

Panaszkezelési szabályzat

Első rész

Általános rendelkezések

Jelen szabályzat célja, hogy a JÁSZKERÜLET Nonprofit Kft. – Jászberényi Városi Könyvtár (továbbiakban Könyvtár) funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembevételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozás valósuljon meg, a könyvtárhasználók eredményesen telessenek 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:

Nem hivatalos 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 panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL. törvény (kulturális törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről) alapján készült.

A panasz benyújtásának módjai

Személyesen

A panasz előterjeszhető személyesen a Könyvtár nyitvatartási idejében a kölcsönzőpultnál, az első emeleten a tájékoztató szolgálaton, vagy az igazgatónál (hétfő-péntek: 9.00-16.00 óráig).

Írásban

A panasz írásban az alábbiak szerint tehető meg:

A Könyvtárban a kölcsönzőpultnál elhelyezett **Panaszkönyvben**, a **fiókkönyvtárban** a honlapról letölthető panaszfelvételi űrlap kitöltésével.

Postai úton a Jászkerület Nonprofit Kft – Jászberényi Városi Könyvtár címre (5100 Jászberény, Bercsényi út 1.), a könyvtárvezetőnek címezve.

Elektronikusan a jaskonyvtar@gmail.com címre. Ha a panasz így érkezett, az Iratkezelési Szabályzat szerint ki kell nyomtatni, levélként iktatni. A levélben érkezett panaszokhoz a könyvtárvezető kitölti a Panaszfelvételi űrlapot és csatolja hozzá az eredeti levelet.

Telefonon, faxon

A telefonon, faxon történő panasz előterjesztése a Könyvtár nyitvatartási idejében a központi telefonszámon (57/505-400, fax 57/505-401) 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 a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

Az űrlapok hitelesítése

A postai úton, panaszkönyvben, faxon keresztül történő benyújtás 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 Könyvtár az általa kitöltött űrlapot a panaszos kérésére faxon, vagy szkennelve a megadott elérhetőségre továbbítja. A panaszos az észrevételeit az elküldés napjától számított 3 munkanapon belül megteheti. Amennyiben a panaszos nem él ezzel a jogával, az űrlap hitelessé válik.

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 5 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 a Jászberényi Városi Könyvtár 2 évig megőrzi. A Könyvtár az ügyfelek panaszairól, és az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről iktatott nyilvántartást vezet a titkárságon, amely tartalmazza:

- a panaszfelvételi űrlapot,
- 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 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 2016. február 1-jén lép életbe.

Jóváhagyta:

Kovács Péter
könyvtárvezető

Melléletek: 1. sz. melléklet – Panaszfelvételi űrlap

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

1. számú melléklet

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: