
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I.) Általános rendelkezés

Szabályzatunk célja, hogy a Pomázi Városi Könyvtár, mint nyilvános könyvtár, a könyvtár funkcióinak és a minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozás legyen, amely alapján a könyvtárhasználók véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen tudják eljuttatni a megfelelő helyre.

Panasz: panasznak minősül minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a panaszos, a könyvtár tevékenységével, működésével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával szemben kifogást emel és azzal kapcsolatban konkrét egyértelmű igényét fogalmazza meg.

A fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszokat a minőség javítása érdekében dokumentálni, elemezni és értékelni kell. A panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik. Alapelv, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint kezeli.

A panaszok lehetnek nem hivatalosak és hivatalosak.

1, Nem hivatalos panaszkezelési eljárás: A panaszos célja az, hogy jelezze az észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Ebben az esetben hivatalos válaszra a Könyvtár részéről nem tart igényt.

2, Hivatalos panaszkezelési eljárás: minden esetben a panaszkezelési eljárás során járunk el, minden esetben a könyvtár vezetőjének válaszával zárul.

A könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.

II.) A panasz benyújtásának módjai

1, szóbeli panasz

A panasz előterjeszhető:

1 : személyesen (2013 Pomáz, Huszár u. 3.), vagy telefonon (06/26/323-460) a könyvtár nyitva tartási idejében (hétfő - kedd: 10.00-18.00; csütörtök: 14-19; szombat: 10.00-14:00).

2 : írásbeli panasz

a, postai úton a könyvtár címére: 2013 Pomáz, Huszár u. 3.

b, elektronikus levélben pomazkonyvtar@freemail.hu címre csatolt, kitöltött panaszfelvételi űrlapon

.

III.) Hivatalos panaszkezelési eljárás

A Pomázi Városi Könyvtár csak a hivatalos panaszok esetén biztosítja a panaszkezelési folyamat lefolytatását. Amennyiben a panasz benyújtása nem a megfelelő formában történik (Panaszfelvételi Űrlap kitöltése), a könyvtár a panaszt nem hivatalosnak tekinti és ennek megfelelően jár el.

Határidők:

A *személyesen*, vagy *írásban* benyújtott, postai úton eljuttatott panaszt a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

Elektronikus formában elküldött panaszok hetente egy alkalommal kerülnek nyilvántartásba.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a hivatalos panasztételi szándékot külön jelezni kell. Ilyenkor a könyvtár munkatársa a panaszról lapot vesz fel, annak tartalmát egyezteteti és jóváhagyatja az ügyféllel, majd a könyvtárvezető részére továbbítja.

A panaszok elbírálása:

A Pomázi Városi Könyvtárba kerülő összes panasz a könyvtár vezetőjéhez kerül. A panaszra hivatalos választ a könyvtár vezetője tesz írásban.

A benyújtott, nyilvántartásba vett hivatalos panaszok kezelésére a nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap áll rendelkezésre. Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükség, a panasztevőt értesíteni szükséges. A hivatalos panaszról írásban tett választ a panaszfelvételi űrlapon megadott elérhetőségre kell eljuttatni.

A Pomázi Városi Könyvtárba érkező írásos panaszokat a könyvtár az irattárában 1 évig őrzi.

IV.) Panaszfelvételi űrlap

Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat mellékleteként szereplő panaszfelvételi űrlap szabályos kitöltésével kezdeményezhető. Bármilyen kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

V.) Űrlapok hitelesítése

A *postai úton* keresztül történő benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos olvasható aláírásával hitelesíti.

Az *elektronikusan* beküldött, illetve a telefonos panaszbejelentés alapján a Könyvtár munkatársa által kitöltött panaszfelvételi űrlapot a benyújtást követő 3 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesítheti. A Könyvtár az általa kitöltött űrlapot a panaszos kérésére szkennelve a megadott elérhetőségre továbbítja, és a panaszos az észrevételeit az elküldés napjától

számított 3 munkanapon belül megteheti. Amennyiben a panaszos nem élé ezzel a jogával, az űrlap hitelessé válik.

VI.) A panasz felülvizsgálata

A panaszos, amennyiben a hivatalos válaszban foglaltakkal nem elégedett, akkor kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.

A felülvizsgálati kérelmet írásban lehet benyújtani. A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell a panaszos adatait, iktatószámot, a felülvizsgálati kérelem indoklását.

A felülvizsgálati kérelem alapján a Könyvtár vezetője dönt, hogy bevonja-e a panasz kivizsgálásába a fenntartót.

A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos választ - attól függően, hogy ki vizsgálja ki a panaszt - a könyvtár vezetője illetve, ha a panasz kivizsgálásába a fenntartót is bevonja, akkor a könyvtárvezető és a fenntartó képviselője ellenjegyzésével ellátva érvényes.

VII.) Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők:

A Könyvtár az ügyfelek panaszairól, és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről hivatalos nyilvántartást (iktatott) vezet , amely tartalmazza:

- a panasz leírását
- a panasz benyújtásának időpontját
- a panasz rendezésére szolgáló intézkedést
- a teljesítés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését
- a panasz megválaszolásának időpontját
- a panaszfelvételi űrlapot

VIII.) A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

A könyvtár a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A könyvtár a panaszokról meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett szolgáltatásokat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.

IX.) Záró rendelkezés

A Könyvtár a Panaszkezelési szabályzatot, a Panaszfelvételi űrlapot , a Felülvizsgálati kérelem űrlapot a Honlapon közzéteszi, illetve a kölcsönző pultnál nyomtatott formában elérhetővé teszi.

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek.

A szabályzat 2016. január 1-jén lép életbe.

Melléklete: Panaszfelvételi űrlap, Felülvizsgálati kérelem űrlap

Panaszfelvételi űrlap

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
Olvasójegy száma:	Panasz tárgya:
Panasz leírása:	
Panaszos aláírása	Panaszt átvevő aláírása
Válasz:	
Dátum:	Könyvtárvezető aláírása

Felülvizsgálati kérelem

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
Panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi úrlapon):	
Felülvizsgálati kérelem tartalma:	
Panaszos aláírása	Panaszt átvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
Dátum:	Könyvtárvezető Fenntartó részéről