3700 Kazincbarcika
Rákóczi tér 9.

Egressy Béni Városi Könyvtár

Panaszkezelési szabályzat

Egressy Béni
Városi Könyvtár
A dokumentum az Egressy Béni Városi Könyvtár tulajdonát képezi!

I. Általános rendelkezések

1. Jelen szabályzat célja, hogy az Egressy Béni Városi Könyvtár (továbbiakban: Könyvtár) nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembevételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre.

2. A panaszkezelési eljárás alapeleme maga a panasz. Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.

3. A Könyvtár a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé a panaszos céljától függően. Mindezek alapján a könyvtár hivatalos, illetve nem hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását biztosítja.
a) Nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja, csupán az, hogy jelezze észrevételét, illetve kifogás jellegű bejelentéssel éljen, hivatalos válaszra a könyvtár részéről nem tart igényt. Ebben az esetben nem kell kitölteni a panaszfelvételi űrlapot.
b) A hivatalos panaszkezelési eljárás során minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos – a könyvtárvezetőjétől érkező - válasszal záruló panaszkezelés történik (a későbbiekben részletezett szabályok szerint).

4. A könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezeli. A hivatalos eljárás során minden esetben ki kell tölteni a panaszfelvételi űrlapot.

Egressy Béni Városi Könyvtár
A dokumentum az Egressy Béni Városi Könyvtár tulajdonát képezi!

II. A panasz benyújtásának lehetséges módjai

1. A városi könyvtár a beérkező panaszok fogadására meghatározott kommunikációs csatornákat biztosít. Hivatalos panaszkezelési eljárást kizárólag jelen szakasz (2) – (5) bekezdéseiben megjelölt módon lehet kezdeményezni.

2. **Személyesen**: nyitva tartási időben az Egressy Béni Városi Könyvtárban
Címe: 3700 Kazincbarcika, Rákóczi tér 9.

3. **Írásban** bejelentéseket az alábbiak szerint lehet megtenni:
a) postai úton a Egressy Béni Városi Könyvtár könyvtárvezetőjének, a 3700 Kazincbarcika, Rákóczi tér 9. címre küldött levél útján;
b) a könyvtárban kihelyezett „panaszládába” bedobással

4. **Telefonon** a Könyvtár nyitva tartási idejében az alábbi telefonszámon lehet panaszbejelentést tenni (a hivatalos panasztételi szándékot külön kell jelezni): 06-48/312-740
5. **Elektronikusan** e-mail útján az egressykonyvtar@gmail.com címen. A Tárgy mezőben fel kell tüntetni, hogy panaszt kíván tenni. Az e-mailhez csatolni kell a honlapon található, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot.

6. **Egyéb módon:** a Könyvtár lehetőséget biztosít egyéb kommunikációs csatornákon történő panaszbejelentésre is azzal a kitétellel, hogy ezekben az esetekben nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására:
   a) a Könyvtár Facebook oldalán,
   b) a Könyvtár vendégkönyvében,

<u>Hivatalos panaszkezelési eljárás</u>

III. Panaszfelvételi Űrlap

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat 1. vagy 2 számú, melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban: űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető.

2. A Könyvtár csak a szabályosan kitöltött űrlap alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását.

3. A Könyvtár az űrlapon szereplő bármely kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

Egressy Béni Városi Könyvtár
A dokumentum az Egressy Béni Városi Könyvtár tulajdonát képezi!

IV. Az űrlapok könyvtári kezelésére vonatkozó határidők

1. Személyesen benyújtott, illetve telefonon (II. pont 2. és 4. bek.) jelzett panaszt még a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni.

2. A postai úton, a panaszláda útján vagy e-mailben benyújtott (II. pont 3/a), b, 5. bek.) panaszok esetén a meghatározott heti összesítő napokon kell nyilvántartásba venni a panaszt.

V. Az űrlapok hitelesítése

1. A postai úton és panaszládán keresztül történő benyújtása esetén, az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.

2. A telefonos panaszbejelentés útján, a Könyvtár munkatársa által kitöltött, illetve e-mailen keresztül elküldött űrlapot a benyújtást követő 5 munkanapon belül nyílik lehetősége a panasz benyújtójának ellenőrzés céljából személyesen megtekinteni. A Könyvtár a kiállított űrlapot külön kérésre a panaszos által megadott e-mail címre, vagy fax számra szkennelt formában elküldi. Az így elküldött űrlap tartalmával kapcsolatos észrevételeket a panaszos **az elküldés napját követő 5 munkanapon belül** teheti meg. Amennyiben az elküldés napját követő 5 munkanapon belül a panaszos nem él ezzel a jogával, akkor az űrlap hitelessé válik.

VI. A panaszok elbírálása

1. 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 elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

2. 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 ügyintézést. A panaszos szóbeli (személyes, telefonos) vagy írásbeli **panaszát,** azonnal orvosolni kell az ügyintéző közreműködésével, illetve amennyiben a panasz **azonnali kivizsgálása nem lehetséges**, a panaszról az ügyintéző **panaszkezelési lapot vesz fel**, és annak példányát az illetékes ügyintéző vagy a vezető részére továbbítja.

Egressy Béni Városi Könyvtár
A dokumentum az Egressy Béni Városi Könyvtár tulajdonát képezi!

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszról panaszkezelési lapot vesz fel, annak tartalmát egyezteti és jóváhagyatja az ügyféllel majd az illetékes ügyintéző vagy a vezető részére továbbítja.

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

A panaszkezelés menetéről és határidőiről az ügyintézés alatt, telefonon információt a 06-48/312-740 számon adunk.

3. Írásbeli panasz

Az Írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot közlését követő 15 napon belül küldi meg a Könyvtár az ügyfél részére.

4. Adatkezelés

A Könyvtár a panaszkezelés során 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.

5. 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 keletkezésének helyét,
- a panasz súlyát,
- a panasz jogosságát (jogos/nem jogos)
- a reklamáció kezelésével, kivizsgálásával megbízott személy nevét,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a problémát kivizsgáló aláírását,
- a partner tájékoztatását a meghozott intézkedéséről.

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

- 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.

Egressy Béni Városi Könyvtár
A dokumentum az Egressy Béni városi Könyvtár tulajdonát képezi!

6. A panaszügyintézéssel 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.

Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba. A Könyvtár a panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a használói igényekre és saját szolgáltatásainak szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

VII. A panasz felülvizsgálata

1. A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válasszal nem ért egyet, vagy panaszát új információval szeretné kiegészíteni, kérheti annak felülvizsgálatát.

2. A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 2. sz. mellékletében található felülvizsgálati űrlapon kell benyújtani személyesen vagy írásban (postai úton vagy e-mailben), az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással.

3. A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai a jelen szakaszban foglalt eltérésektől eltekintve (4-5. pont) megegyeznek az alapeljárás szabályaival.

4. A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár 5 munkanapon belül dönt, melyről a felülvizsgálati kérelemben a panaszos által megadott elérhetőségek egyikén (postacím vagy e-mail) értesíti a kérelmezőt.

5. A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár igazgatója dönt.

6. A hivatalos panaszkezelési eljárás a panasz, ill. a felülvizsgálati kérelem elbírálásával zárul. Saját panaszkezelési rendszerében a Könyvtár az adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

Egressy Béni Városi Könyvtár
A dokumentum az Egressy Béni Városi Könyvtár tulajdonát képezi!

VIII. Tájékoztató

A Könyvtár szolgáltatási helyiségeiben, ill. az internetes honlapján közzéteszi a panaszügyintézés körében alkalmazott panaszkezelési szabályzatát.

Kazincbarcika, 2015.11.23.

1. számú melléklet

Iktatószám:……
(Erre a sorszámra hivatkozva élhet a Panaszkezelési szabályzat) szerinti VII. pont felülvizsgálatai kérelemmel.)

PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

A panaszos neve:	**Dátum:**
A panaszos elérhetőségei:	
Az olvasójegyen szereplő egyedi azonosító kódja (vonalkód):	
A panasz tárgya, rövid leírása:	
…… …. **A panaszos aláírása**	…… …. **A panaszfelvevő aláírása**
Válasz a panaszra:	
Könyvtárvezető aláírása:	**Dátum:**

2.számú melléklet

FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM

A panaszos neve:	**Dátum:**
A panaszos elérhetőségei:	
A panasz ügyszáma[1]:	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
…… …. **A panaszos aláírása**	…… …. **A panaszfelvevő aláírása**
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
Könyvtárvezető aláírása:	**Dátum:**

[1] Ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi űrlapon