Nafarroako Liburutegi Publikoak
bibliotecas.publicas@cfnavarra.es
www.navarra.es

Nafarroako Gobernua

Ohar, kontsulta eta erreklamazio orria

Erabili orri hau ohar, kontsulta eta erreklamazioak egiteko liburutegiaren funtzionamenduari buruz. Idatzita emanen dizugu erantzuna, lehenbailehen. Liburutegiko erabiltzaile gisa duzun iritzia garrantzitsua da, eta lanaren kalitatea hobetzen lagunduko digu.

Idatzi hemen zure oharra, kontsulta edo erreklamazioa:

Mesedez, konponbide bat proposatu zure ohar edo erreklamazioari:

Erabiltzailearen datuak

Izen-deiturak

Irakurle txartelaren zenbakia

Posta elektronikoa

Hurrengo datuak ez dira bete behar posta elektronikoa adierazi baduzu, guk erantzuteko.

Helbidea (kalea, zenbakia, solairua...)

Herria

P.K.

(e)ko liburutegi publikoan aurkeztua

Data

Sinadura

Ezabatu

Pribatutasun politika

Hemen bildutako datuak zure irakurle txartelekoak dira, erregistratu eta babestuta daude Datuen Babeserako Agentzian eta zure ohar, kontsulta edo erreklamazioari erantzuteko bakarrik erabiliko dira.

Nafarroako Liburutegi Publikoetako erabiltzaileen ohar, kontsulta eta erreklamazioei erantzuteko protokoloa

Xedea

Nafarroako liburutegi publikoetako erabiltzaileek egindako ohar, kontsulta eta erreklamazioak kudeatzeko prozedura ezartzea, haiek jaso, baloratu, erantzun, artxibatu eta hobetze neurriak hartzeari dagokionez, erabiltzaileak eta liburutegietako langileak gusturago egon daitezen.

Ohar, Kontsulta eta Erreklamazioaren definizioa (OKE)

Oharra: Erabiltzailearen ekimena, hobetzeko asmoz egina eta gauzatu daitekeena, liburutegiko zerbitzuaren kalitatea gehitzen duena.

Kontsulta: Erabiltzailearen informazio eskaera liburutegi publikoaren eginkizun eta eskumenen inguruko alderdiei buruz.

Erreklamazioa: Erabiltzailearen atsekabearen adierazpena, eskubidez dagokion liburutegiko zerbitzuari buruz.

Proposamen egileak

Nafarroako liburutegi publikoetako irakurle txartela duen edozein.

Euskarria

Nafarroako liburutegi publikoetako Ohar, Kontsulta eta Erreklamazio Orria (OKE), behar bezala betea.

OKE orrien erakustokia

OKE orriak beti liburutegi publikoetako erabiltzaileen eskura egonen dira horretarako prestatutako euskarri batean, aise ikusi eta hartzeko toki batean, hala nola maileguen erakus-mahaian. OKE orria bete eta liburutegi publikoko oharren ontzian sartuko du edo, erabiltzaileak hala nahita, liburutegiko langile bati emanen dio.

Erantzuteko prozesua

OKE orria jasotzea: Liburutegiko langileak hartuko du.

Liburutegikoen hasierako balorazioa: Liburutegiko langileek eginen dute, gero erantzunaren proposamena idazteko. Erantzunak, funtsean, bi atal izanen ditu: erabiltzailearen OKEren edukiaz jabetu eta erantzun egokia planteatuko dute. Liburutegi Sarearen Ataleko buruari edo Nafarroko Liburutegi Nagusikoari, zer den bidezko, igorriko zaie erabiltzaileak betetako OKE orria, erantzun proposamen idatziarekin batean.

Erantzuna: Liburutegi Sarearen Ataleko buruak edo Liburutegi Nagusikoak, zein den kasua, prestatuko du OKE orrirako erantzuna eta Liburutegien Zerbitzuko zuzendariari aurkeztuko dio, sina dezan.

Igorpena: Ataleko buruak erantzuna igorriko dio interesatuari, eta haren kopia liburutegira.

Ebaluazioa eta hobekuntza: Hobekuntza Taldeak OKE orriak, interes orokorrekoak, aztertuko ditu gauzatu beharreko neurriak hartzeko. Liburutegien Zerbitzuko zuzendariak eta Ataleko buruek, gutxienez, osatuko dute Hobekuntza Taldea. Urtero baloratuko dira jasotzen diren OKE orriak, nondik heldu diren, edukia, erantzuteko denbora eta prozedura honen bitartez egindako hobekuntzak kontu handiz aztertzeko.

Artxiboa: Liburutegien Zerbitzuko Zuzendaritzan artxibatuko dira OKE orriak.

Erantzuteko epeak

Liburutegien Zerbitzutik kanpoko kudeatze lanetan, hala nola kanpoko kontsultetan eta itzulpenetan ematen den denbora ez da kontatuko.

Liburutegi publikoa: Bost lanegun, erabiltzaileak OKE orria sinatzen duenetik dagokion ataleko burutzara igorri arte. Horretarako, hobe da posta elektronikoa baliatzea eta, bestela, faxa.

Ataleko burutza: Bost lanegun, OKE orria liburutegiaren erantzun proposamenarekin batean jasotzen denetik interesatuari erantzuna eta horren kopia liburutegira igorri arte.

Pribatutasun politika

OKE orriko datuak, zure irakurle txartelekoak, alegia, erregistratuta eta babestuta daude Datuen Babeserako Agentzian. OKEei erantzuteko baino ez dira erabiliko.