

Szent István Király Múzeum Könyvtára

Panaszkezelési szabályzat

I. Általános rendelkezések

1. A szabályzat célja, hogy a Szent István Király Múzeum Könyvtára (továbbiakban Könyvtár) nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre.

2. A panaszkezelési eljárás alapeleme maga a panasz. Panasznak minősül minden, a Könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.

Panaszkezelésen azt a folyamatot értjük, amely a Könyvtárban az ügyfél-elégedetlenség írásbeli vagy szóbeli megnyilvánulásáról való tudomásvételtől a panaszügy lezárásáig tart.

A panaszos általában természetes személy, olvasója a Könyvtárnak, aki a Könyvtár eljárását valamely konkrét szolgáltatással, vagy egyéb tevékenységgel kapcsolatban kifogásolja.

3. A Könyvtár a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé a panaszos céljától függően: hivatalos, illetve nem hivatalos panaszkezelési eljárás formájában.

a) Nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja csupán az, hogy szóban vagy írásban jelezze észrevételét, illetve kifogás jellegű bejelentéssel éljen. Hivatalos válaszra a Könyvtár részéről nem tart igényt.

b) A hivatalos panaszkezelési eljárás során minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos válasszal záruló panaszkezelés történik.

A Könyvtár minden panaszt – függetlenül annak benyújtási módjától – a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel. A panaszt tevőkkel szemben a Könyvtár munkatársa udvarias, segítőkész magatartást tanúsít.

Panasz nem maradhat regisztrálatlan, megválaszolatlan és elintézetlen. A panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kiszolgálása érdekében történik. A panaszok és a panaszkezelés értékelésének célja a levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.

II. A panasz benyújtásának módja

A Könyvtár a panaszok fogadására több lehetőséget is biztosít. A beérkezett panaszokat áttekinthető rendszerben kezeli és nyilvántartja. A Könyvtár a panaszkezelési szabályzatot a panasz benyújtását segítő formanyomtatvánnyal együtt a könyvtárhasználók számára elérhetően elhelyezi az olvasói térben, és közzéteszi a weboldalán.

Hivatalos panaszkezelési eljárást a következő módon lehet kezdeményezni:

1. Személyesen nyitvatartási időben, a Könyvtárban a panaszbejelentő űrlap kitöltésével.

2. Postai úton a Könyvtárba eljuttatott panaszbejelentő űrlap kitöltésével.
3. Elektronikus úton a kitöltött panaszbejelentő űrlap csatolásával.
4. Egyéb módon, azaz szóban vagy telefonon. Ebben az esetben nincs lehetőség hivatalos panaszkezelési eljárás indítására, de amennyiben lehetséges, azonnal ki kell vizsgálni, és megoldást találni a felvetődött panaszra.

III. Hivatalos panaszkezelési eljárás

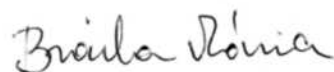
A benyújtott panaszbejelentő űrlapot 3 munkanapon belül iktatni kell a Múzeum titkárságán. Az iktatás után a Könyvtárra vagy a könyvtárosra vonatkozó panasz elbírálását a könyvtáros közvetlen felettese végzi, szükség esetén más munkatársak bevonásával. A panaszra adott hivatalos válasz a múzeumigazgató aláírásával érvényes.

A benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 30 munkanap.

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

Az irattárban 3 évig megőrzött panaszkezelési iratokba a Könyvtár a panaszos kérelmére betekintést biztosít.

Székesfehérvár, 2017. január 10.



Braila Mária
könyvtáros