

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Készítette: Velkei Hajnalka
igazgató

Üllő
2020.



ELSŐ RÉSZ

1. Általános rendelkezések

Szabályzatunk célja, hogy a Vargha Gyula Városi Könyvtár, mint nyilvános könyvtár, a könyvtár funkcióinak és a minőségbiztosítási rendszerére tekintettel egységes könyvtári panaszkezelési szabályozás legyen, amely alapján a könyvtárhasználók véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen tudják eljuttatni a megfelelő helyre.

Jogszabályi háttér

Jelen Panaszkezelési Szabályzat a Kulturális javak védelméről és a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. Törvény figyelembe vételével készült.

Alapfogalmak

A panasz

Panasznak minősül minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a bejelentő (továbbiakban: panaszos), a Könyvtár tevékenységével, működésével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával szemben kifogást emel és azzal kapcsolatban konkrét egyértelmű igényét megfogalmazza.

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.

A panaszos

Panaszos általában természetes személy, tagja a Könyvtárnak. A Könyvtár tagján túl, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Könyvtár eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb tevékenységgel (pl. rendezvény) kapcsolatban kifogásolja.

Alapelve, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint kezeli.

A panasz előterjesztése

A panaszok lehetnek nem hivatalosak és hivatalosak, a panaszos céljától függően.

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: az eljárás során minden esetben a könyvtár vezetőjének hivatalos, nyilvántartásba kerülő válaszával zárul.

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

A panasz benyújtásának módjai

1) szóbeli panasz

A panasz előterjeszhető személyesen (2225 Üllő, Vasadi u. 1.), vagy telefonon (06/62/263-023) a könyvtár nyitva tartási idejében (kedd: 9:30-18:00; szerda-péntek: 9:30-17.00; szombat: 8:30-12.00).

2) írásbeli panasz

a, postai úton a könyvtár címére: 2225 Üllő, Vasadi u. 1.

b, elektronikus levélben

ullokonyvtar@monornet.hu címre csatolt, kitöltött panaszfelvételi űrlapon.

c, honlapon kitöltött űrlapon

MÁSODIK RÉSZ

Hivatalos panaszkezelési eljárás

A Vargha Gyula 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.

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.

Az űrlapok könyvtári kezelésére vonatkozó 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 egyeztetni és jóváhagyatja az ügyféllel, majd a vezető részére továbbítja.

Az űrlapok hitelesítése

Az űrlap személyes, ill. 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 él ezzel a jogával, az űrlap hitelessé válik.

A panaszok elbírálása

A Vargha Gyula 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 15 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 Vargha Gyula Városi Könyvtárba érkező írásos panaszokat a könyvtár az irattárában 5 évig őrzi.

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. Felülvizsgálati kérelem űrlap kitöltésével. 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.

A hivatalos panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul. A könyvtár (saját panaszkezelési rendszerében) egy adott panaszüggyel kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

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 lehetséges intézkedéseket.

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

Záró rendelkezés

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

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek.

A szabályzat 2020. június 1-jén lép életbe.

Üllő, 2020. április 5.

Mellékletek:

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