



Postacím:
5500 Gyomaendrőd,
Selyem út 124.



Nyitvatartásunk:
Hétfő-Péntek: 9 - 17
Szombat-Vasárnap: ZÁRVA



Telefon / Fax:
+36-66/521-655

A Határ Győző Városi Könyvtár PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Dinyáné Bánfi Ibolya
Intézményvezető
Gyomaendrőd, 2016. szeptember 20.



Alapvetés

A Határ Győző Városi Könyvtár nyilvános könyvtárként elkötelezett az iránt, hogy használói számára minőségi színvonalú szolgáltatásokat nyújtson. Kiemelten fontos a használók elégedettsége, visszajelzése. Tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatban felmerülő észrevételek, kifogásjellegű vélemények kezelését kulcsfontosságú területként kezeli. A panaszkezelés során a panaszokat, panaszosokat egyenlő eljárás illeti meg, velük együttműködve, a szabályzatban foglalt módon, egységesen kell eljárni. A felmerült panaszok olyan visszajelzések, amelyek fontos ismereteket hordoznak, ezért a panaszkezelést minden esetben értékelni kell, az eredményeket a működés folyamatának javítására fel kell használni.

I. A panaszkezelési eljárás

Az azonosított partnerektől beérkező panaszok kezelését különböző szinteken kell megvalósítani. A panasz felmerülésekor a panaszbejelentés lehetőségéről, a panaszkezelési folyamatáról az érintett panaszost tájékoztatni kell. A panaszossal tisztázni kell, hogy kíván-e panaszt tenni és azt milyen formában kívánja megtenni.

I.1. Fogalmak

- Észrevétel: a panaszos célja az, hogy felhívja a figyelmet egy általa hibásnak, tévesnek ítélt körülményre, véleményét közölje a könyvtárral, de nem kíván panaszkezelési eljárást, a könyvtár részéről nem vár választ.
- Panasz: a könyvtár tevékenységével, szolgáltatásaival szemben felmerülő kifogás jellegű észrevétel, konkrét bejelentés, reklamáció, vélemény-nyilvánítás.
- Hivatalos panasz: írásban benyújtott panasz
- Panaszos: olyan személy, aki igénybe veszi a könyvtár szolgáltatásait, és az intézmény tevékenységével kapcsolatban, a szabályzatban meghatározott módon, kifogással él.

I.2. A panasz bejelentés módjai

- **Személyesen:** A panaszos személyesen panaszt tehet a könyvtár nyitvatartási idejében, a könyvtár olvasói tereiben és telefonon a könyvtár dolgozóinál.
- **Telefonon** a könyvtár nyitvatartási idejében a 66/521-655 telefonszámon.
- **Írásban :**
 - faxon a 66/521-655 telefonszámon
 - levélben: Határ Győző Városi Könyvtár, 5500 Gyomaendrőd, Selyem út 124 szám.
 - elektronikus levélben: varosi.konyvtar@gyomaendrod.hu
 - a bejáratnál elhelyezett Véleménydobozban

II. A panasz kezelése

A panaszkezelés szintje

Honnan érkezik a panasz	A panasz kezelője
Használók, látogatók	Olvasószolgálat /Vezető
Külső- Fenntartó, média, társintézmények, civilszervezetek,	Vezető
Belső - Munkatársak	Vezető



- A Véleménynyilvánító dobozban elhelyezett panaszokon kívül, minden más esetben a panasznyilvánítás napján kell intézkedni. (A Véleménynyilvánító doboz tartalmát csütörtöki napokon kell ellenőrizni.)
- A névvel ellátott panaszok kezelése előnyt élvez az anonim bejelentésekkel szemben. Az anonim bejelentéseket észrevételként kell kezelni.
- Minden panaszra reagálni kell.
- Jogos panasz esetén az ügyet tisztázni kell.
- Jogtalan panasz esetén is tájékoztatni kell a panasztevőt.
- Ha a felmerült probléma azonnal nem oldható meg, vagy a panaszos nem fogadja el annak kezelését, panaszfelvételi lapot kell kitölteni. (Lásd Panaszfelvételi lap., 1. sz. melléklet)

III.1. Szóbeli és telefonos panaszok kezelése

- Személyesen, vagy telefonon benyújtott panasz kezelését az olvasószolgálatos végzi, amelyet azonnal megvizsgál, és lehetőség szerint kezeli azt.
- A panaszról meg kell állapítani, hogy jogos-e. Ha a felmerült probléma megoldása gyorsan, a panaszos számára is elfogadható, megnyugtató módon történik, akkor az esetet a panaszleíró naplóban kell rögzíteni. Erről az intézményvezetőt minden esetben tájékoztatni kell.
- A további intézkedésről a vezető dönt, az eset és a meghozott intézkedés megismerését mindenki aláírásával igazolja a panaszleíró füzetben.
- A panaszleíró napló tartalma:

Dátum	Esemény leírása	Megoldás	Megjegyzés	Aláírás
-------	-----------------	----------	------------	---------

- Ha a problémára az olvasószolgálat munkatársa nem talál megoldást, bevonja a könyvtár vezetőjét.
- A panasz kezeléséről, annak rendezéséről az eset további megbeszéléséről, a kollégák tájékoztatásáról, a szükséges intézkedésről a vezető dönt.
- Ha a panasz nem oldható meg azonnal, vagy a panaszkezelést a panaszos nem fogadja el, panaszfelvételi-lapot kell kitölteni, panaszkezelési eljárást kell lefolytatni.

III.2. Írásban érkező panaszok kezelése

- E-mailben, írásban érkezett panaszokat a könyvtárvezető a beérkezés napján átadja az olvasószolgálatot ellátó kollégának, aki kitölti a Panaszfelvételi lapot, amelynek melléklete az írásban érkezett panasz, ezzel megindul a panaszkezelési eljárás.

IV. Panaszkezelési eljárás

- A panasz kivizsgálása 10 munkanapon belül történik.
- Amennyiben a panasz kivizsgálása hosszabb időt vesz igénybe, rövid tájékoztató levél után, 30 napon belül értesíteni kell a panaszost a kivizsgálást követő intézkedésekről.
- Amennyiben több információra van szükség, a könyvtár írásban értesíti erről a panaszost, a határidők ennek megfelelően módosulnak.



Postacím:
5500 Gyomaendrőd,
Selyem út 124.



Nyitvatartásunk:
Hétfő-Péntek: 9 - 17
Szombat-Vasárnap: ZÁRVA



Telefon / Fax:
+36-66/521-655

- Az írásban érkezett panaszokra a panaszkezelési eljárás írásban adott, indoklással ellátott válaszadással zárul.
- A vezető a könyvtár dolgozóit tájékoztatja a panaszkezelési eljárásról, a meghozott intézkedésekről.

V. A panaszkezelések ügyintézése

- A könyvtár a panaszfelvételi űrlapot, a panaszkezelési lapot és az arra adott válaszokat a panasz elintézésétől számított 5 évig megőrzi.
- A könyvtár a beérkezett panaszokat rendszeresen megvizsgálja, értékeli és a szükséges intézkedéseket vezető meghozza, tájékoztatja a könyvtárosokat.
- A könyvtár vezetőjének intézkedése alapján a könyvtár évente elemzést végez, az ebből levont tapasztalatokat beépíti a könyvtár munkafolyamataiba.

VI. A panasz felülvizsgálata

A panaszos, amennyibe a panaszára adott hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, vagy bejelentését új információval egészítené ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát. A felülvizsgálati kérelmet a könyvtár fenntartója felé: Gyomaendrőd Város Önkormányzata nyújthatja be.

Záró rendelkezés

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek. A szabályzat 2016. október 1-jén lép életbe. A könyvtár a panaszkezelési szabályzatot a könyvtárban és honlapján elérhetővé teszi. A panaszkezelési szabályzat melléklete a HGYVK SZMSZ-ének

Mellékletek: Panaszkezelési lap



Iktatószám:.....

PANASZKEZELÉSI LAP

A panasztétel időpontja:			
A panasztevő neve: olvasói törzsszám:			
A panasztevő elérhetősége:			
A panasz szintje	Használó	Külső	Belső
A panasz bejelentés módja	Szóban személyesen telefonon	Írásban email levél	
A panaszfelvevő neve:			
A panasz tárgya, leírása:			
Csatolt dokumentum van:	IGEN	NEM	
Döntés a panasz jogosságáról	IGEN	NEM	
A panasz megoldása			



Vezetői döntés a panasz kezeléséről	IGEN	NEM
Meghozott intézkedések		
Megelőző, ellenőrző intézkedések		
A panasz súlyozása	Partnerek véleménye:	
	A könyvtár érdeke:	
A panasztevő tájékoztatása		

Gyomaendrőd, 20.....

.....
Dinyáné Bánfi Ibolya
Intézményvezető