

Panaszkezelési szabályzat

VESZPRÉM

2018

I. Általános rendelkezések

A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL. törvény figyelembe vételével készült.

Jelen szabályzat célja, hogy az Eötvös Károly Megyei Könyvtár (továbbiakban: Könyvtár) valamennyi telephelyén és a könyvtárpontokban egységes könyvtári panaszkezelési eljárás valósuljon meg. A könyvtárlátogatók eredményesen tudjanak panaszt tenni a könyvtár tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatban, és arra gyorsan és hatékonyan kapjanak választ.

Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorol módon eljuttatott észrevétel, reklamáció.

A panaszokat a minőség javítása érdekében folyamatosan dokumentálni, elemezni kell, és meg kell fogalmazni a javító intézkedéseket.

Panaszkezelési alapelvek:

- Minden panasz fontos. A belső kommunikáció során azokkal a panaszokkal is foglalkozunk, melyeket nem hivatalos panaszként fogalmaztak meg a könyvtárlátogatók, és hivatalos válaszcímre nem tartanak igényt
- Törekszünk a panaszok gyors és hatékony kezelésére.
- A panaszkezelési eljárás tapasztalatait a minőség javítása érdekében értékeljük és hasznosítjuk.

A benyújtás módjától és a panaszos szándékától függően a panaszok lehetnek hivatalosak és nem hivatalosak.

Nem hivatalos panasz: Ekkor a panaszos célja az, hogy jelezze észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Hivatalos válaszcímre a Könyvtár részéről nem tart igényt.

Hivatalos panasz: Benyújtásakor minden esetben nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik, a panaszos hivatalos válaszcímre igényel a Könyvtár részéről. A panaszkezelés a kivizsgálás után a Könyvtár igazgatója, igazgatóhelyettese, vagy az ő utasításuk alapján a csoportvezetők írásos válaszcímzésével zárul.

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

II. A panasz benyújtásának módjai

Személyesen, szóban (beleértve a telefonos panasztételt is): a könyvtári tag a könyvtár nyitvatartási idejében, bármelyik munkát végző könyvtárosnál. A személyesen tett bejelentést lehetőleg azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni kell. A folyamat végén minden esetben tisztázni kell, hogy a panaszos igényli-e, hogy a panaszát a Könyvtár hivatalos panaszként kezelje. Ebben az esetben írásos bejelentést is kell tenni vagy a panaszt felvevő munkatársnak kell azt írásban rögzítenie.

Írásban: az írásos panaszok hivatalos panasznak minősülnek. Ha a panasztevő még nem regisztrált könyvtári tag, és/vagy az elérhetőségeit nem adta meg, a panasz kivizsgálását akkor is el kell végezni. Írásos panaszt az alábbi módokon lehet benyújtani:

1. Személyesen, a Központi Könyvtárban, a földszinten elhelyezett „Olvasóink véleménye, javaslatai” című könyvben
2. Személyesen, a jelen szabályzat 1. sz. melléklete szerinti panaszbejelentő lapon
3. Postai úton, az alábbi címre küldött levélben: Eötvös Károly Megyei Könyvtár, 8200 Veszprém, Komakút tér 3.
4. Elektronikus levélben: ekmk@ekmk.hu.
5. A könyvtár valamennyi munkatársa köteles a saját e-mail címére érkezett panaszokat továbbítani az ekmk@ekmk.hu címre.

A könyvtár Facebook oldalán tett panasz nem tekintendő hivatalos panasznak.

III. Hivatalos panaszkezelési eljárás

1. Iktatás után megkezdődik a panasz kivizsgálása. A kivizsgálás menetét a Könyvtár igazgatója határozza meg. Szükség esetén újabb információk bekérése a panasztevőtől.
2. Döntés a panasz jogosságáról
 - 2.1 Nem jogos panasz esetén az intézmény vezetője válaszol vagy kijelöli az írásbeli választ adó személyét. A válasz eljuttatása a panasztevőhöz.
 - 2.2 Jogos panasz esetén
 - 2.2.1 Intézkedési javaslat kidolgozása

2.2.2 Döntés az intézkedési javaslatról

2.2.3 Ha szükséges, kompenzáció megállapítása

2.2.4 A panasztevő hivatalos tájékoztatása. Határidő: a panasz beérkezésétől számított 7 munkanap.

2.2.5 A panaszt előidéző folyamat javítása, változtatások bevezetése

IV. A panasz felülvizsgálata

Amennyiben a panaszos nem elégedett a hivatalos válaszban foglaltakkal, kérheti annak felülvizsgálatát.

A felülvizsgálati kérelmet kizárólag írásban lehet benyújtani. A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell a panaszos adatait, az iktatószámot és a felülvizsgálati kérelem indoklását.

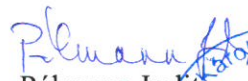
A felülvizsgálati kérelem alapján a Könyvtár igazgatója dönt, hogy bevonja-e a panasz kivizsgálásába a fenntartót.

Záró rendelkezések:

Jelen szabályzat 2018. augusztus 1-jén lép hatályba, visszavonásig érvényes.

A Könyvtár a Panaszkezelési szabályzatot és a Panaszbejelentő lapot a honlapján elérhetővé teszi.

Veszprém, 2018. július 24.


Pálmann Judit
igazgató



MEGISMERÉSI ZÁRADÉK

A Panaszkezelésről szóló szabályzatban foglaltakat megismertem, az abban foglaltakat a munkavégzés során köteles vagyok betartani, illetve betartatni:

[illegible]

1. számú melléklet

Iktatószám:
(hivatkozási szám felülvizsgálati kérelem esetén.)

PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (telefon, E-mail)	
A panaszos tagsági azonosítója:	
A panasz tárgya, leírása:	
..... A panaszt felvevő aláírása	 A panaszt bejelentő aláírása
A panasz kivizsgálása, válasz:	
..... Igazgató aláírása	Dátum: