

Panaszkezelési Szabályzat

Első Rész

I. Általános rendelkezések

A panaszkezelés módja, hogy a mindennapi munkafolyamatok során a cél a panasz elkerülése, megelőzése. Célunk az, hogy a látogatóink panaszmentesen, illetve a panaszukat orvosolva térjenek vissza intézményünkbe. A panaszkezelés fontos területe a Hegyesi János Városi Könyvtár és Közművelődési Intézmény minőségmenedzsmentjének is.

1. 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. Továbbá alapelv, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint kezeli.

2. A panaszkezelési eljárás alapeleme maga a panasz. Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, 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.

3. A panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a könyvtár valamely szolgáltatását igénybe veszi.

4. A Hegyesi János Városi Könyvtár és Közművelődési Intézmény a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé a panaszos céljától függően. Mindezek alapján a könyvtár hivatalos illetve nem hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását biztosítja.

- a. Nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja csupán, hogy jelezze észrevételét, illetve kifogás jellegű bejelentéssel éljen, hivatalos válaszra a könyvtár részéről nem tart igényt.
- b. A hivatalos panaszkezelési eljárás során minden egyes panasz nyilvántartásba kerül, amelyre intézményvezetői válasszal záruló panaszkezelés történik.

5. A könyvtár minden panaszt a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezeli.

II. A panasz benyújtásának lehetséges módjai

1. A városi könyvtár a beérkező panaszok fogadására meghatározott kommunikációs csatornákat biztosít. A hivatalos panaszkezelési eljárást (Második Rész) kizárólag jelen szakasz 2.- 5. bekezdéseiben megjelölt módon lehet kezdeményezni.
2. Személyesen: nyitvatartási időben a Hegyesi János Városi Könyvtár és Közművelődési Intézmény. Cím: 5525 Füzesgyarmat, Mátyás utca 10. szám.
3. Írásban: a bejelentéseket az alábbiak szerint lehet megtenni:
 - a. Postai úton a Hegyesi János Városi Könyvtár és Közművelődési Intézmény intézményvezetőjének, az 5525 Füzesgyarmat, Mátyás utca 10. címre küldött levél útján.
4. Telefonon: Hegyesi János Városi Könyvtár és Közművelődési Intézményben az alábbi telefonszámon lehet panaszbejelentést tenni (a hivatalos panasztételi szándékot külön kell jelezni): tel.: 06-66-491-795.
5. Elektronikusan: e-mail útján a fgyarmat@fuzestv.hu címen. A tárgy mezőben fel kell tüntetni, hogy panaszt kíván tenni. Az e-mailhoz csatolni kell a honlapon található, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot.
6. Egyéb módon: a könyvtár lehetőséget biztosít egyéb kommunikációs csatornákon történő panaszbejelentésre is azzal a kitételrel, hogy ezekben az esetekben nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására:
 - a. a könyvtár honlapján (www.hjvk.hu) található blogon,
 - b. a könyvtár facebook oldalán.

Második Rész

Hivatalos panaszkezelési eljárás

III. Panaszfelvételi űrlap

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat 1. , illetve 2. számú melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban: űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető.
2. A könyvtár csak a szabályosan kitöltött űrlap alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását.
3. A könyvtár az űrlapon szereplő bármely kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

IV. Az űrlapok könyvtári kezelésére vonatkozó határidők

1. Személyesen benyújtott, illetve telefonon jelzett panaszt még a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni.
2. A postai, illetve e-mail útján benyújtott panaszok esetén a meghatározott heti összesítő napokon kell nyilvántartásba venni a panaszt.

V. Az űrlapok hitelesítése

1. Az űrlap 2. A telefonos panaszbejelentés útján, a könyvtár munkatársa által kitöltött, illetve e-mailen keresztül elküldött űrlapot a benyújtást követő 5 személyes, illetve postai úton történő benyújtása esetén, az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.

munkanapon belül nyílik lehetősége ellenőrzés céljából személyesen megtekinteni.

A könyvtár a kiállított űrlapot külön kérésre a panaszos által megadott e-mail címre, vagy fax számra szkennelt formában elküldi. Az így elküldött űrlap tartalmával kapcsolatos észrevételeket a panaszos az elküldés napját követő 5 munkanapon belül a panaszos nem él ezzel a jogával, akkor az űrlap hitelessé válik.

VI. A panasz elbírálása

1. A panasz elbírálást a könyvtár panasszal érintett területen dolgozó könyvtárosa végzi. A panaszokat minden esetben az intézmény vezetőjéhez továbbítani kell és a panasz megválaszolását vele egyeztetni kell.
2. A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag intézményvezetői ellenjegyzéssel hiteles.
3. A benyújtott űrlapokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a beérkezéstől, illetve a nyilvántartásba vételtől (függően a beadás napjától) számított 15 munkanap.
4. A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott módon kell írásban értesíteni. Amennyiben az ügy kivizsgálásához az űrlap tartalma alapján további érdemi információkra adatokra van szükség, a könyvtár a panaszost erről tájékoztatja.
5. Az űrlapot a könyvtár öt évig megőrzi, és a panaszos kérelmére biztosítja annak megtekintését.

VII. A panasz felülvizsgálata

1. A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, vagy bejelentését új információval egészítené ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.
2. A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 3. számú mellékletében található úrlapon az alapeljárás ügyszámára hivatkozással kell benyújtani.
3. A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai a jelen szakaszban foglalt eltérések kivételével megegyeznek az alapeljárásra vonatkozókkal (III.-VI.).
4. Az (1.) bekezdésben megjelölt felülvizsgálati kérelemről a könyvtár 15 munkanapon belül dönt, melyről felülvizsgálatra vonatkozó kérelemben általa megjelölt módon értesíti a panaszost.
5. A felülvizsgálati kérelemben foglaltakról a könyvtár intézményvezetője dönt az alapeljárás hivatalos válaszát ellenjegyző könyvtárossal történő konzultációt követően.
6. A felülvizsgálat kérelemre adott hivatalos válasz kizárólag intézményvezetői ellenjegyzéssel érvényes.
7. A hivatalos panaszkezelési eljárás következő szintje: Füzesgyarmat Város Önkormányzatának jegyzője. 5525 Füzesgyarmat, Szabadság tér 1. . Telefon: 06-66-491-058, egyúttal legfelsőbb szintje és a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul. A könyvtár (saját panaszkezelési rendszerében) egy adott panaszüggyel kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

Füzesgyarmat, 2016. január 04.

Lévainé Homoki Éva
Igazgató

1. számú melléklet

PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetősége:	
Az olvasójegyzen szereplő egyedi azonosító kódja:	
A panasz tárgya, rövid leírása:	
..... A panaszos aláírása A panaszfelvevő aláírása
Válasz a panaszra:	

2. számú melléklet (panaszládába bedobandó űrlap)

A panaszos neve*:	Az olvasójegyzen szereplő egyedi azonosító kód:
A panaszos elérhetőségei*:	
A panasz, észrevétel tárgya*:	
Aláírás*:	Dátum*:
Amennyiben hivatalos panaszkezelési eljárást kíván indítani, kérjük, adja meg a *-gal jelölt kötelező adatokat.	

3. számú melléklet

FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei:	
A panaszos ügyszáma ¹ :	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
..... A panaszos aláírása A panaszfelvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	