

Panaszkezelési szabályzat

Első rész

I. Általános rendelkezések

1. A nagyvenyimi Művelődési Ház és Könyvtár (továbbiakban: Könyvtár) nyilvános, közművelődési könyvtár. Jelen szabályzat célja, hogy a közművelődési könyvtári funkciók és a könyvtári önértékelés szakmai szempontjait figyelembe véve egységes könyvtári panaszkezelési szabályozás révén legyen biztosítva, hogy a könyvtárhasználók véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen tudják eljuttatni a megfelelő helyekre.

2. Panasznak minősül minden olyan észrevétel, vagy reklamáció, amelyben a bejelentő (továbbiakban a panaszos) a Könyvtár tevékenységével, szolgáltatásaival szemben kifogást emel és azzal kapcsolatban konkrét egyértelmű igényét fogalmazza meg.

3. A Könyvtár munkatársainak kezelniük kell a partnerek panaszait, a működéssel kapcsolatos észrevételeit. A fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszokat a minőség javítása érdekében dokumentálni, elemezni és értékelni kell, ez szerves része a Könyvtár kultúrájának. A panaszok kezelése a partnerek, kiemelten a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik.

4. A Könyvtár a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé:

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

— Hivatalos panaszkezelési eljárás: Minden esetben nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik. A panaszkezelés ebben az esetben a Művelődési Ház vezetőjének hivatalos válaszával történik.

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

II. A panasz benyújtásának módjai

A Könyvtár a beérkező panaszok fogadására meghatározott kommunikációs csatornákat biztosít. Ezáltal van lehetősége a panaszosnak a hivatalos panaszkezelési eljárást kezdeményezni az alábbiak szerint:

1. A panasz előterjeszhető személyesen a Könyvtár nyitva tartási idejében (hétfő-csütörtök: 13.00-18.00; péntek: 9.00-14.00) a kölcsönző pultnál, vagy a Művelődési Ház és Könyvtár vezetőnél.

2. A panasz írásban az alábbiak szerint tehető meg:

— Postai úton a Könyvtár címére (Művelődési Ház és Könyvtár 2421 Nagyvenyim, Fő út 16.) a vezetőnek címezve.

— A könyvtárban elhelyezett „Panaszládába” a jelen szabályzat 1. sz. melléklete szerinti kitöltött űrlappal.

— Elektronikusan, e-mail útján a muvhaznagyvenyim@freemail.hu címen. Az e-mailhez

csatolni kell a kitöltött panaszfelvételi űrlapot (1. sz. melléklet)

—Telefonon – a 06-25/506-220-as telefonszámon – történő panasz előterjesztése a Könyvtár nyitva tartási idejében lehetséges. A hivatalos panasztételi szándékot külön jelezni kell, s ilyenkor a Könyvtár munkatársa rövid tájékoztatást ad a panasztétel módjáról, illetve a szükséges űrlapok elérhetőségéről.

Második rész

III. Hivatalos panaszkezelési eljárás

1. A szóban, személyesen vagy telefonon előterjesztett panaszokat – amennyiben lehetséges – azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni kell.
2. Az írásban benyújtott panaszt a Művelődési Ház és Könyvtár vezetője vizsgálja ki.
3. A Könyvtár a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

IV. Panaszfelvételi űrlap

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat 1. sz. melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban: űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető.
2. A Könyvtár csak szabályosan kitöltött űrlap alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását.
3. A Könyvtár bármely kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

V. Űrlapok hitelesítése

1. A postai úton, panaszládán keresztül történő benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos olvasható aláírásával hitelesíti.
2. 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 űrlappal kapcsolatos észrevételeit az elküldés napjától számított 3 munkanapon belül megteheti. Amennyiben a panaszos nem élne ezzel a jogával, az űrlap hitelessé válik.

VI. A panaszok elbírálása

1. A panaszok kivizsgálását, elbírálását a Művelődési Ház és Könyvtár vezető végzi.
2. A panaszra adott hivatalos választ a vezető készít, hivatalos levél formájában.
3. A benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 5 munkanap.
4. A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott módon írásban tájékoztatni kell. Amennyiben a válaszadás nem lehetséges, mert további információkra van szükség, a könyvtár a panaszost erről tájékoztatja.

VII. A panasz felülvizsgálata

1. A panaszos, amennyiben a hivatalos válaszban foglaltakkal nem elégedett, akkor kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.
2. A felülvizsgálati kérelmet írásban lehet benyújtani. A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell a panaszos adatait, iktatószámot, a felülvizsgálati kérelem indoklását.
3. A felülvizsgálati kérelem alapján a Művelődési Ház és Könyvtár vezető dönt, hogy bevonja-e a panasz kivizsgálásába a fenntartót.
4. A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz – attól függően, hogy ki vizsgálja ki a panaszt – a könyvtár vezetője és a fenntartó képviselője ellenjegyzésével ellátva érvényes.

Harmadik rész

VIII. Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők

1. A beérkezett panaszokat és az azokra adott válaszokat a Könyvtár 3 évig megőrzi.
2. A Könyvtár az ügyfelek panaszairól, és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről hivatalos nyilvántartást 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
3. A Könyvtár munkatársai évente értékelést végeznek, és ha szükséges, a vezető írásos intézkedésben meghatározza a panaszok megelőzése illetve csökkenése érdekében a szükséges és lehetséges intézkedéseket.
4. Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.

Záró rendelkezések

A Könyvtár a panaszkezelési szabályzatot a kölcsönző pultnál nyomtatott formában, a honlapján elektronikus formában is elérhetővé teszi
Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek.

Kelt, Nagyvenyim, 2017. október 02.

intézményvezető

Művelődési Ház és Könyvtár

1. sz. melléklet

Panaszfelvételi űrlap

Panaszos neve:		Dátum:
Panaszos elérhetőségei:		
Olvasójegy száma:		Panasz tárgya:
Panasz leírása:		
Panaszos aláírása	Panaszt átvevő aláírása	
Válasz a panaszra:		
Dátum	Intézményvezető aláírása	