

Panaszkezelési szabályzat

Első rész

Általános rendelkezések

Jelen szabályzat célja, hogy az Arany János Művelődési Központ és Városi Könyvtár (továbbiakban Könyvtár) funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembevételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozás valósuljon meg, a könyvtárhasználók eredményesen telessenek panaszt a Könyvtár tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatban.

A panaszokat a minőség javítása érdekében folyamatosan dokumentálni, elemezni kell, majd megfogalmazni a javító intézkedéseket.

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

Nem hivatalos panaszkezelési eljárás:

Ekkor a panaszos célja csupán az, hogy jelezze az észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Ebben az esetben hivatalos válaszra a Könyvtár részéről nem tart igényt.

Hivatalos panaszkezelési eljárás:

Ebben az esetben a panaszos hivatalos választ igényel a Könyvtár részéről, ezért nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik. A panaszkezelés az igazgató hivatalos válaszával zárul.

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

A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL. törvény (kulturális törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről) alapján készült.

A panasz benyújtásának módjai

➤ Személyesen

A panasz előterjeszhető személyesen a Könyvtár nyitvatartási idejében a kölcsönzőpultnál, vagy az igazgatónál.

➤ Írásban

A panasz **írásban** az alábbiak szerint tehető meg:

A Könyvtárban a kölcsönzőpultnál elhelyezett **Panaszkönyvben**, és a honlapról letölthető panaszfelvételi űrlap kitöltésével.

➤ Postai úton az Arany János Művelődési Központ és Városi Könyvtár címre (6060 Tiszakécske, Kossuth u. 40.), a könyvtárvezetőnek címezve.

➤ Elektronikusan a konyvtartiszakecske@gmail.com címre. Ha a panasz így érkezett, az Iratkezelési Szabályzat szerint ki kell nyomtatni, levélként iktatni. A levélben érkezett panaszokhoz a könyvtárvezető kitölti a Panaszfelvételi űrlapot és csatolja hozzá az eredeti levelet.

➤ Telefonon, faxon

A **telefonon, faxon** történő panasz előterjesztése a Könyvtár nyitvatartási idejében a központi telefonszámon (76/441-107, fax 76/441-107) lehetséges. (A hivatalos panasztételi szándékot külön jelezni kell, ekkor a Könyvtár munkatársa kitölti a panasztételi űrlapot.)

Második rész

Hivatalos panaszkezelési eljárás

A személyesen vagy telefonon előterjesztett panasz kezelését – amennyiben lehetséges – azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni kell. Az írásban benyújtott panaszt a könyvtár vezetője, távollétében a megjelölt könyvtári munkatárs vizsgálja ki. A Könyvtár a beérkezett panaszokat a meghatározott, egységes elvek szerint kialakított, áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

Panaszfelvételi űrlap

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

Az űrlapok hitelesítése

A postai úton, panaszkönyvben, faxon 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 faxon, vagy szkennelve a megadott elérhetőségre továbbítja. A panaszos az észrevételeit az elküldés napjától számított 3 munkanapon belül megteheti. Amennyiben a panaszos nem él ezzel a jogával, az űrlap hitelessé válik.

A panaszok elbírálása

A panaszok elbírálását a Könyvtár panasszal érintett szakterületének munkatársa és a könyvtár vezetője közösen végzik. A panaszra adott hivatalos válasz a könyvtárvezető ellenjegyzésével érvényes.

A benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 5 munkanap. Amennyiben a válaszadás nem lehetséges, mert további információkra van szükség, a Könyvtár a panaszost erről, majd a hivatalos válaszról (az űrlapon általa megadott módon) tájékoztatja.

A panasz felülvizsgálata

Amennyiben a panaszos a hivatalos válaszban foglaltakkal nem elégedett, akkor kérheti annak felülvizsgálatát. A felülvizsgálati kérelmet írásban lehet benyújtani, 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 válasz – attól függően, hogy ki vizsgálja ki a panaszt – a könyvtár igazgatójának és a fenntartó képviselőjének ellenjegyzésével ellátva érvényes.

Harmadik rész

Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők

A beérkezett panaszokat és az azokra adott válaszokat a Tiszakécskei Városi Könyvtár 2 évig megőrzi. A Könyvtár az ügyfelek panaszairól, és az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről iktatott nyilvántartást vezet a titkárságon, amely tartalmazza:

- a panaszfelvételi űrlapot,
- 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 Könyvtár minden panasz után értékelést végez, és amennyiben lehetséges, javító intézkedéseket hoz a panaszok megisméltődésének megakadályozására. Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatás és a mindennapi munka folyamatába.

Záró rendelkezés

A Könyvtár a panaszkezelési szabályzatot honlapján elérhetővé teszi.

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértének.
A szabályzat 2018. lép életbe.

Jóváhagyta:

Mikusné Földi Erika
mb. könyvtárvezető

Mellékletek: 1. sz. melléklet – Panaszfelvételi űrlap

Iktatószám:.....
(felülvizsgálati kérelem esetén hivatkozási szám)

1. számú melléklet

PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

Panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (telefonszám, cím, e-mail-cím)	
Az olvasójegy kódszáma:	
A panasz tárgya, rövid leírása:	
..... A panaszos aláírása A panaszfelvevő aláírása
Válasz a panaszra:	
Igazgató aláírása:	Dátum: