



## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

### **Általános rendelkezések:**

A szabályzat célja, hogy a Takáts Gyula Megyei Hatókörű Városi Könyvtár nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási elveinek megfelelően biztosítsa az egységes panaszkezelési eljárást, amely alapján a könyvtárhasználók véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen tudják eljuttatni a megfelelő helyekre.

A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről, a 2012. évi CLII. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődési intézményekről szóló 1997. évi CXL. törvény módosításáról, valamint a könyvtár Könyvtárhasználati szabályzatának figyelembevételével készült.

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.

### **Panaszkezelési alapelvek:**

- minden panasz fontos, szakszerűen, teljes körültekintéssel, a jogszabályok betartásával, ugyanazon szabályok keretében járunk el minden panasz és panaszos esetében.
- törekszünk a panaszok gyors és hatékony kezelésére, tájékoztatjuk a panaszost a számára megnyugtató megoldásról.
- a panaszkezelési eljárás tapasztalatait értékeljük és hasznosítjuk.
- célunk az elégedett könyvtárhasználó.

### **Alapfogalmak:**

**Panasz:** panasznak minősül minden, a könyvtár tevékenységével, szolgáltatásaival szemben felmerülő kifogás, észrevétel.

**Panaszos:** panaszosnak minősül mindazon természetes, vagy jogi személy, aki a könyvtárral szemben kifogását, panaszát jelzi.

### **Panaszkezelési eljárások:**

A könyvtár két eljárási formát tesz lehetővé a panaszok megtételére.

**Nem hivatalos panaszkezelési eljárás:** a panaszos célja, hogy jelezze kifogásait, észrevételeit valamilyen szolgáltatás tekintetében. Ebben az esetben hivatalos válaszra a könyvtár részéről 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.

### **A panasz benyújtásának módjai:**

A könyvtár a panaszos szóban tett észrevételét nem panaszként kezeli, amennyiben írásos formában nem történik meg a panasz benyújtása.

A könyvtár a panaszok megtételére meghatározott kommunikációs lehetőségeket biztosít.

Személyesen: a könyvtár nyitvatartási idejében, az erre a célra készített panaszfelvételi űrlapon. (Az űrlap elérhető a könyvtár dolgozóinál.)

Postai úton: a könyvtár címére: 7400, Kaposvár, Csokonai u. 4. (Az online letölthető űrlap elérhető a könyvtár honlapján: <http://www.mvkkvar.hu>)

Telefonon: nyitvatartási időben panasszal lehet élni a +36/82/527-350 telefonszámon. A telefonos panaszmeztételt - a szóban tett panaszok kezelésének megfelelően – nem hivatalos panaszként kezeljük.

E-mailben: csatolni kell az erre vonatkozó, kitöltött űrlapot. (Az űrlap elérhető a könyvtár honlapján: [www.mvkkvar.hu](http://www.mvkkvar.hu))

### **Hivatalos panaszkezelési eljárás**

Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a „Panaszfelvételi űrlap” szabályos kitöltésével kezdeményezhető. Névtelenül beküldött panaszt az intézmény nem fogad.

A személyesen benyújtott panaszt még a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni. Az e-mail-ben vagy az online felületen kitöltött és beküldött űrlapot a könyvtár munkatársa (*titkárnő*) kinyomtatva veszi nyilvántartásba, az érkezés napján. (A panaszfelvételi űrlap automatikusan a [titkarsag@konyvtar.mvkkvar.hu](mailto:titkarsag@konyvtar.mvkkvar.hu) e-mail címre érkezik meg.)

A postai benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti. Az elektronikusan érkező panaszokat a panaszos a beküldés után, maximum 5 nappal, személyesen ellenőrzi és aláírásával hitelesíti, csak ekkor válik hivatalos panasszá.

A személyesen benyújtott panaszfelvételi űrlapból két példány készül. Az eredeti példányt a panaszos kapja meg, a másodpéldányt pedig a könyvtár munkatársa továbbítja az illetékes vezető felé.

A panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a könyvtár nyilvántartást vezet. A panaszkezelési nyilvántartás a titkárságon kerül elhelyezésre.

### **A nyilvántartás tartalmazza:**

- a panaszfelvételi űrlapot
- a panasz benyújtásának időpontját
- a panasz leírását
- a panasz rendezésére szolgáló intézkedést
- a teljesítés határidejét

- a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a panasz megválaszolásának időpontját

A könyvtár minden panasz után értékelést végez, és javító intézkedéseket hoz a panasz megismétlődésének megakadályozására. Az elemzés célja a tapasztalatok beépítése a szolgáltatás és a mindennapi munka folyamatába.

**A panaszok elbírálása:**

A szóbeli, személyesen tett panaszt lehetőség szerint azonnal orvosolni kell. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem megoldható, a panaszról az eljáró munkatárs panaszfelvételi űrlapot vesz fel.

A panaszok elbírálását a könyvtár panasszal érintett szakterületének vezetője végzi, majd a könyvtár igazgatójához továbbítja. A panasz kivizsgálását közösen végzik. A panaszra adott hivatalos válasz az igazgató ellenjegyzésével érvényes.

A benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap.

A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott módon írásban tájékoztatni kell. Amennyiben a válaszadás nem lehetséges, mert további információkra van szükség, a könyvtár a panaszost erről tájékoztatja.

A panasz kivizsgálása minden esetben térítésmentes, és az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben a panaszos a vizsgálat eredményével nem ért egyet, kérheti annak felülvizsgálatát. A felülvizsgálati kérelmet a panaszra adott válasz iktatószámára való hivatkozással írásban lehet benyújtani. A benyújtott kérelemben foglaltakról a könyvtár igazgatója, vagy igazgatóhelyettese dönt, és arról 10 munkanapon belül írásban értesíti a panaszost. A felülvizsgálati kérelemre adott válasz kizárólag igazgatói, vagy igazgatóhelyettesi ellenjegyzéssel ellátva érvényes.

A hivatalos panaszkezelési eljárás a panasz, ill. a felülvizsgálati kérelem elbírálásával zárul. Saját panaszkezelési rendszerében a könyvtár az adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

A panaszkezelési nyilvántartás űrlapjai, valamint jelen „Panaszkezelési szabályzat” elérhető a könyvtár titkárságán, valamint a könyvtár honlapján: <http://www.mvkkvar.hu>

A szabályzat 2020.12.01. lép életbe.

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Panaszfelvételi űrlap
2. sz. melléklet: Felülvizsgálati kérelem

1. sz. 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:
--------------------

Az igazgató aláírása:	Dátum:
-----------------------	--------

2. sz. melléklet

FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM

A panaszos neve:	Dátum:
------------------	--------

A panaszos elérhetőségei (postacím, vagy e-mail):

A panasz iktatószáma: (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi úrlapon):

A felülvizsgálati kérelem tartalma:

.....  
A panaszos aláírása

.....  
A panaszfelvevő aláírása

Válasz a felülvizsgálati kérelemre:

Az igazgató aláírása.

Dátum:

