

Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár

Panaszkezelési szabályzat

2021.

Panaszkezelési Szabályzat

A dokumentum kódja	V04.4
Verziószám	2
Állománynév	Panaszkezelési szabályzat_2021
Oldalszám	8
Készítette	Polák Péter
Jóváhagyta	Minőségügyi Tanács
A jóváhagyás dátuma	2021. március 17.
A hatálybalépés dátuma	2021. április 1.

MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma
1	Panaszkezelési szabályzat	5	Polák Péter	Tomasovszki Anita	2020. 03.01.	2020. 03.01

Obelke Éva Krisztina

Minőségirányítási vezető

Tomasovszki Anita

igazgató





TARTALOM

I. általános rendelkezések	4
Nem hivatalos panaszkezelési eljárás	4
Hivatalos panaszkezelési eljárás	4
II. A panasz benyújtásának módjai	4
Személyesen	4
Írásban	5
Telefonon	5
III. Hivatalos panaszkezelési eljárás	5
IV. Panaszfelvételi űrlap	5
V. Űrlapok hitelesítése	6
VI. A panaszok elbírálása	6
VII. A panasz felülvizsgálata	6
VIII. Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők	7
IX. Zárórendelkezés	7

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. Jelen szabályzat célja, hogy a Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár (továbbiakban Könyvtár) funkcióinak és a minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozás valósuljon meg az intézmény egész területén. A könyvtárhasználók eredményesen tudjanak panaszt tenni a Könyvtár tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatban.
2. A panaszokat a minőség javítása érdekében folyamatosan dokumentálni, elemezni kell, és meg kell fogalmazni a javító intézkedéseket.
3. A Könyvtár a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé:

NEM HIVATALOS PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

Ekkor a panaszos célja csupán az, hogy jelezze az észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Ebben az esetben hivatalos válaszra a Könyvtár részéről nem tart igényt.

HIVATALOS PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

Ebben az esetben a panaszos hivatalos választ igényel a Könyvtár részéről. Ekkor nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik. A panaszkezelés ebben az esetben vagy az osztályvezetők, vagy az igazgatóhelyettes, vagy az igazgató hivatalos válaszával zárul.

A Könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel. A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL. törvény (kulturális törvény), a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről figyelembe vételével készült.

II. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJAI

SZEMÉLYESEN

A panasz előterjeszhető személyesen a Könyvtár nyitva tartási idejében a kölcsönző pultnál, vagy az első emeleten az olvasóteremben vagy az igazgatónál hétfő-péntek: 9.00- 16.00-ig.



ÍRÁSBAN

A panasz írásban az alábbiak szerint tehető meg:

Postai úton Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár címre (4400 Nyíregyháza, Szabadság tér 2.), az igazgatónak címezve.

A Központi Könyvtárban a kölcsönző pultnál elhelyezett Panaszkönyvben, a fiókkönyvtárakban a honlapról letölthető panaszfelvételi űrlap kitöltésével

Elektronikusan az titkarsag@mzsk.hu címen. Ha a panasz elektronikus úton (e-mail-ben) érkezett, az email-t ki kell nyomtatni, levélként iktatni kell, az Iratkezelési Szabályzat szerint. A levélben érkezett panaszokhoz a Titkarság munkatársa kitölti a Panaszfelvételi űrlapot és csatolja hozzá az eredeti levelet.

TELEFONON

A telefonon történő panasz előterjesztése a Könyvtár nyitva tartási idejében a központi telefonszámon (42/598-888), vagy a panaszban érintett fiókkönyvtár telefonszámán lehetséges. (A hivatalos panasztételi szándékot külön jelezni kell!), ilyenkor a Könyvtár munkatársa kitölti a Panaszfelvételi űrlapot.

III. HIVATALOS PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

1. A szóban, személyesen vagy telefonon előterjesztett panasz kezelését - amennyiben lehetséges - azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni kell.
2. Az írásban benyújtott panaszt a Könyvtár vezetője, távollétében az igazgatóhelyettes vizsgálja ki.
3. A Könyvtár a beérkezett panaszokat a meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

IV. PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a Panaszfelvételi űrlap szabályos kitöltésével kezdeményezhető.
2. Bármilyen kötelező adat kitöltésének hiányában a Könyvtár a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

V. ŰRLAPOK HITELESÍTÉSE

1. A postai úton, panaszkönyvben történő benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos olvasható aláírásával hitelesíti.
2. Az elektronikusan beküldött, illetve a telefonos panaszbejelentés alapján a Könyvtár munkatársa által kitöltött Panaszfelvételi űrlapot a benyújtást követő 3 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesítheti. A Könyvtár az általa kitöltött űrlapot a panaszos kérésére szkennelve a megadott elérhetőségre továbbítja, és a panaszos az észrevételeit az elküldés napjától számított 3 munkanapon belül megteheti. Amennyiben a panaszos nem él ezzel a jogával, az űrlap hitelessé válik.

VI. A PANASZOK ELBÍRÁLÁSA

1. A panaszok elbírálását a Könyvtár panasszal érintett szakterületének vezetője végzi, majd a Könyvtár igazgatójához továbbítja. A panasz kivizsgálását közösen végzik.
2. A panaszra adott hivatalos válasz az igazgató ellenjegyzésével érvényes.
3. A benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 5 munkanap.
4. 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.

VII. A PANASZ FELÜLVIZSGÁLATA

1. A panaszos, amennyiben a hivatalos válaszban foglaltakkal nem elégedett, akkor kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.
2. A felülvizsgálati kérelmet írásban lehet benyújtani. A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell a panaszos adatait, iktatószámot, a felülvizsgálati kérelem indoklását.
3. A felülvizsgálati kérelem alapján a Könyvtár igazgatója dönt, hogy bevonja-e a panasz kivizsgálásába a fenntartót.
4. A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz - attól függően, hogy ki vizsgálja ki a panaszt - a Könyvtár igazgatója és a fenntartó képviselője ellenjegyzésével ellátva érvényes.



VIII. PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS TOVÁBBI ADMINISZTRÁCIÓS TEENDŐK

1. A beérkezett panaszokat és az azokra adott válaszokat a Könyvtár 2 évig megőrzi.

2. A Könyvtár az ügyfelek panaszairól, és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről iktatott nyilvántartást vezet a titkárságon, amely tartalmazza:

- a panaszfelvételi űrlapot,
- a panasz leírását,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére szolgáló intézkedést,
- a teljesítés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

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


IX. ZÁRÓRENDELKEZÉS

A Könyvtár a Panaszkezelési szabályzatot honlapján elérhetővé teszi. Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek.

A szabályzat 2021. április 1-jén lép életbe.

Mellékletek: 1. sz. melléklet Panaszfelvételi űrlap

Nyíregyháza, 2021. március 17.


Tomasovszki Anita
igazgató

1. számú melléklet

Iktatószám:
(hivatkozási szám felülvizsgálati kérelem esetén)

PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (telefon, e-mail):	
Az olvasójegy száma:	
A panasz tárgya, rövid leírása	
..... A panaszos aláírása A panaszfelvelő aláírása
Válasz a panaszra:	
Igazgató aláírása:	Dátum: