

Dégi Festetics Művelődési Ház és Könyvtár

Panaszkezelési szabályzata

1.1. Bevezető

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 Könyvtár tevékenységébe. További alapelv, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint kezeli.

1.2. Panasz

Panasz a könyvtár tevékenységével, szolgáltatásával, szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a könyvtár eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

1.3. A panaszos

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a könyvtár valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A panaszos általában ügyfele a könyvtárnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a könyvtár eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

1.4. A panasz bejelentése

1.4.1. Szóbeli panasz

a) személyesen: A könyvtár nyitvatartási idejében. A könyvtár címe, és nyitvatartási ideje a <http://deg.hu> weboldalon is megtalálható.

Hétfő: 13-17 páratlan héten

Kedd: 8-16

Szerda: 8-18

Csütörtök: 8-16

Péntek: 8-18

Szombat: 13-17 páros héten

b) telefonon:

- Közművelődési asszisztens (aki egyben a könyvtárosi feladatokat is ellátja)

- Könyvtáros: 06-30-5421929 munkaidőben.

1.4.2. Írásbeli panasz

a) személyesen vagy más által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján

b) postai úton:

- Dégi Festetics Művelődési Ház és Könyvtár
8135 Dég Kossuth L. utca 17.

c) elektronikus levélben:

- Közművelődési asszisztens: mudri.erezsebet@deg.hu

- Könyvtáros: mudri.erzsebet@deg.hu

d) a könyvtárban kihelyezett „panaszládába” bedobással
Névtelenül leadott panaszokkal a könyvtár nem foglalkozik.

1.5. A panasz rögzítése

A könyvtár különös figyelmet fordít arra, hogy a panaszfelvétel során az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A könyvtár a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

1.6. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

1.6.1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen, telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.

Telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés.

A panaszos a szóbeli (személyes, telefonos) és írásbeli **panaszát**, illetve amennyiben a panasz **azonnali kivizsgálása nem lehetséges**, a panaszról és az ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról az ügyintéző **panaszkezelési lapot vesz fel**, és annak példányát:

- a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszkezelési lapot az illetékes ügyintéző vagy a vezető részére továbbítja.

- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszról lapot vesz fel, annak tartalmát egyeztetni és jóváhagyatja az ügyféllel az illetékes ügyintéző vagy a vezető részére továbbítja.

- A panaszra adott indokolással ellátott választ, a közlést követő 15 napon belül kell kiküldeni.

- A panaszkezelési lap megkönnyítése érdekében: a személyesen közölt szóbeli panasz, a telefonon közölt panasz, esetén az erre a célra szolgáló, a szolgálati helyeken kihelyezett „Panaszkezelési lap”-ot használjuk.

A panaszkezelés menetéről és határidőiről az ügyintézés alatt, telefonon – közérthető, szakszerű és érdemi - információt, a 06-305421929 számon adunk.

1.6.2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot közlését követő 15 napon belül küldi meg az ügyfél részére.

Amennyiben a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy haladéktalanul fel kell venni az ügyféllel a kapcsolatot és be kell azokat szerezni.

A panaszkezelés menetéről és határidőiről az ügyintézés alatt, telefonon adunk információt, a 06-30-5421929 számon. Erről a személyesen leadott írásbeli panasz esetén a könyvtár munkatársának az ügyfelet tájékoztatnia kell.

1.7. Adatkezelés

A könyvtár a panaszkezelés során a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve

- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

1.8. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a könyvtár nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panaszos nevét
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának dátumát
- a panasz keletkezési helyét
- a panasz jogosságát (jogos/nem jogos)
- a reklamáció kezelésével, kivizsgálásával megbízott személy nevét
- szükséges/meghozott javító intézkedéseket
- az újbóli előfordulást megakadályozó intézkedéseket
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a problémát kivizsgáló aláírását, a partner tájékoztatását a meghozott intézkedésekről

A nyilvántartást úgy kell kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen. Alkalmasnak kell lennie arra, hogy a könyvtár

- a panaszokat, azok témája szerint csoportosíthassa
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket azonosíthassa és feltárhassa
- megvizsgálhassa, hogy ezen tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, szolgáltatásra
- eljárást kezdeményezhessen a feltárt, panaszt kiváltó események, tények korrekciójára
- összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat.

1.9. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

A könyvtár a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

A könyvtár a panaszokról meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett szolgáltatásokat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

A elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

2021.01.06. Dég


Mudi Erzsébet
intézmény vezető

Dég

