

PANASZKEZELÉSI KÉZIKÖNYV

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. A Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Közösségi Tér panaszkezelési szabályzatának célja, hogy a könyvtár szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült panaszok nyilvántartása, kivizsgálása és értékelése egységes szabályozás alapján történjen.
2. A panaszkezelés során a panaszokat és panaszosokat ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint, bárminemű megkülönböztetés nélkül kell kezelni.
3. A felmerült észrevételek fontos visszajelzéseket, ismereteket közvetítenek a könyvtár számára, ezért az így szerzett tapasztalatokat a működés minőségének javítására használja.
4. A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL. törvény (kulturális törvény), a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről, a Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Közösségi Tér Használati szabályzatának 6. Egyéb használati szabályok 3. pontjának figyelembevételével készült.
5. A Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Közösségi Tér kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a panaszfelvétel során bekért adatokat az érvényben lévő adatvédelmi előírásoknak megfelelően kezelje. A könyvtár a panaszkezelés során birtokába került személyes adatokat harmadik fél részére nem adja át, a bekért adatok kizárólag az adott panasszal kapcsolatos nyilvántartás célját szolgálják.

ALAPFOGALMAK

Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő reklamáció, kifogás jellegű észrevétel.

Panaszosnak minősül mindazon természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely az intézménnyel szemben kifogását, panaszát jelzi.

II. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJAI

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

II.1. SZÓBELI PANASZ

A panaszos szóbeli panaszt tehet

- személyesen,
- telefonon

a könyvtár nyitva tartási idejében az egyes szolgáltató helyeken, illetve az intézmény igazgatójánál.

A DR. KOVÁCS PÁL MEGYEI KÖNYVTÁR ÉS KÖZÖSSÉGI TÉR			
INTÉZMÉNYEGYSÉGEINEK ELÉRHETŐSÉGE			
NÉV	CÍM	TELEFON	E-MAIL
Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Közösségi Tér, Központi Könyvtár	9023 Győr, Herman Ottó u. 22.	+36-96-516-670	info@gyorikonyvtar.hu olvasoszolgalat@gyorikonyvtar.hu
Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Közösségi Tér, Kisfaludy Károly Könyvtár	9021 Győr, Baross G. u. 4.	+36-96-328-022	info@gyorikonyvtar.hu olvasoszolgalat@gyorikonyvtar.hu
Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Közösségi Tér, Kisfaludy Károly Könyvtár Hang- és Médiatára	9021 Győr, Baross G. u. 4.	+36-96-319-997	hangtar@gyorikonyvtar.hu
József Attila Művelődési Ház	9028 Győr, Móra park 1.	+36-96-421-740	
Gyárvárosi Fiókkönyvtár és Közösségi Ház	9027 Győr, Külső-Árpád u. 6-8.	+36-96-314-045	gyarvaros@gyorikonyvtar.hu
Gyórszentiváni Fiókkönyvtár	9011 Győr, Ósi u. 1.	+36-96-349-988	szentivan@gyorikonyvtar.hu
Marcalvárosi Fiókkönyvtár	9024 Győr, Lajta u. 27/a	+36-96-247-239	marcal@gyorikonyvtar.hu
Ménfőcsanaki Fiókkönyvtár	9012 Győr, Győri u. 90. Bezerédj-kastély	+36-96-448-225	csanak@gyorikonyvtar.hu
Szabadhegyi Fiókkönyvtár	9028 Győr, Móra park 1.	+36-96-410-304	szabadhegy@gyorikonyvtar.hu
Szigeti Fiókkönyvtár	9025 Győr, Köztelek u. 4-10.	+36-96-317-758	sziget@gyorikonyvtar.hu

II.2. ÍRÁSBELI PANASZ

A panaszos írásbeli panaszt tehet

- személyesen az ügyfélszolgálaton átadott irat útján
- postai úton a következő címen:

Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Közösségi Tér
9023 Győr, Herman Ottó u. 22,

- elektronikusan, a szolgáltató helyek e-mail elérhetőségein, illetve az *info@gyorikonvvtar.hu* címen,
- az ügyfélszolgálatokon elhelyezett panaszbejelentő nyomtatvány *(ld. 1.sz. melléklet)* kitöltésével,
- a könyvtár honlapján elérhető panaszbejelentő nyomtatvány *(ld. 1.sz. melléklet)* kitöltésével.

III. PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

III. 1. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

Az intézmény tevékenységével kapcsolatos panaszokat jellegüknek megfelelően azonosítani és dokumentálni kell.

A beérkezett panaszokról az intézmény Panaszkezelési nyilvántartást vezet, amely a panaszbejelentő űrlapokból (1. sz. melléklet) és a panaszkezelési űrlapokból (2. sz. melléklet) áll. Ezeket a panasz kivizsgálásának zárását követően az irattárban helyezzük el, és 5 évig megőrizzük. A panaszos kérésére biztosítjuk a dokumentumokba történő betekintést.

A PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÁS A KÖVETKEZŐ ADATOKAT TARTALMAZZA:

- A panasztétel időpontja
- A panasztevő neve, elérhetősége
- A panasz érkezésének megjelölése (szóbeli, írásbeli)
- A panasz leírása, amennyiben a panasz írásban történt, az írott dokumentum
- A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása
- A panasz kivizsgálásának eredménye
- Az esetleges intézkedés megnevezése
- Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- A panasztevő tájékoztatásának dokumentuma.

III.2. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálása minden esetben térítésmentes, és az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik. A panaszok elbírálását a Könyvtár panasszal érintett szakterületének osztályvezetője végzi, majd azt a könyvtár igazgatójához továbbítja. A panasz kivizsgálását közösen végzik.

III.2.1. SZÓBELI PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A szóbeli, azaz a személyesen vagy telefonon tett panaszt lehetőség szerint azonnal orvosolni kell. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem megoldható, a panaszról az ügyintéző panaszbejelentő lapot vesz fel, melynek egy példányát az illetékes vezető felé továbbítja. A panaszok elbírálását a Könyvtár panasszal érintett szakterületének osztályvezetője végzi, konzultálva a könyvtár igazgatójával.

A panaszos 10 munkanapon belül választ kap panaszára.

III.2.2. ÍRÁSBELI PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

Az írásban beérkezett panaszt az ügyintéző az illetékes vezető felé továbbítja. Az írásban beérkezett panasz kivizsgálása 10 munkanapon belül történik meg. Amennyiben a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy a kivizsgálási határidőt az összes adat rendelkezésre állásának időpontjától számítjuk.

III.3. A PANASZ ELBÍRÁLÁSA

A panaszkezelési eljárás a panaszra írásban adott, indoklással ellátott válasszal zárul. A vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésről a panasztevőt írásban kell tájékoztatni, s a panaszra adott, indoklással ellátott választ a panasz felvételét követő 10 munkanapon belül kell kiküldeni. A panaszkezelés menetéről az ügyintézés időtartama alatt telefonon adunk információt, a +36-96-516-670-es telefonszámon.

III.4. A PANASZ FELÜLVIZSGÁLATA

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 Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Közösségi Tér igazgatója vagy igazgató-helyettese dönt, és arról 10 munkanapon belül írásban értesíti a panaszost. A felülvizsgálati kérelemre adott válasz kizárólag igazgatói vagy igazgató-helyettesi ellenjegyzéssel ellátva érvényes.

További lehetőségként a könyvtárhasználó kezdeményezheti a könyvtárhasználati szabályzat módosítását az 1997. évi CXL. törvény 57. § (4) bekezdésének megfelelően.

ZÁRÓRENDELKEZÉS

A panaszkezelési nyilvántartás űrlapjai, valamint jelen Panaszkezelési Kézikönyv elérhető a könyvtár ügyfélszolgálatain, valamint a könyvtár honlapján: www.gyorikonnyvtar.hu.

A szabályzat 2015.-jén lép életbe.

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő űrlap
2. sz. melléklet: Panaszkezelési űrlap

Győr, 2015.

.....
Dr. Horváth Sándor Domonkos
igazgató

Iktatószám:.....

Panaszkezelési lap

A panasz időpontja:

.....

A panasztevő neve:

.....

A panasztevő elérhetősége:

.....

A panasz érkezésének megjelölése (szóbeli, írásbeli):

.....

A panasz tárgya, leírása (amennyiben a panasz írásban történt, az írott dokumentum):

.....

.....

.....

.....

A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása:

.....

A panasz kivizsgálásának eredménye:

.....

.....

.....

.....

Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése:

.....

.....

.....

Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:

.....

A panasztevő tájékoztatásának dokumentuma:

.....

Győr, 2015.

.....
Dr. Horváth Sándor Domonkos
igazgató