

## **A könyvtár panaszkezelési szabályzata**

A szabályzat célja, hogy az Ipolyi Arnold Könyvtár, Múzeum és Kulturális Központ (továbbiakban: könyvtár) nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási törekvéseinek figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre.

### **1. Bevezető**

A panaszkezelés 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. A reklamálás elidegeníthetetlen joga a használonak. Alapelve, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint kezelje. A panaszhelyzet kezelésének legfontosabb célja a kifogásolt szolgáltatás javítása, módosítása, esetleges cseréje – a használó elégedettségének helyreállítása.

A panasz eljárás során a könyvtár szakszerűen, teljes körültekintéssel, a hatályos jogszabályokban előírt kötelezettségek betartásával, ügyfél-barát módon jár el.

A könyvtár a panaszkezelési szabályzatot részlegeiben kihelyezi, és a honlapján közzéteszi.

A panasz megtételére lehetőség van személyesen, írásban vagy szóban, postai úton, telefonon, vagy email-ben.

A panasz benyújtásának segítése érdekében a könyvtár részlegeiben és a honlapján formanyomtatványt helyez el.

A könyvtár a beérkezett panaszokat a meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

A panaszkezelést és -intézkedést elsősorban az érintett munkaterület (részleg) munkatársai végzik.

Az írásban benyújtott panaszt a könyvtár igazgatója vizsgálhatja ki.

Panasz nem maradhat regisztrálatlan, megválaszolatlan és elintézetlen.

## **2. Alapfogalmak**

### **2.1. Panasz**

Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

### **2.2. 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, rendezvény) kapcsolatban kifogásolja.

### **3. Panaszkezelés**

#### **3.1. A panasz bejelentése**

##### **3.1.1. Szóbeli panasz**

a) személyesen: a könyvtár nyitvatartási idejében a könyvtár címén (5200 Törökszentmiklós Pánthy Endre út 2-6.) nyitvatartási időben (www.ivk.hu weboldalon található).

b) telefonon: 06-56/390-011-es telefonon munkanapokon 8-18 óráig, szombaton 8-12 óráig.

##### **3.1.2. Írásbeli panasz**

a) személyesen vagy más által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott a jelen szabályzat melléklete szerinti kitöltött űrlapon

b) postai úton: Ipolyi Arnold Könyvtár, Múzeum és Kulturális Központ  
Törökszentmiklós, 5200 Pf. 48.

c) elektronikus levélben: panasz@mail.ivk.hu

d) a könyvtárban kihelyezett „Panaszláda” segítségével

Egyéb módon: az IKMKK panaszkönyvében.

Névtelenül leadott panaszokat a könyvtár megvizsgálja, de azokra hivatalos választ nem ad.

#### **3.2. 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.

#### **3.3. A panasz kivizsgálása**

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

##### **3.3.1. Szóbeli panasz**

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

A panaszos a szóbeli (személyes, telefonos) és írásbeli panaszáról, 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 panaszfelvételi űrlapot az Igazgató vagy a részleg vezetője részére továbbítja.
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszról panaszkezelési lapot vesz fel, annak tartalmát egyeztetni és jóváhagyatja az ügyféllel az illetékes ügyintéző vagy a vezető részére továbbítja.

A panaszkezelés menetéről és határidőiről az ügyintézés alatt telefonon adunk információt, a 06-56/390011-es számon. Erről a személyesen leadott írásbeli panasz esetén a könyvtár munkatársának az ügyfelet tájékoztatnia kell.

A panaszra adott indokolással ellátott választ, a közlést követő 10 napon belül kell kiküldeni.

### **3.3.2. Írásbeli panasz:**

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panaszt követő 10 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 06-56/390-011-es számon. Erről a személyesen leadott írásbeli panasz esetén a könyvtár munkatársának az ügyfelet tájékoztatnia kell.

A Panaszládát hetente, az e-mail fiókot 2 naponta kell ellenőriznie a panaszkezeléssel megbízott munkatársnak, illetve akadályoztatása esetén helyettesének.

### **3.4. Adatkezelés**

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

- panaszos neve
- lakcíme/levelezési címe
- telefonszáma
- panasz tárgya, leírása
- panaszos igénye
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

### **3.5. 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
- döntést a panaszos 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 ezen tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékekre, szolgáltatásra
- eljárást kezdeményezhessen a feltárt, panaszt kiváltó események, tények korrekciójára
- összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat.

### **3. 6. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők**

A könyvtár panaszkezelése szerves része a könyvtári minőségbiztosítási folyamatnak.

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 panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a használói igényekre és saját szolgáltatásainak szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

Törökszentmiklós, 2015. november 13.

A könyvtár panaszkezelési szabályzatát jóváhagyom:

Dr. Szecsei Istvánné  
mb. igazgató

