra és jogorvoslati lehetőségekre – a www.fszek.hu/rolunk/adatvedelem cím alatt található.