

Móricz Pál Városi Könyvtár és Helytörténeti Gyűjtemény

Panaszkezelési szabályzat

Bevezető

A panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy az intézménnyel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Móricz Pál Városi Könyvtár és Helytörténeti Gyűjtemény (továbbiakban intézmény) tevékenységébe. További alapelv, hogy az intézmény a panaszokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint kezeli.

panasz

Panasz az intézmény 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.

panaszos

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki az intézmény valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A panaszos általában ügyfele az intézménynek, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki az intézmény eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással, összefüggő tevékenységgel kapcsolatban kifogásolja.

1. A panasz bejelentése

1.1. Szóbeli panasz

a) személyesen:

A Könyvtár nyitva tartási idejében.

Cím és nyitvatartási idő a www.nanaskonyvtar.hu weboldalon található.

b) telefonon:

52/381-941 vagy a 70/ 372-1509 telefonszámon, munkanapokon 8-18 óráig,

1.2. Írásbeli panasz

a) személyesen: a kölcsönző pultnál átadott irat útján

b) postai úton: Móricz Pál Városi Könyvtár és Helytörténeti Gyűjtemény 4080 Hajdúnánás, Bocskai út 12-14.

c) elektronikus levélben: nanaskonyvtar@gmail.com

A névtelenül leadott panaszokkal a könyvtár nem foglalkozik.

2. A panasz rögzítése

A Könyvtár különös figyelmet fordít arra, hogy panaszfelvétel során az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívül egyéb adatgyűjtési célt.

Az intézmény a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

3. A panasz kivizsgálása

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

3.1. 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 ügyintézés.

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 vezető részére továbbítja.

A panaszra adott indoklással ellátott választ, a közlést követő 15 napon belül kell kiküldeni.

A panaszkezelés menetéről és határidőről az ügyintézés alatt, telefonon – közérthető, szakszerű és érdemi – információt az 52/381-941 számon adunk.

Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, az Őt vagy az Ő hívását fogadó munkatárs köteles az ügyfelet tájékoztatni az intézményvezető elérhetőségéről.

3.2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot közlését követő 15 napon belül küldi meg az ügyfél részére. Amennyiben a panaszostól pótlólagos adatokat kell bekérni, úgy haladéktalanul fel kell venni a kapcsolatot az ügyféllel és azokat be kell szerezni. A panaszkezelés menetéről és a határidőről az ügyintézés alatt, telefonon adunk információt, az 52/381-941 számon. Erről a személyesen leadott írásbeli panasz esetén a Könyvtár munkatársának az ügyfelet tájékoztatnia kell.

4. Adatkezelés

Az intézmény a panaszkezelés során a következő adatokat kérheti a panasztevőtől:

- 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.

5. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az intézmény 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
- szükséges/meghozott intézkedéseket
- az újbóli előfordulást megakadályozó intézkedéseket
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a problémát kivizsgáló aláírását, az ügyfél tájékoztatását a meghozott intézkedésekről.

A nyilvántartást úgy kell kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen. Alkalmasnak kell lennie arra, hogy az intézmény

:

- a panaszokat, azok témája szerint csoportosítsa
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket azonosíthassa és feltárhassa
- megvizsgálhassa, hogy ezen tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy szolgáltatásra
- eljárást kezdeményezhessen a feltárt, panaszt kiváltó események, tények korrekciójára
- összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat.

6. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

Az intézmény 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 a mérése.

Az intézmény azokról meghatározott időközönként, de legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett szolgáltatás, esemény vagy egyéb működési területet, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgálati folyamatba. Az intézmény a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a használói igényekre és saját szolgáltatásainak szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

Tájékoztató

A könyvtárban a kölcsönző pultnál, ill. az intézmény honlapján közzéteszi a panaszügyintézés körében alkalmazott panaszkezelési szabályzatát.

Hajdúnánás, 2015. július 1.




Buczkó József
igazgató

A Panaszkezelési szabályzat 2019. szeptember 6-tól változatlan tartalommal érvényes.

Hajdúnánás, 2019. szeptember 6.



Darócziné Bordás Andrea

igazgató



Panaszfelvételi űrlap

ikt.sz...../2016

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
Olvasói vonalkód száma:	Panasz tárgya:
Panasz leírása:	
panaszos aláírása	panaszt átvevő aláírása
Válasz:	
Dátum:	könyvtárigazgató aláírása

Felülvizsgálati kérelem

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
A panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi űrlap)	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
panaszos aláírása	panaszt átvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
Dátum:	