



BMK Békés Megyei Könyvtár

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

**KÉSZÍTETTE:
SZASZÁK GYÖRGY
BÉKÉSCSABA, 2017.04.16.**

Verziószám	
Forrás	
Oldalszám	8 oldal
Készítette	Szaszák György
Jóváhagyta	
A jóváhagyás dátuma	2017. április 16.
A hatálybalépés dátuma	2017. június 1.

.....
Minőségirányítási Csoport vezetője

.....
Igazgató

PH

Verzió	Forrás	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A szabályzat célja, hogy a Békés Megyei Könyvtár nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási előírásainak megfelelően egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre. A könyvtárhasználók eredményesen tudjanak panaszt tenni a könyvtár tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatban. A panaszokat a minőség javítása érdekében dokumentálni, elemezni kell, meg kell fogalmazni a javító intézkedéseket. A könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, ugyanazon eljárás és szabály szerint kezeli, a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően. A könyvtár a panaszkezelés során birtokába került személyes adatokat harmadik fél részére nem adja ki, a bekért adatok kizárólag az adott panasszal kapcsolatos nyilvántartás célját szolgálják. A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL törvény figyelembevételével készült.

II. FOGALOMMAGYARÁZAT

- **Panasz:** panasznak minősül minden, a könyvtár tevékenységével, szolgáltatásaival szemben felmerülő kifogás, észrevétel.
- **Panaszos:** panaszosnak minősül mindazon természetes vagy jogi személy, amely a könyvtárral szemben kifogását, panaszát jelzi.

III. Panaszkezelési eljárások

A panaszbejelentés lehetőségeiről, a panaszkezelés folyamatáról tájékoztatni kell a felhasználókat. A panaszok fogadására az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésre.

A Békés Megyei Könyvtár két eljárási formát tesz lehetővé a panaszok megtételére:

Nem hivatalos panaszkezelési eljárás: a panaszos célja, hogy jelezze az észrevételét, kifogását valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Ebben az esetben a könyvtár részéről hivatalos válaszra nem tart igényt.

Hivatalos panaszkezelési eljárás: a panaszos hivatalos választ igényel a könyvtár részéről. Ekkor nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik. A panaszkezelés az igazgató hivatalos válaszával zárul.

IV. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJAI

1. Személyesen

Nyitvatartási időben a Békés Megyei Könyvtár épületében Békéscsaba Kiss Ernő utca 3. sz. alatt lehet panasszal élni.

2. Telefonon

Nyitvatartási időben panasszal lehet élni, a +36 66 530-200 telefonszámon.

3) Elektronikusan

A Békés Megyei Könyvtár e-mail címére: bmkb@bmkb.hu lehet panaszt írni. Az e-mailhez minden esetben csatolni kell a honlapról (konyvtar.bmk.hu) letölthető, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot.

V. HIVATALOS PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

A telefonon előterjesztett panasz kezelését azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni kell. A személyesen és elektronikusan benyújtott panaszt a könyvtár igazgatója vizsgálja ki. A könyvtár a beérkezett panaszokat a meghatározott, egységes elvek szerint kialakított, áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

VI. 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.

VII. AZ ŰRLAPOK HITELESÍTÉSE

A személyesen tett, elektronikusan beküldött, illetve a telefonos panaszbejelentés alapján a könyvtár munkatársa által kitöltött panaszfelvételi űrlapot a benyújtást követő 5 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesíti.

VIII. A PANASZOK ELBÍRÁLÁSA

A panaszok elbírálását a könyvtár panasszal érintett szakterületének munkatársa és a könyvtár igazgatója közösen végzik. A panaszra adott hivatalos válasz a könyvtárigazgató aláírásával érvényes.

A benyújtott panaszokkal kapcsolatos válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 5 munkanap. Amennyiben a válaszadás nem lehetséges, mert további információkra van szükség, a könyvtár a panaszost erről tájékoztatja.

IX. 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, az iktatószámot, a felülvizsgálati kérelem indoklását.

A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz a könyvtár igazgatójának aláírásával érvényes.

X. PANASZKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS ADMINISZTRÁCIÓS TEENDŐK

A beérkezett panaszokat és az azokra adott válaszokat a Békés Megyei Könyvtár 3 évig megőrzi. A könyvtár a könyvtárhasználók panaszairól és az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről iktatott nyilvántartást vezet a titkárságon.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panaszfelvételi űrlapot,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz leírását,
- 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 javító intézkedéseket hoz a panaszok megismétlődésének megakadályozására. Az elemzés célja, a levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatás és a mindennapi munka folyamatába.

XI. A PANASZÜGYINTÉZÉSEL KAPCSOLATOS TEENDŐK

A könyvtár a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja 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 és 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.

XII. ZÁRÓ RENDELKEZÉS

A Könyvtár a panaszkezelési szabályzatot honlapján elérhetővé teszi.

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértenek.

A szabályzat 2017. június 1-jén lép életbe.

Jóváhagyta:

Rakonczás Szilvia

Könyvtárigazgató

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:

2. számú melléklet

FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (postacím vagy e-mail):	
A panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi űrlapon):	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
..... A panaszos aláírása A panaszfelvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	