



A panaszkezelés eljárásai, módjai és megoldásai

Készítette: Minőségirányítási Tanács

Szekszárd, 2019. január 10.

Jóváhagyta:




Liebhäuser János

igazgató

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Verzió	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	Jóváhagyás dátuma	Hatályba lépés dátuma

A PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSAI, MÓDJAI ÉS MEGOLDÁSAI

A Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár számára fontos partnerei véleménye. A könyvtár a használói számára lehetőséget biztosít véleményük, javaslataik megfogalmazására, erre ösztönözi őket, létrehozta a Panaszkezelési szabályzatot. A hivatalos panaszkezelés csatornáin nem megjelenő panaszok kezelésére részlegenként az „Észrevételek” füzetet alkalmazza.

2019 januárjában a Minőségirányítási Tanács felülvizsgálta a szabályzatot.

KÖNYV

KULTÚRA

KÖZÖSSÉG

Illyés Gyula Megyei Illyés Gyula Könyvtár – A panaszkezelés eljárásai, módjai és megoldásai



Panaszkezelési szabályzat 2.0

Készítette: Minőségirányítási Tanács

Szekszárd, 2019. január 10.

Jóváhagyta:

Liebhauser János

igazgató

Tartalomjegyzék

I. Általános rendelkezések.....	6
II. A panasz benyújtásának módjai.....	6
III. Hivatalos panaszkezelési eljárás.....	7
IV. Panaszfelvételi űrlap.....	7
V. A panaszok mérlegelése	7
VI. A panasz felülvizsgálata	8
VII. Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők	8
Zárórendelkezés.....	9
Melléklet.....	10

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. Jelen szabályzat célja, hogy a Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár (továbbiakban: Könyvtár) nyilvános könyvtári funkcióinak és a minőségirányítási rendszerének figyelembevételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre.
2. A panaszkezelési eljárás alapeleme maga a panasz. (Panasznak minősül minden a Könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott kifogás, észrevétel jellegű bejelentés.) Panaszkezelésen azt a folyamatot értjük, amely a Könyvtárban az ügyfél-elégedetlenség írásbeli vagy szóbeli megnyilvánulásának tudomásulvételétől a panaszügy lezárásáig tart. A panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik.
3. A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről, valamint a Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár Könyvtárhasználati szabályzatának figyelembevételével készült.
4. A Könyvtár két alapvető panaszkezelési eljárási formát különböztet meg:
 - **A nem hivatalos panaszkezelési eljárás** során a panaszos célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatással, tevékenységgel kapcsolatban. Hivatalos válaszra a Könyvtár részéről nem tart igényt, ennek ellenére a Könyvtár érdemben foglalkozik vele.
 - **A hivatalos panaszkezelési eljárás** során nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik, melynek során a panaszos az általa megadott postai, ill. elektronikus elérhetőségére hivatalos választ kap a Könyvtártól.
5. A Könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.

II. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJAI

1. A panasz előterjeszthető **személyesen** a Könyvtár nyitvatartási idejében a szolgáltatópontokon.
2. A panasz előterjeszthető **írásban** a mellékelt panaszfelvételi űrlapot kitöltve az alábbi módok valamelyikén:

- **Postai úton** a Könyvtár címére (7100 Szekszárd, Széchenyi u. 51.) küldve, az igazgatónak címezve.
- A Könyvtár központi épületében, valamint a Gyermekkönyvtárban található „**Panaszládák**” valamelyikébe elhelyezve.
- **E-mailben** a tolnalib@igyuk.hu címre küldve. Az e-mailhez csatolni kell a kitöltött panaszfelvételi űrlapot.
- **Telefonon** a Könyvtár nyitvatartási idejében az alábbi telefonszámokon (ebben az esetben a Könyvtár munkatársa tölti ki az űrlapot.):
 - 74/528-100 (Központi épület)
 - 74/312-209 (Gyermekkönyvtár)
- **Faxon** a 74/311-834-es fax-számon.
- **Egyéb módon:** a Könyvtár Facebook-oldalán: <https://www.facebook.com/IGYUK>
 - Ebben az esetben nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására.

III. HIVATALOS PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

1. A szóban, személyesen vagy telefonon előterjesztett panaszt a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni, és lehetőség szerint azonnal kivizsgálni és orvosolni.
2. Az írásban benyújtott panaszt a könyvtár vezetője, távollétében a helyettesítésével megbízott osztályvezető vizsgálja ki.

IV. PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban: űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető.
2. Bármilyen kötelező adat kitöltésének hiányában a Könyvtár a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

V. A PANASZOK MÉRLEGELÉSE

1. A panaszok mérlegelését a Könyvtár panasszal érintett részlegének osztályvezetője végzi, majd vizsgálatának eredményét a Könyvtár igazgatójához továbbítja. A panasz kivizsgálását közösen végzik.
2. A panaszra adott hivatalos választ az igazgatónak kell ellenjegyeznie.
3. A benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap.
4. A hivatalos válaszcímről a panaszost az általa megadott módon írásban kell tájékoztatni. Amennyiben a válaszadás nem lehetséges, mert további információkra van szükség, a Könyvtár a panaszost a panasz pontosítására kéri. Ilyen esetben a válaszadási határidő újraindul.

VI. A PANASZ FELÜLVIZSGÁLATA

1. Amennyiben a panaszos a hivatalos válaszcímre foglaltakkal nem elégedett, kérheti annak felülvizsgálatát.
2. A felülvizsgálati kérelmet írásban lehet benyújtani. A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell a panaszos adatait, a válaszcímre iktatószámát, a felülvizsgálati kérelem indoklását.
3. A felülvizsgálati kérelem alapján a Könyvtár igazgatója dönt, hogy bevonja-e a panasz kivizsgálásába a fenntartót.
4. A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz a könyvtár igazgatójának, illetve a fenntartó képviselőjének ellenjegyzésével ellátva érvényes (attól függően, hogy ki vizsgálta ki a panaszt.)

VII. PANASZKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS TOVÁBBI ADMINISZTRÁCIÓS TEENDŐK

1. A beérkezett panaszokat és az azokra adott válaszcímeket a Könyvtár 3 évig megőrzi.
2. A Könyvtár az ügyfelek panaszairól, és az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről hivatalos nyilvántartást (iktatott) vezet a titkárságon, amely tartalmazza:
 - a panasz leírását
 - a panasz rendezésére szolgáló intézkedést (a teljesítés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését stb.)
 - a panaszfelvételi űrlapot

ZÁRÓRENDELKEZÉS

A Könyvtár a Panaszkezelési szabályzatot mindkét épületében (Központi épület – Szekszárd, Széchenyi u. 51., Gyermekkönyvtár – Szekszárd, Augusz I. u. 5.) kifüggeszti a „**Panaszláda**” mellé, és a honlapon is elérhetővé teszi.

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek.

MELLÉKLET

Iktatószám:

Panaszfelvételi űrlap

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (cím, telefon, e-mail):	
Az olvasójegy vagy regisztrációs jegy száma:	
A panasz rövid leírása (konkrét esemény vagy tény, illetve igény megjelölése):	
Aláírás:	Dátum:
Hivatalos panaszkezelési eljárást kérek ☐ Igen ☐ Nem	