

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. Általános rendelkezések

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a Lőrinci Városi Könyvtárnak (továbbiakban könyvtár), mint nyilvános könyvtárnak, a funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozása legyen, amely alapján a könyvtárhasználók véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen tudják eljuttatni a megfelelő helyre.

Panasznak minősül minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a panaszos a könyvtár tevékenységével, működésével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával szemben kifogást emel, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

A visszajelzéseket tartalmazó panaszokat a minőség javítása érdekében dokumentálni, elemezni és értékelni kell. A panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik. Alapelv, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint kezeli.

A panaszok lehetnek nem hivatalosak és hivatalosak.

1. Nem hivatalos panaszkezelési eljárás - A panaszos célja csupán az, hogy jelezze az észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatással, tevékenységgel kapcsolatban. Ebben az esetben hivatalos válaszra a könyvtár részéről nem tart igényt.

2. Hivatalos panaszkezelési eljárás - a panaszos és a könyvtár a panaszkezelési szabályzatban leírtak szerint jár el, a panasz benyújtása *Panaszfelvételi űrlapon* történik, minden esetben a könyvtár vezetőjének válaszával zárul.

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

2. A panasz benyújtásának módjai

1. Szóbeli panasz - A panasz előterjeszthető személyesen (3021 Lőrinci, Szabadság tér 4/A), vagy telefonon (+36-37/388-868) a könyvtár nyitva tartási idejében (hétfő, szerda, péntek 9:00-18:00, kedd 13:00-18:00, szombat 9:00-13:00).

2. írásbeli panasz – A panasz előterjeszthető postai úton a könyvtár 3021 Lőrinci, Szabadság tér 4/A címére, vagy elektronikus levélben az info@lorincikonyvtar.hu email címre.

3. Panaszfelvételi űrlap

Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat mellékleteként szereplő *Panaszfelvételi űrlap* szabályos kitöltésével kezdeményezhető. Bármilyen kötelező adat kitöltésének hiányában a könyvtár a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

4. Űrlapok hitelesítése

A *postai úton* történő benyújtás esetén a kitöltött űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.

Elektronikus benyújtás esetén a kitöltött űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesítve szkenneli be, vagy fényképezi le.

A *telefonos panaszbejelentés* alapján a könyvtár munkatársa által kitöltött panaszfelvételi űrlap hitelesítésére a hívást követő 3 munkanapon belül van lehetőség személyes, vagy akadályoztatás esetén meghatalmazott útján történő aláírással.

Az aláírás nélküli *Panaszfelvételi űrlap* nem minősül hivatalosnak.

5. Hivatalos panaszkezelési eljárás

A könyvtár csak a hivatalos panaszok esetén biztosítja a panaszkezelési folyamat lefolytatását. Amennyiben a panasz benyújtása nem a megfelelő formában történik (hiánytalanul kitöltött, aláírás nélküli *Panaszfelvételi űrlap*), a könyvtár a panaszt nem tekinti hivatalosnak, és ennek megfelelően jár el.

Határidők:

A személyesen, vagy postai úton *írásban* benyújtott panaszt a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

Az *elektronikus formában* elküldött panaszok az email elolvasása után kerülnek nyilvántartásba.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a hivatalos panasztételi szándékot külön jelezni kell. Ilyenkor a könyvtár munkatársa a panaszról *Panaszfelvételi űrlapot* vesz fel, annak tartalmát egyezteti, jóváhagyatja az ügyféllel, majd a könyvtárvezető részére továbbítja.

A panaszok elbírálása:

A Lőrinci Városi Könyvtárba kerülő összes panasz a könyvtár vezetőjéhez kerül. A panaszra hivatalos választ a könyvtár vezetője tesz írásban.

A benyújtott, nyilvántartásba vett hivatalos panaszok kezelésére a nyilvántartásba vételtől számított 15 munkanap áll rendelkezésre. Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükség, a panasztevőt értesíteni szükséges. A hivatalos panaszról írásban tett választ a panaszfelvételi űrlapon megadott elérhetőségre kell eljuttatni.

A könyvtárba érkező írásos panaszokat a könyvtár 1 évig őrzi.

6. A panasz felülvizsgálata

A panaszos, amennyiben a hivatalos válaszban foglaltakkal nem elégedett, akkor kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.

A *Felülvizsgálati kérelmet* írásban lehet benyújtani, személyesen, postai úton vagy email csatolmányaként. A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell a panaszos adatait, aláírását és 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 vezetője, illetve ha a panasz kivizsgálásába a fenntartót is bevonja, akkor a könyvtárvezető és a fenntartó képviselője ellenjegyzésével ellátva érvényes.

7. Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők:

A könyvtár az ügyfelek panaszairól, és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről hivatalos nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

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

8. A panaszügyintézésel 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 éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett szolgáltatásokat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.

9. Záró rendelkezés

A könyvtár a *Panaszkezelési szabályzatot*, a *Panaszfelvételi*, és a *Felülvizsgálati kérelem* űrlapot a honlapon közzéteszi, illetve a könyvtárban kifüggeszti.

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek.

Mellékletek:

1. számú Panaszfelvételi űrlap
2. számú Felülvizsgálati kérelem űrlap

Panaszfelvételi űrlap

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetőségei:	
Panasz tárgya:	
Panasz leírása:	
Panaszos aláírása	Panaszt átvevő aláírása
Válasz:	
Dátum:	Könyvtárvezető aláírása

Felülvizsgálati kérelem

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetőségei:	
Panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi úrlapon):	
Felülvizsgálati kérelem tartalma:	
Panaszos aláírása	Panaszt átvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
Dátum:	Könyvtárvezető Fenntartó