



3700 Kazincbarcika
Rákóczi tér 9.

AZ EGRESSY BÉNI VÁROSI KÖNYVTÁR PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

1.1. Bevezető

A panaszkezelés során a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentéséről szóló 2023. évi XXV. törvény előírásai figyelembevételével a jelen szabályzat szerint kell eljárni.

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.

A panasz kivizsgálását nem végezheti az a személy, akitől nem várható el az objektív és pártatlan, a szakmai és etikai szabályoknak megfelelő panaszkezelési eljárás lefolytatása.

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 igényt 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: egressykonyvtar@gmail.com 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 elintézését követő megőrzési idő után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

1.6. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása a panaszban szereplő adatok és információk tanulmányozásával, az esetleg szükséges kiegészítő információk (pl. a személy vagy az ügy azonosításához szükséges adatok) beszerzésével, szükség esetén a panaszos és/vagy a könyvtár munkatársának meghallgatásával, a rendelkezésre álló nyilvántartásokban és adatbázisokban folytatott ellenőrzésekkel, továbbá az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével, az eljárás során beszerzett adatok és információk összevetésével, mérlegelésével történik.

Amennyiben a könyvtár nem tud kétséget kizáróan meggyőződni a panaszos személyazonosságáról, ugyanakkor a panasz kivizsgálásához szükséges lenne a személyes adatok kezelése, a panasz kivizsgálását a könyvtár megtagadja.

A panasz kivizsgálása mellőzhető akkor is, ha nem áll rendelkezésre elegendő információ a panasz tárgyának megállapításához, vagy ha a panasz a panaszolt eseménytől számított 6 hónapon túl érkezett és nem tartalmaz súlyos jog- vagy érdeksérelmet, továbbá ha a panasz nyilvánvalóan rosszhiszemű vagy valótlan információkat tartalmaz.

A panasz kivizsgálását a könyvtár mellőzi, ha azt a panaszolt eseménytől számított egy év elteltét követően nyújtják be.

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 ügyintézését. Amennyiben a panasz jellege alapján szóban nem orvosolható vagy elengedhetetlenül szükséges meggyőződni a telefonáló panaszos személyazonosságáról, az ügyintézés nem terjedhet ki a panasz orvoslására, továbbá törekedni kell arra, hogy a panaszossal folytatott párbeszéd során a személyes adatok védelmének szabályai érvényesüljenek.

A panaszos a szóbeli (személyes, telefonos) panaszáról és az ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról az ügyintéző panaszkezelési lapot vesz fel, és annak példányát: a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az illetékes ügyintéző vagy a vezető részére továbbítja. Amennyiben a telefonon közölt panasz szóban orvosolható, a panaszkezelési lapon a panasz mellett szerepeltetni kell a megoldást is, majd a kitöltött panaszkezelési lapot az illetékes ügyintéző vagy a vezető részére kell továbbítani.

A panaszkezelési lapon szereplő panaszra indokolással ellátott választ kell adni, s azt a panasz szóbeli közlését követő 15 napon belül kell kiküldeni. A személyesen, illetve a telefonon közölt szóbeli panasz felvételére az erre a célra szolgáló, a könyvtárban 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

A könyvtár az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz 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. Amennyiben a panaszos nem adja meg a panasz kivizsgálásához szükséges személyes adatait, a könyvtár a panaszt elutasítja.

A könyvtár a panasz kezelése során a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályokat betartja és betartatja.

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 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 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.



3700 Kazincbarcika
Rákóczi tér 9.



3700 Kazincbarcika
Rákóczi tér 9.

PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

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



3700 Kazincbarcika
Rákóczi tér 9.

Intézményvezető aláírása:

Dátum: