

Panaszkezelési szabályzat

Első rész

Általános rendelkezések

Jelen szabályzat célja, hogy a Nagykovácsi Öregiskola Közösségi Ház és Könyvtár, 2094 Kossuth utca 78. (továbbiakban Könyvtár) funkcióinak és tevékenységének figyelembevételével elfogadott könyvtári panaszkezelési szabályozás valósuljon meg, a könyvtárhasználók eredményesen tehessenek panaszt a Könyvtár tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatban.

A panaszokat a minőség javítása érdekében folyamatosan dokumentálni, elemezni kell, majd megfogalmazni a javító intézkedéseket.

A Könyvtár a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé:

Informális panaszkezelési eljárás:

Ekkor a panaszos célja csupán az, hogy jelezze az észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Ebben az esetben hivatalos válaszra a Könyvtár részéről nem tart igényt.

Hivatalos panaszkezelési eljárás:

Ebben az esetben a panaszos hivatalos választ igényel a Könyvtár részéről, ezért nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik. A panaszkezelés az igazgató hivatalos válaszával zárul.

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

A panasz benyújtásának módjai

A panasz előterjeszhető **személyesen** a Könyvtár nyitvatartási idejében a kölcsönzőpultnál, vagy az igazgatónál előzetesen egyeztetett időpontban.

A panasz **írásban** az alábbiak szerint tehető meg: a Könyvtárban a kölcsönzőpultnál elhelyezett panaszfelvételi űrlap kitöltésével.

Postai úton, illetve elektronikusan oregiskola@nagykovacsi.hu címre küldve.

A telefonon történő panasz előterjesztése a Könyvtár nyitvatartási idejében a központi telefonszámon (06-26-356-362) lehetséges. (A hivatalos panasztételi szándékot külön jelezni kell, ekkor a Könyvtár munkatársa kitölti a panasztételi űrlapot.)

Második rész

Hivatalos panaszkezelési eljárás

A személyesen vagy telefonon előterjesztett panasz kezelését – amennyiben lehetséges – azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni kell. Az írásban benyújtott panaszt a könyvtár vezetője, távollétében a megjelölt könyvtári munkatárs vizsgálja ki. A Könyvtár a beérkezett panaszokat a meghatározott, egységes elvek szerint kialakított, áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

Panaszfelvételi űrlap

Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a panaszfelvételi űrlap szabályos kitöltésével kezdeményezhető. Bármilyen kötelező adat kitöltésének hiányában a Könyvtár az informális panaszkezelési eljárás szerint jár el.

Az űrlapok hitelesítése

A postai úton benyújtott panasz 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 panaszok elbírálása

A panaszok elbírálását a Könyvtár panasszal érintett szakterületének munkatársa és a könyvtár vezetője közösen végzik. A panaszra adott hivatalos válasz a könyvtárvezető ellenjegyzésével érvényes.

A benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap. Amennyiben a válaszadás nem lehetséges, mert további információkra van szükség, a Könyvtár a panaszost erről, majd a hivatalos válaszról (az űrlapon általa megadott módon) tájékoztatja.

A panasz felülvizsgálata

Amennyiben a panaszos a hivatalos válaszban foglaltakkal nem elégedett, akkor kérheti annak felülvizsgálatát. A felülvizsgálati kérelmet írásban lehet benyújtani, 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 válasz – attól függően, hogy ki vizsgálja ki a panaszt – a könyvtár igazgatójának és a fenntartó képviselőjének ellenjegyzésével ellátva érvényes.

Harmadik rész

Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők

A beérkezett panaszokat és az azokra adott válaszokat az Öregiskola Közösségi Ház és Könyvtár 2 évig megőrzi. A Könyvtár az ügyfelek panaszairól, és az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a panaszfelvételi űrlapot,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére szolgáló intézkedést,
- a teljesítés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A Könyvtár minden panasz után értékelést végez, és amennyiben lehetséges, javító intézkedéseket hoz a panaszok megismétlődésének megakadályozására. Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatás és a mindennapi munka folyamatába.

Záró rendelkezés

A Könyvtár a panaszkezelési szabályzatot honlapján elérhetővé teszi.

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértenek.
A szabályzat 2017. szeptember 1-jén lép életbe.

Jóváhagyta:

Diószeghy Tünde
Intézményvezető

Iktatószám:.....
(felülvizsgálati kérelem esetén hivatkozási szám)

PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

Panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (telefonszám, cím, e-mail-cím)	
Az olvasójegy száma:	
A panasz tárgya, rövid leírása:	
..... A panaszos aláírása A panaszfelvevő aláírása
Válasz a panaszra:	
Igazgató aláírása:	Dátum: