



3/2019

IGAZGATÓI UTASÍTÁS

Panaszkezelési szabályzat

Hatálybalépés: 2019. február 1.

Általános rendelkezések

A Csorba Győző Könyvtár (továbbiakban: Könyvtár), mint megyei és városi feladatokat ellátó nyilvános könyvtár feladata, hogy a legjobb szolgáltatásokat nyújtsa ügyfelei, olvasói részére, ezért a nyilvános könyvtár funkcióinak és a minőségirányítási rendszer elveinek figyelembevételével panaszkezelési szabályzatot hoz létre. A panaszkezelési szabályzat célja egy olyan protokoll felállítása, melynek segítségével a Könyvtár gyorsan, hatékonyan és udvariasan kezelheti az ügyfelei által benyújtott panaszt.

A Könyvtár a panaszkezelési szabályzatot kifüggeszti a regisztrációs pultnál, és a honlapján is közzéteszi. A panaszbejelentő űrlapot a kölcsönző pultoknál és a regisztrációban elhelyezi, a honlapján letölthető formában közzéteszi. Minden felületen azonos tartalmú panaszbejelentő űrlapot használ a panaszok rögzítésére. A Könyvtár rögzíti és kivizsgálja az összes ügyfél által bejelentett panaszt, emellett felelősséget vállal az ügyfélpanaszok udvarias módon történő kezelésére, és a panaszkezelési eljárás ügyfél számára történő ismertetésére. A Könyvtár figyelmet fordít arra, hogy az azonosításra bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és a panaszügyek regisztrálásán kívül más célt ne szolgáljanak.

A Könyvtár a beérkezett panaszokat egységes rendszerben tartja nyilván. Ennek érdekében biztosítja, hogy az összes munkatárs megismerje a szabályzat tartalmát, valamint ahhoz könnyen hozzáférjen. Rendszeresen felméréseket végez, hogy az ügyfelei elégedettségét felmérje. A panaszok nyilvántartásával, elemzésével a Könyvtár célja a szolgáltatások minőségének fejlesztése és az elégedett könyvtárhasználó.

Fogalmak

Panasz: panasznak minősül minden, a Könyvtár működésével, tevékenységével és szolgáltatásaival összefüggő észrevétel, kifogás, melyeket a Könyvtár ügyfelei (olvasói, használói, partnerei) a szabályzatban felsorolt módon eljuttathatnak a Könyvtárnak.

Panaszos: általában természetes személy, a Könyvtár tagja. Emellett panaszosnak tekinthető minden személy, aki a Könyvtár tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatban tesz észrevételt, illetve az, aki a Könyvtár tevékenysége, működése során kapcsolatba kerül az intézménnyel (beszállítók, egyéb partnerek).

A beérkező panaszok fogadására különböző kommunikációs formákat biztosít ügyfelei számára.

a) Személyesen a Tudásközpontban (7622 Pécs, Universitas u. 2/A.) a Könyvtár nyitvatartási idejében hétfőtől - vasárnapig, 8-20-ig az első és a negyedik emeleti kölcsönző pultoknál. A fiókkönyvtárak esetében az adott fiókkönyvtár nyitvatartási idejében, az ott dolgozó kollégánál. (Apáczai Csere János Fiókkönyvtár: 7632 Pécs, Apáczai Csere János Körtér 1/D.; Belvárosi Fiókkönyvtár: 7621 Pécs, Király u. 9.; Csipkefa Gyermekkönyvtár: 7622 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky u. 10.; Kertvárosi Fiókkönyvtár: 7632 Pécs, Honvéd tér 1.; Minerva Fiókkönyvtár: 7633 Pécs, dr. Veress Endre u. 6.; Várkonyi Nándor Fiókkönyvtár és Pinokkió Gyermekkönyvtár: 7624 Pécs, Nagy Jenő u. 24.)

b) Írásban a regisztrációban, az első emeleti és a negyedik emeleti szolgálati pontokon kihelyezett „Olvasói észrevételek” könyvben, a jelen szabályzat 1. sz. melléklete szerinti panaszbejelentő űrlapon, postai úton a Könyvtár címére, az igazgatóságnak címzett levél útján (Csorba Győző Könyvtár 7622 Pécs, Universitas u. 2/A.), illetve az info@csgyk.hu címre.

c) Telefonon a Könyvtár, illetve a fiókkönyvtárak nyitvatartási idejében az alábbi telefonszámokon:

- Csorba Győző Könyvtár, Olvasószolgálat (Tudásközpont 1. emelet): 72/501-690/3. mellék
- Apáczai Csere János Fiókkönyvtár: 72/550-637
- Belvárosi Fiókkönyvtár: 72/525-769
- Csipkefa Gyermekkönyvtár: 72/324-385
- Kertvárosi Fiókkönyvtár: 72/443-222
- Minerva Fiókkönyvtár: 72/253-477
- Várkonyi Nándor Fiókkönyvtár és Pinokkió Gyermekkönyvtár: 72/324-001

Telefonon tett bejelentés során jelezni kell a hivatalos panasztételi szándékot.

A panasz ügyintézése

A panaszok kezelése az előterjesztés formájától függ. Az ügyfél panaszt tehet hivatalos és nem hivatalos formában.

A nem hivatalos panasz esetén a panaszos nem adja meg az elérhetőségét, ahova hivatalos választ várna a kifogására. Ebben az esetben a panaszos célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, felhívja a Könyvtár figyelmét az adott problémára.

Hivatalos panasz esetén (a panaszos megadja az elérhetőségét, választ vár a problémájára) a Könyvtár nyilvántartásba veszi a panaszt, és az panaszos minden esetben hivatalos választ kap az érintett szervezeti egység vezetőjétől vagy a Könyvtár igazgatójától.

Panaszkezelési eljárás

A benyújtott panaszt az adott könyvtári egység munkatársa 3 munkanapon belül nyilvántartásba kell venni a panaszbejelentő űrlapon.

A panasz elbírálását a könyvtárról vagy a könyvtárosokról a könyvtár vezetői vagy az adott egység osztályvezetője végzi. Amennyiben a panaszos elégedetlen az elbírálás eredményével, fellebbezéssel az igazgatóhoz vagy az igazgatóhelyetteshez fordulhat. A Tudásközpont működésével kapcsolatos panaszokat az elbíráló továbbítja az üzemeltető Pécsi Tudásközpont Kft. felé, illetve a partnerintézmény hatáskörébe tartozó panaszokat a Pécsi Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont felé.

A benyújtott űrlapokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított legfeljebb 7 munkanap.

A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott módon kell írásban értesíteni.

A panaszokat a Könyvtár 5 évig az irattárban megőrzi, és a panaszos kérelmére biztosítja a dokumentum megtekintését.

a) Szóban beérkezett panasz (személyesen, telefonon)

A panaszkezelést az olvasószolgálat munkatársai végzik. Céljuk azonnal megvizsgálni, orvosolni a problémát. Amennyiben az olvasószolgálat munkatársa nem talál megoldást a problémára, bevonja az adott egység vezetőjét, távollétében helyettesét, szükség esetén a Könyvtár igazgatóját. Amennyiben a szóban előterjesztett panaszra azonnali megoldás születik, a panaszról jegyzőkönyv nem készül, ugyanakkor az olvasószolgálati munkatárs az olvasószolgálat panaszfüzetébe feljegyzi az észrevételt. Amennyiben a panasz kivizsgálása és a megoldás azonnal nem lehetséges, az olvasószolgálat munkatársa a mellékletben található panaszbejelentő űrlap kitöltésével jegyzőkönyvet vesz fel. Ezek után az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

b) Írásban beérkező panasz (személyesen átadott irat, postán, e-mailben érkező panasz)

A személyesen átadott irat és a postán érkező levél a könyvtár titkárságára kerül iktatás céljából. A beérkező panaszokat a titkárság az igazgatóhoz, távolléte esetén az igazgatóhelyetteshez továbbítja. A panasz kivizsgálását az igazgató, távolléte esetén az igazgatóhelyettes, vagy az általuk megbízott munkatárs végzi. A Könyvtár az írásbeli panaszra a választ 7 napon belül indoklással együtt megküldi a panaszosnak. E-mailben érkező panasz esetében az adott egység vezetője, annak távollétében helyettese 5 napon belül megválaszolja e-mailben vagy a panaszos által kért formában. Amennyiben az adott egység vezetője nem illetékes a panasz kivizsgálásában, továbbítja azt az igazgató, távolléte esetén az igazgatóhelyettes felé. Az e-mailben érkezett panaszt és az intézkedéseket az adott egység vezetője kinyomtatja, és a titkárság felé megküldi iktatás céljából.

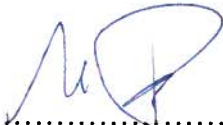
A panasz felülvizsgálata

Amennyiben a panaszos nem ért egyet a panaszára adott hivatalos válasszal, vagy bejelentését szeretné kiegészíteni, kérheti a panaszára adott válasz felülvizsgálatát. A felülvizsgálati kérelmet jelen szabályzat 2. sz. melléklete szerinti űrlapon kell benyújtani. A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár 15 napon belül dönt, és a felülvizsgálati kérelemben a panaszos által megadott módon értesíti a panaszost a döntésről. Felülvizsgálati kérelemmel kapcsolatban csak a Könyvtár igazgatója vagy az igazgatóhelyettes dönthet. A felülvizsgálati kérelemre adott válasz csak az igazgató vagy az igazgatóhelyettes aláírásával érvényes. A felülvizsgálati kérelemre adott válasszal a Könyvtár a panaszkezelési eljárást lezártnak tekinti.

Záró rendelkezések

Jelen utasítás **2019. február 1.** napján lép hatályba, és ezzel egyidejűleg az 1/2017. sz. igazgatói utasítás hatályát veszti.

Pécs, 2019. január 28.


.....
Miszler Tamás
igazgató





1. számú melléklet

Csorba Győző Könyvtár

PANASZBEJELENTŐ ADATLAP ÜGYINTÉZÉSEL KAPCSOLATOS PANASZ ELBÍRÁLÁSÁHOZ	
Bejelentő neve: email címe: olvasójegy száma: cím, amire a választ kéri:	Panasszal érintett szervezeti egység:
A PANASZ RÖVID LEÍRÁSA	
Dátum:	Aláírás:

A panaszt átvevő könyvtáros neve:.....

Dátum:.....

Aláírás:

PH



A könyvtáros tölti ki!

.... db ügyintézésrel kapcsolatos dokumentum mellékelve.	
Az ügyintézőhöz való érkezés kelte:	
Az ügyintéző neve:	
AZ INTÉZKEDÉS LEÍRÁSA	
Dátum:	Aláírás:

