Panaszkezelési szabályzat

1.1 Bevezető

A panaszkezelési szabályzat a könyvtárral szemben felmerült panaszok kezelésére, kivizsgálására, elemzésére, értékelésre szolgál. A könyvtár a panaszokat és a panaszosokat 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 Panaszos

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, 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 konkrét szolgáltatással 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://www.toalmas.hu/kozsegi-konyvtar/ weboldalon található.
b) telefonon: 06-29/800-518,

1.4.2. Írásbeli panasz

a) személyesen átadott irat útján
b) postai úton: Községi Könyvtár 2252 Tóalmás, Béke út 27.
c) elektronikus levélben: konyvtar@toalmas.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 ügyintézést.
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 **panaszkezelési lapot kell felvenni**, és annak példányát:

- a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszkezelési lap 1. pld.-át a fenntartó részére továbbítja.
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszról lapot vesz fel, annak tartalmát egyezteti és jóváhagyatja az ügyféllel, majd 1. pld.-át a fenntartó részére továbbítja.

A panaszra adott indokolással ellátott választ, a közlést követő 15 napon belül kell kiküldeni.
A panaszkezelési lap megkönnyítése érdekében a könyvtár honlapjáról letölthető „Panaszkezelési lap"-ot használjuk.

A panaszkezelés menetéről és határidőiről az ügyintézés alatt, telefonon – közérthető, szakszerű és érdemi - információt, a 06-29/800-518 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 06-29/800-518 számon. Erről a személyesen leadott írásbeli panasz esetén a könyvtárosnak 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 termék vagy 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 súlyát
- a panasz jogosságát (jogos/nem jogos),
- a reklamáció kezelésével, kivizsgálásával megbízott személy nevét,
- döntést a megrendelő javítási igényének jogosságáról,
- 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 e tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,
- eljárást kezdeményezhessen a feltárt, panaszt kiváltó események, tények korrekciójára,
- összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat.

1.9. A panaszügyintézéssel 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 termékeket, szolgáltatásokat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.
Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba. A könyvtár a panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a használói igényekre és saját szolgáltatásainak szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

1.10. Tájékoztató

A könyvtár helyiségében, ill. az internetes honlapján közzéteszi a panaszügyintézés körében alkalmazott panaszkezelési szabályzatát.

Tóalmás, 2016. január 27.

Kovács Magdolna
polgármester

TÓALMÁS KÖZSÉG ÖNKORMÁNYZATA * TÓALMÁS *

Ágoston Katalin
könyvtáros

Községi Könyvtár
2252 Tóalmás, Béke út 27.
Tel: 29/800-518
E-mail: konyvtar@toalmas.hu

Iktatószám:...../.....

Panaszkezelési lap

A panaszos neve: .....

Állandó lakcíme / székhelye: .....

Levelezési cím: .....

Telefonszáma: .....

E-mail címe: .....

A panasz benyújtásának dátuma: .....

A panasz keletkezési helye: .....

A panasz leírása, oka: .....

.....

.....

A panaszos igénye: .....

.....

A panasz súlya: .....

.....

A panaszt felvevő neve: .....

A panasz jogossága: jogos / nem jogos / részben jogos

Javító intézkedések: .....

.....

Újbóli előfordulást megakadályozó intézkedések: .....

.....

Intézkedés teljesítésének határideje: .....

A panaszos tájékoztatása a meghozott intézkedésről: .....

.....

.....

A problémát kivizsgáló neve: .....

A végrehajtásért felelős neve: .....

Dátum: Tóalmás, ... év ..... hónap .....nap

A problémát kivizsgáltam, a meghozott intézkedésről és a panasztevő tájékoztatásáról intézkedtem:

Kovács Magdolna

.....

Végrehajtásért felelős aláírása