

Panaszkezelési szabályzat

Bevezető

Az Ady Endre Városi Könyvtár nyilvános könyvtárként minden megtesz, hogy használói számára magas szintű minőségi szolgáltatásokat nyújtson. Fontos számára a használók minden típusú visszajelzése, ezért a panaszok kezelését kiemelkedő fontosságú területnek tartja. Segítségével folyamatosan ellenőrzi és javítja szolgáltatásait és egyéb könyvtári tevékenységeit. Könyvtárunk felelősséget vállal az ügyfélpanaszok udvarias módon történő kezelésére, valamint a panaszkezelési eljárás könyvtárhasználók számára történő ismertetésére. A Panaszkezelési szabályzatot minden részlegben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen, a Könyvtárhasználati szabályzat mellett tartja, valamint megjeleníti a könyvtár honlapján is. (www.bajaikonvytar.hu)

Cél

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy egységes könyvtári panaszkezelés jöjjön létre, valamint, hogy átfogó képet adjon a panaszkezelési eljárásokról.

Meghatározások

Panasz: A könyvtár tevékenységével, szolgáltatásaival szemben felmerülő minden észrevétel konkrét bejelentés, reklamáció, vélemény-nyilvánítás.

Panaszos: Minden olyan személy, aki igénybe veszi a könyvtár szolgáltatásait, és az intézmény tevékenységével a szabályzatban meghatározott csatornákon keresztül kapcsolatban kifogással él. A panaszkezelés felelőse az intézmény igazgatója.

A panasz bejelentés módjai

Személyesen

A panaszos személyesen panaszt tehet a könyvtár nyitvatartási idejében, a könyvtár olvasói tereiben, a könyvtár dolgozóinál.

Nyitva tartás

Felnőtt részleg, Baja, Munkácsy M. u. 9.

Hétfő: 14-18

Kedd-péntek: 10-18

Szombat: 8-12

Gyermek részleg, Baja, Telcs E. u. 12.

Hétfő: 14-18

Kedd-péntek: 10-18

Szombat: 8-12

A nyári szünetben

hétfőtől-péntekig 9-17, szombaton zárva

Panasz tehető a könyvtár nyitvatartási idejében a 79/322-741-es telefonszámon.

Írásban

Levélben az Ady Endre Városi Könyvtár, 6500 Baja, Telcs E. u. 12. címen, elektronikus levélben az igazgato@bajaikonvytar.hu email címen és a könyvtár honlapján www.bajaikonvytar.hu.

A panasz feldolgozása

Minden panaszt panaszfelvételi űrlapon rögzítünk. A panaszfelvételi űrlap tartalmazza - a panaszfelvétel dátumát, - a panaszos nevét és elérhetőségét - a könyvtár részlegének nevét és a panaszt felvevő nevét - a panasz rövid leírását - a jogosság megállapítását és indoklását, súlyozását - a szükséges javítást szolgáló intézkedéseket - a kivizsgálással megbízott személy nevét - a kivizsgálást követő intézkedéseket - a panaszos értesítésének módját - a könyvtár igazgatójának aláírását és az aláírás dátumát. Az írásban benyújtott panaszokon kívül minden panaszt a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni. Az írásos panaszokat hetente kell ellenőrizni és nyilvántartásba venni. Minden panaszra reagálni kell és meg kell állapítani a panasz jogosságát. Jogos panasz esetén az ügyet tisztázni kell. Jogtalan panasz esetén is tájékoztatni kell a panasztevőt. A névvel ellátott panaszok kezelése előnyt élveznek az anonim bejelentésekkel szemben. A panasz kezelése a benyújtás módjától függ: A személyesen, vagy telefonon benyújtott panasz kezelését az olvasószolgálat végzi, amely amennyiben az lehetséges, azonnal megvizsgálja és orvosolja azt. Ha a problémára az olvasószolgálat munkatársai nem találnak megoldást, bevonják a könyvtár vezetőjét. A központi email címre, valamint a könyvtár honlapjára érkező panaszokat az arra jogosult kollégák kezelik, illetve továbbítják a panasz tartalmának megfelelő munkatárshoz. Amennyiben a panasztevő nem elégedett panaszának kezelésével, a könyvtár vezetőjéhez fordulhat. Az írásban érkező panaszokat 2 munkanapon belül meg kell válaszolni. Amennyiben a panasz kivizsgálása hosszabb időt vesz igénybe, egy rövid tájékoztató levél után, 30 napon belül értesíteni kell a panaszost a kivizsgálást követő intézkedésekről.

A panasz-ügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

A könyvtár a panaszfelvételi űrlapokat és az arra adott válaszokat a panasz elintézésétől számított 2 évig megőrzi. A beérkezett panaszokat havi rendszerességgel megvizsgáljuk, értékeljük és a szükséges intézkedéseket összdolgozói értekezlet keretében meghozzuk. A könyvtár vezetőjének intézkedése alapján a könyvtár évente elemzést végez, az ebből levont tapasztalatokat beépíti a könyvtár munkafolyamataiba.

A szabályzat életbe lép 2018. április 1-jén.

Baja, 2018. március 14.

.....
igazgató

Panaszkezelési nyilvántartás

1. sz. melléklet

Iktatószám:

Panaszbejelentő lap

1. A panasz tételének időpontja:

2. A panasztevő neve:

3. A panasztevő elérhetőségei (telefon/fax/e-mail):

4. A panasztevő olvasói vonalkódja:

5. A panasz rövid leírása (a konkrét esemény vagy tény, ill. igény megjelölése):

.....
a panaszt bejelentő aláírása

.....
a panasz felvevőjének aláírása

Baja,

2. sz melléklet

Iktatószám:

Panaszkezelési lap

1. A panasz tételének időpontja:
2. A panasztevő neve:
3. A panasz érkezésének megjelölése (szóbeli/írásbeli):
4. A panasz tárgya, leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum):
5. A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása:
6. A panasz kivizsgálásának eredménye:
7. Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése:
8. Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:
9. A panasztevő tájékoztatásának dokumentuma:

Baja,

.....
Zalavári László
igazgató