

AZ EGRESSY BÉNI VÁROSI KÖNYVTÁR PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

1.1. Bevezető

A panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy a könyvtárral szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Városi Könyvtár tevékenységébe. További alapelv, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint kezeli.

1.2. Panasz

Panasz a könyvtár tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a könyvtár eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

1.3. A panaszos

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a könyvtár valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. A panaszos általában ügyfele a könyvtárnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a könyvtár eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

1.4. A panasz bejelentése

1.4.1. Szóbeli panasz

a) személyesen: A könyvtár nyitvatartási idejében.

A könyvtár címe:

3700 Kazincbarcika Rákóczi tér 9.

és nyitvatartási ideje

Hétfő: 10-18 óra

Kedd: 14-18 óra

Szerda: 10-18 óra

Csütörtök: 10-18 óra

Péntek: 10-18 óra

Szombat: 9-14 óra

Vasárnap: ZÁRVA

b) telefonon: 06-48-312-740-es telefonszámon a könyvtár nyitva tartási idejében

1.4.2. Írásbeli panasz

a) személyesen

b) postai úton: Egressy Béni Városi Könyvtár 3700 Kazincbarcika Rákóczi tér 9.

c) elektronikus levélben: egressy@t-online.hu e-mail címen.

1.5. A panasz rögzítése

A könyvtár különös figyelmet fordít arra, hogy a panaszfelvétel során az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A könyvtár a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

1.6. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

1.6.1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen, telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést. A panaszos a szóbeli (személyes, telefonos) és írásbeli panaszát, illetve amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és az ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról az ügyintéző panaszkezelési lapot vesz fel, és annak példányát: a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszkezelési lapot az illetékes ügyintéző vagy a vezető részére továbbítja. telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszról lapot vesz fel, annak tartalmát egyezteteti és jóváhagyatja az ügyféllel az illetékes ügyintéző vagy a vezető részére továbbítja. A panaszra adott indokolással ellátott választ, a közlést követő 15 napon belül kell kiküldeni. A panaszkezelési lap megkönnyítése érdekében a személyesen közölt szóbeli panasz, a telefonon közölt panasz, valamint a honlapon közölt panasz esetén az erre a célra szolgáló, a szolgálati helyeken kihelyezett, valamint a könyvtár honlapjáról letölthető „Panaszkezelési lap”-ot használjuk. A panaszkezelés menetéről és határidőiről az ügyintézés alatt, telefonon – közérthető, szakszerű és érdemi - információt, a 06-48-312-740 számon adunk. Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, az Őt vagy az Ő hívását fogadó munkatárs köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszkezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

1.6.2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot közlését követő 15 napon belül küldi meg az ügyfél részére. Amennyiben a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy haladéktalanul fel kell venni az ügyféllel a kapcsolatot és be kell azokat szerezni. A panaszkezelés menetéről és határidőiről az ügyintézés alatt, telefonon adunk információt, a 06-48-312-740 számon. Erről a személyesen leadott írásbeli panasz esetén a könyvtár munkatársának az ügyfelet tájékoztatnia kell.

1.7. Adatkezelés

A könyvtár a panaszkezelés során a következő adatokat kérheti az ügyféltől: neve lakcíme, székhelye, levelezési címe telefonszáma értesítés módja panasszal érintett termék vagy szolgáltatás panasz leírása, oka panaszos igénye a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

1.8. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a könyvtár nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza: a panaszos nevét a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését a panasz benyújtásának dátumát a panasz keletkezési helyét a panasz súlyát a panasz jogosságát (jogos/nem jogos) a reklamáció kezelésével, kivizsgálásával megbízott személy nevét döntést a megrendelő javítási igényének jogosságáról szükséges/meghozott javító intézkedéseket az újbóli előfordulást megakadályozó intézkedéseket az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését a problémát kivizsgáló aláírását, a partner tájékoztatását a meghozott intézkedésekről A nyilvántartást úgy kell kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen. Alkalmasnak kell lennie arra, hogy a könyvtár a panaszokat, azok témája szerint csoportosíthassa a panasz okát képező tényeket és eseményeket azonosíthassa és feltárhassa megvizsgálhassa, hogy ezen tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra eljárást kezdeményezhessen a feltárt, panaszt kiváltó események, tények korrekciójára összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat.

1.9. A panaszügyintézéssel 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 termékeket, szolgáltatásokat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. A elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba. A könyvtár a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a használói igényekre és saját szolgáltatásainak szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

1.10. Tájékoztató

A könyvtár szolgáltatási helyiségeiben, ill. az internetes honlapján közzéteszi a panaszügyintézés körében alkalmazott panaszkezelési szabályzatát.

PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

Panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetősége:	
Az olvasójegy száma:	
A panasz tárgya, rövid leírása:	
Válasz a panaszra:	
Intézményvezető aláírása:	Dátum: