

Panaszkezelési szabályzat

1.1. Bevezető

A panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy a könyvtárral szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Városi Könyvtár tevékenységébe. További alapelv, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint kezeli.

1.2. Panasz

Panasz a könyvtár tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a könyvtár eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

1.3. A panaszos

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a könyvtár valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A panaszos általában ügyfele a könyvtárnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a könyvtár eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.



1.4. A panasz bejelentése

1.4.1. Szóbeli panasz

- a) személyesen:
A könyvtár nyitvatartási idejében. A könyvtár címe, és nyitvatartási ideje a www.vkmkpaszto.hu weboldalon található.
- b) telefonon:
06-32-460-100 v. 06-32-463-361 munkanapokon 8-17 óráig, csütörtökön 8-16 óráig.

1.4.2. Írásbeli panasz

- a) személyesen vagy más által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján
 - b) postai úton: Teleki László Városi Könyvtár és Művelődési Központ 3060 Pásztó Pf. 6.
 - c) elektronikus levélben: konyvtar@vkmkpaszto.hu
 - d) a könyvtárban kihelyezett „panaszládába” bedobással
 - e) online, a www.vkmkpaszto.hu honlapon elhelyezett panaszbejelentőn
- Névtelenül leadott panaszokkal a könyvtár nem foglalkozik.

1.5. 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.

1.6. A panasz kivizsgálása

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

1.6.1. 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 ügyintézés.

A panaszos a szóbeli (személyes, telefonos) és írásbeli **panaszát**, illetve amennyiben a panasz **azonnali kivizsgálása nem lehetséges**, a panaszról és az ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról az ügyintéző **panaszkezelési lapot vesz fel**, és annak példányát:

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

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

A panaszkezelési lap megkönnyítése érdekében

- a személyesen közölt szóbeli panasz, a telefonon közölt panasz, valamint a honlapon közölt panasz esetén az erre a célra szolgáló, a szolgálati helyeken kihelyezett, valamint a könyvtár honlapjáról letölthető „Panaszkezelési lap”-ot használjuk.

A panaszkezelés menetéről és határidőiről az ügyintézés alatt, telefonon – közérthető, szakszerű és érdemi - információt, a 06-32-460-100 és 06-32-463-361 számon adunk.

Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, az Őt vagy az Ő hívását fogadó munkatárs köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszkezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

1.6.2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot közlését követő 15 napon belül küldi meg az ügyfél részére.

Amennyiben a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy haladéktalanul fel kell venni az ügyféllel a kapcsolatot és be kell azokat szerezni.

A panaszkezelés menetéről és határidőiről az ügyintézés alatt, telefonon adunk információt, a 06-32-460-100 és 06-32-463-361 számon. Erről a személyesen leadott írásbeli panasz esetén a könyvtár munkatársának az ügyfelet tájékoztatnia kell.

1.7. Adatkezelés

A könyvtár a panaszkezelés során a 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, megválaszolásához szükséges egyéb adat

1.8. 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 keletkezési helyét
- a panasz súlyát

- a panasz jogosságát (jogos/nem jogos)
- a reklamáció kezelésével, kivizsgálásával megbízott személy nevét
- döntést a megrendelő javítási igényének jogosságáról
- szükséges/meghozott javító intézkedéseket
- az újbóli előfordulást megakadályozó intézkedéseket
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a problémát kivizsgáló aláírását, a partner tájékoztatását a meghozott intézkedésekről

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

1.9. A panaszügyintézésrel 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.

A elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba. A könyvtár a panaszügyintézésrel kapcsolatos

tevékenységét a használói igényekre és saját szolgáltatásainak szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

1.10. Tájékoztató

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

