



Széchenyi István Városi Könyvtár

Telefonszám: 99/511-250

Honlap: www.szivk.hu

E-mail cím: konyvtar@szivk.hu

Ikt. sz.:
Mell.: Panaszbejelentő lap
Panaszkezelési lap

A Széchenyi István Városi Könyvtár Panaszkezelési szabályzata

Készítette:

Minőségirányítási Tanács

Jóváhagyta:


.....
Horváth Csaba
igazgató


Sopron, 2016. 11.01.

Tartalomjegyzék

1. Általános rendelkezés.....	2
1.1. Panasz.....	2
1.2. A panaszos.....	2
1.3. A panaszhelyzet kezelésének szabályai.....	2
1.3.1. A megelőzés elve.....	2
1.3.2. A felkészültség elve.....	2
1.3.3. Az észlelés elve.....	3
1.3.4. A kompetencia elve.....	3
1.3.5. A kompenzáció elve.....	3
2. Panaszkezelési eljárás.....	3
2.1. A panasz benyújtása.....	3
2.1.1. A szóbeli panasz.....	3
2.1.2. Az írásbeli panasz.....	4
2.2. A panasz nyilvántartása.....	4
2.3. A panasz kivizsgálása.....	4
2.3.1. A szóbeli panasz kivizsgálása.....	4
2.3.2. Az írásbeli panasz kivizsgálása.....	4
2.3.3. A panasz elbírálása.....	4
2.3.4. A panaszkezelés dokumentációs rendje.....	5
2.4. Az adatkezelés rendje.....	5
2.5. A panaszkezeléssel kapcsolatos utólagos tennivalók.....	5
3. Záró rendelkezések.....	5
Melléklet: Panaszkezelési nyilvántartás.....	5
Panaszbejelentő lap.....	7
Panaszkezelési lap.....	8

1. Általános rendelkezés

Intézményünk számára elengedhetetlen, hogy partnereink elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal. A mindennapi munkafolyamatok során a célunk a panasz elkerülése, megelőzése. Ezért nagyon fontos számunkra az előforduló hibák megelőzése, illetve minél gyorsabb elhárítása.

Szabályzatunk célja, hogy a Széchenyi István Városi Könyvtárban, a könyvtár funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozás történjen, mely alapján a felhasználók gyorsan és hatékonyan tudják eljuttatni panaszukat a megfelelő helyre.

A panaszokat a minőség javítása érdekében dokumentálni, elemezni és értékelni kell. A panaszkezelés során a panaszosokat ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint, minden megkülönböztetés nélkül kell kezelni.

A Könyvtár a panaszkezelési szabályzatot a földszinti kölcsönzőpultnál és a Bánfalvi fiókkönyvtárban is kifüggeszti, valamint honlapján is közzéteszi.

1.1. Panasz

A panaszkezelési eljárás alapja a panasz. Panasznak minősül minden, a könyvtár bármely tevékenységével, szolgáltatásával, esetleges mulasztásával szemben felmerülő észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.

A panaszok lehetnek nem hivatalosak és hivatalosak, függetlenül a panaszos szándékától. Nem hivatalos panasz esetén az eljárás során a panaszos célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, kifogással éljen, de nem kíván a könyvtár részéről választ. Hivatalos panasz esetén a panaszos választ igényel a Könyvtár részéről, ebben az esetben mindig a panaszkezelési eljárás szerint járunk el.

A panasz megjelenési formája szerint lehet:

- szóbeli
- írásos

1.2. A panaszos

Panaszosnak minősül mindazon természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely az intézménnyel szemben kifogását, panaszát jelzi.

1.3. A panaszhelyzet kezelésének szabályai

1.3.1. A megelőzés elve

A panaszhelyzetet könnyebb elkerülni, mint jól megoldani! Az intézmény partnereivel úgy bánjunk, hogy lehetőleg kerüljük a konfliktust, ne adjunk okot a panasztételre.

1.3.2. A felkészültség elve

A megoldásban kerüljük el az improvizációt, a szabályzatban leírt eljárást kövessük

1.3.3. Az észlelés elve

Panaszhelyzet akkor keletkezik, amikor a partner elégedetlen, függetlenül attól, hogy panaszkodik-e vagy sem! Nem mindig észleljük. A ki nem mondott panasz még károsabb is, hiszen nem kezelhetjük, azonban a szóbeszéd útján ronthatja hírnököt és megítélésünket. Mindig figyeljünk oda az utaló jelekre.

1.3.4. A kompetencia elve

Minden részlegben az a kolléga foglalkozzon a panaszossal, aki ismeri az ügyet és rátermetten tudja kezelni. Ilyen kolléga hiányában azonnal értesíteni kell az osztályvezetőt, vagy távollétében az igazgatót. Amennyiben egyik sincs jelen, írásban kell rögzíteni a panaszt.

1.3.5. A kompenzáció elve

A használat panasz esetén kompenzálni kell. Ez nem kötelező, hanem adható. A mindenkori helyzet határozza meg a mértékét. Célja, hogy visszaállítsuk a partner bizalmát. A könyvtáros ajánlja fel. Minden esetben, ha a kompenzációnak anyagi vonzata van- a vezető vagy a helyettese állapítja meg.

Minden szóban és írásban beérkezett panasz esetén hivatalos panaszkezelési eljárás indul!

Panasz nem maradhat regisztrálatlan, megválaszolatlan és elintézetlen.

2. Panaszkezelési eljárás

2.1. A panasz benyújtása

A panaszbejelentés lehetőségeiről, a panaszkezelés folyamatáról tájékoztatni kell a felhasználókat, akik panaszukat megtehetik:

- személyesen,
- telefonon, faxon
- írásban,
- elektronikusan (e-mailben).

2.1.1. A szóbeli panasz

A panaszos szóbeli panaszt személyesen, vagy telefonon a könyvtár mindenkori nyitva tartási idejében, a Központi Könyvtárban, illetve a könyvtár azon intézményegységében tehet, amellyel kapcsolatban panaszát jelezni kívánja:

A Széchenyi István Városi Könyvtár telephelyeinek elérhetőségei		
Név	Cím	Telefon
Széchenyi István Városi Könyvtár Központi Könyvtár	9400 Sopron, Pócsi u 25.	+36-99-511-250
Széchenyi István Városi Könyvtár Bánfalvi Fiókkönyvtár	9400 Sopron Bánfalvi út 180.	+36-99-330-448

2.1.2. Az írásbeli panasz

Hivatalos panasz tehető írásban:

- személyesen az egyes részlegek könyvtárosainak átadott irat útján,
- postai úton a következő címen: *Széchenyi István Városi Könyvtár 9400 Sopron, Pócsi u. 25.*,
- e-mailben: a konyvtar@szivk.hu elektronikus címen,
- a Központi Könyvtárban a földszinti kölcsönzőpultnál elhelyezett panaszbejelentő nyomtatvány kitöltésével. A nyomtatvány letölthető a könyvtár honlapjáról is

2.2. A panasz nyilvántartása

Az intézmény tevékenységével kapcsolatosan előforduló bejelentéseket jellegüknek megfelelően azonosítani és dokumentálni kell.

A beérkezett panaszokról az intézmény *Panaszkezelési nyilvántartást* vezet, amely a panaszbejelentő lapokból (*1. sz. melléklet*) és a panaszkezelési lapokból (*2. sz. melléklet*) áll.

2.3. A panasz kivizsgálása

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

2.3.1. A szóbeli panasz kivizsgálása

A szóbeli, azaz a személyesen vagy telefonon tett panaszt azonnal ki kell vizsgálni, és amennyiben lehetőség van rá orvosolni kell. A szóban előterjesztett, azonnal kezelt panaszról belső feljegyzés készül a szolgáltatások javítása céljából. Amennyiben a szóban előterjesztett panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz orvoslásával nem ért egyet, az olvasószolgálat munkatársa a panaszról a jelen szabályzat 1 sz. mellékletét képező Panaszbejelentő lap kitöltésével jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy példányát a panaszosnak átadja.

2.3.2. Az írásbeli panasz kivizsgálása

Az írásban előterjesztett panasz, illetve a szóban előterjesztett, azonnal nem kezelt panaszról felvett jegyzőkönyv, az intézményi titkárságon iktatásra kerül. A központi email címre érkező panaszos kérelmeket a titkárnő továbbítja az olvasószolgálat vezetőjének email címére ügyintézésre. A panaszokat az olvasószolgálati vezető 5 munkanapon belül írásban a panaszos által megadott elérhetőségen megválaszolja. Amennyiben a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy a kivizsgálási határidőt az összes adat rendelkezésre állásának időpontjától számítjuk. A panasznak minősülő kérelmeket az esetleges addig tett intézkedésekkel, megjegyzésekkel együtt az olvasószolgálat vezetője kinyomtatja, és iktatás céljából a titkárságra továbbítja.

2.3.3. A panasz elbírálása

A panaszkezelési eljárás a panaszra írásban adott, indoklással ellátott válaszadással zárul. A vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésről a panasztevőt 10 munkanapon belül írásban

tájékoztatni kell. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismerteti a Könyvtár. A panaszkezelés menetéről és határidőiről az ügyintézés időtartama alatt telefonon, a +36-99-511-250-es telefonszámon kérhető információ.

Amennyiben a panaszos a vizsgálat eredményével nem ért egyet, kérheti annak felülvizsgálatát. A felülvizsgálati kérelmet a panaszra adott válasz iktatószámára való hivatkozással lehet benyújtani. A benyújtott kérelemben foglaltakról a Széchenyi István Városi Könyvtár igazgatója dönt.

2.3.4. A panaszkezelés dokumentációs rendje

A panaszkezeléssel kapcsolatban keletkező dokumentumokat, feljegyzéseket (panaszbejelentő lap, panaszkezelési lap) a kivizsgálás zárását követően az irattárban helyezzük el és 5 évig megőrizzük. A panaszos kérésére biztosítjuk a dokumentumokba történő betekintést.

2. 4. Az adatkezelés rendje

A Széchenyi István Városi Könyvtár különös figyelmet fordít arra, hogy a panaszfelvétel során bekért adatok ne sértsék az érvényben lévő adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak semmiféle egyéb adatgyűjtési célt. A könyvtár a panaszkezelés során birtokába került személyes adatokat harmadik fél részére nem adja át, a bekért adatok kizárólag az adott panasszal kapcsolatos nyilvántartás célját szolgálják.

2.5. A panaszkezeléssel kapcsolatos utólagos tennivalók

A Könyvtár évente, az igazgató intézkedése alapján értékelést végez és ha szükséges, intézkedésben meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

A Könyvtár vezetése a panaszkezeléssel kapcsolatos tevékenységet folyamatosan figyelemmel kíséri, a fontosabb tapasztalatokat vezetői értekezleten, könyvtári továbbképzésen feldolgozza.

3. Záró rendelkezések

A panaszkezelési nyilvántartás űrlapjai és a Panaszkezelési Szabályzat elérhető a könyvtár ügyfélszolgálatain, valamint a könyvtár honlapján: www.szivk.hu

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértének.

A szabályzat 2016. november 1-jén lép életbe.

Melléklet: Panaszkezelési nyilvántartás

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő lap

2. sz. melléklet: Panaszkezelési lap

Panaszkezelési nyilvántartás

Panaszbejelentő lap

1. A panasz tételének időpontja
2. A panasztevő neve
3. A panasztevő elérhetőségei (telefon/fax/e-mail)
4. A panasztevő olvasói vonalkódja
5. A panasz rövid leírása (a konkrét esemény vagy tény, ill. igény megjelölése)

.....
a panaszt bejelentő aláírása

.....
a panasz felvevőjének aláírása

Dátum: Sopron,

Panaszkezelési lap

1. A panasz tételének időpontja:
2. A panasztevő neve:
3. A panasz érkezésének megjelölése (szóbeli/ írásbeli):
4. A panasz tárgya, leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum):
5. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása:
6. A panasz kivizsgálásának eredménye:
7. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése:
8. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:
9. A panasztevő tájékoztatásának dokumentuma:

Sopron,

.....

Horváth Csaba

igazgató