



1/2017

IGAZGATÓI UTASÍTÁS
Panaszkezelési szabályzat

2017.01.13.

I. Általános rendelkezések

1. 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.
2. A Könyvtár a panaszkezelési szabályzatot kifüggeszti a regisztrációs pultnál, és a honlapján is közzéteszi.
3. A Könyvtár a panaszbejelentő adatlapot a kölcsönző pultoknál és a regisztrációban elhelyezi, a honlapján letölthető formában közzéteszi. Minden felületen azonos tartalmú panaszbejelentő adatlapot használ a panaszok rögzítésére.
4. 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.

II. 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).

III. A panasz bejelentésének módjai

1) Szóbeli panasz

- 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. (Várkonyi Nándor Fiókkönyvtár: 7624 Pécs, Nagy Jenő u. 24.; Kertvárosi Fiókkönyvtár: 7632 Pécs, Honvéd tér 1.; Belvárosi Könyvtár: 7621 Pécs, Király u. 9.; Csipkefa Gyermekkönyvtár: 7622 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky u. 10.; Minerva Fiókkönyvtár: 7633 Pécs, dr. Veress Endre u. 6.)

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

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

Telefonon tett bejelentés során jelezni kell a hivatalos panasztételi szándékot.

2) *Írásbeli panasz*

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

IV. A panasz ügyintézése

1. A panaszok kezelése az előterjesztés formájától függ. Az ügyfél panaszt tehet hivatalos és nem hivatalos formában.
2. 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.
3. 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 egység vezetőjétől vagy a Könyvtár igazgatójától.

V. Panaszkezelési eljárás

1. A benyújtott panaszt az adott könyvtári egység munkatársa **3 munkanapon belül** nyilvántartásba veszi a panaszbejelentő adatlapon.
2. A panasz elbírálását a könyvtárról vagy a könyvtárosokról a könyvtár vezetői vagy az adott egység osztályvezetője végzi.
3. Amennyiben a panaszos elégedetlen az elbírálás eredményével, fellebbezéssel az igazgatóhoz vagy az igazgatóhelyetteshez fordulhat.

4. 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.
5. A benyújtott adatlapokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított legfeljebb **7 munkanap**.
6. A hivatalos válaszról a panaszost az adatlapon általa megadott módon kell írásban értesíteni.

A) Szóban beérkezett panasz (személyesen, telefonon)

- aa) A panaszkezelést az olvasószolgálat munkatársai végzik. Céljuk azonnal megvizsgálni, orvosolni a problémát.
- ab) Amennyiben az olvasószolgálat munkatársa nem talál megoldást a problémára, bevonja az adott egység vezetőjét, távollétében helyettesét, szükség esetén a Könyvtár igazgatóját.
- ac) Amennyiben a szóban előterjesztett panaszra azonnali megoldás születik, a panaszról jegyzőkönyv nem készül, ugyanakkor az olvasószolgálati munkatárs az olvasószolgálat panaszfüzetébe feljegyzi az észrevételt.
- ad) Amennyiben a panasz kivizsgálása és a megoldás azonnal nem lehetséges, az olvasószolgálat munkatársa a mellékletben található panaszbejelentő adatlap kitöltésével jegyzőkönyvet vesz fel. Ezek után az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- ae) A jegyzőkönyv – azaz a panaszbejelentő adatlap - egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő **7 munkanapon belül** kell megküldeni.
- af) A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
 - a bejelentő neve,
 - a bejelentő lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
 - a bejelentő olvasójegy száma (ha van),
 - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - az ügyfél panaszának részletes leírása,
 - amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és a bejelentő aláírása,
 - a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje.

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

- ba) 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.

- bb) 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.

VI. A panasz felülvizsgálata

1. Amennyiben a panaszos nem ért egyet a panaszára adott hivatalos válasszal, vagy bejelentését szeretné kiegészíteni, kérheti a panaszára adott válasz felülvizsgálatát.
2. A felülvizsgálati kérelmet jelen szabályzat 2. sz. melléklete szerinti adatlapon kell benyújtani.
3. A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár **15 napon belül** dönt, és a felülvizsgálati kérelemben a panaszos által megadott módon értesíti a panaszost a döntésről.
4. Felülvizsgálati kérelemmel kapcsolatban csak a Könyvtár igazgatója vagy az igazgatóhelyettes dönthet.
5. 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.

VII. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A Könyvtár figyelmet fordít arra, hogy az azonosításra bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és a panaszügyek regisztrálásán kívül más célt ne szolgáljanak.
2. A Könyvtár a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:
 - a) neve,
 - b) olvasójegy szám,
 - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - d) telefonszáma,
 - e) értesítés módja,
 - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - g) panasz leírása, oka,
 - h) ügyfél igénye,
 - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Könyvtárban nem áll rendelkezésre,
 - j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

3. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

VIII. A panasz nyilvántartása

1. 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.
2. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.
A nyilvántartás tartalmazza:
 - a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - b) a panasz benyújtásának időpontját,
 - c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
 - d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
 - e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.
3. A Könyvtár a panaszt és az arra adott választ irattárában három évig megőrzi, és a panaszos kérelmére biztosítja a dokumentum megtekintését.

Melléklet:

1. Panaszbejelentő adatlap (két oldalas)
2. Felülvizsgálati adatlap

Pécs, 2017. január 13.



1. számú melléklet



Iktatószám:.....

Csorba Győző Könyvtár

PANASZBEJELENTŐ ADATLAP ÜGYINTÉZÉSSSEL 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 ügyintézással kapcsolatos dokumentum mellékelve.	
Iktatószám:	
Az ügyintézőhöz való érkezés kelte:	
Az ügyintéző neve:	
AZ INTÉZKEDÉS LEÍRÁSA	
Dátum:	Aláírás:



Iktatószám:.....

Csorba Győző Könyvtár

FELÜLVIZSGÁLATI ADATLAP	
Bejelentő neve: email címe: olvasójegy száma: cím, amire a választ kéri:	Panasszal érintett szervezeti egység:
A FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM INDOKLÁSA	
Dátum:	Aláírás:

✂-----✂

A panaszt átvevő könyvtáros neve:

Dátum:

Aláírás:

PH