

Komló Város Önkormányzat
József Attila Városi Könyvtár és Muzeális Gyűjtemény
7300 Komló, Városház tér 1.



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jelen szabályzat 2021. január 01-jétől érvényes.

Jóváhagyta:

Steinerbrunner Gyözőné
Steinerbrunner Gyözőné
intézményvezető



I. 1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. Jelen szabályzat célja, hogy Komló Város Önkormányzat József Attila Városi Könyvtár és Muzeális Gyűjtemény (továbbiakban: Intézmény) funkcióinak és a minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes panaszkezelési szabályozás valósuljon meg az Intézmény egész területén. Az Intézményt használók eredményesen tudjanak panaszt tenni az Intézmény tevékenységével, szolgáltatásaival, munkatársaival kapcsolatban.
2. A panaszokat a minőség javítása érdekében folyamatosan dokumentálni, elemezni kell, és meg kell fogalmazni a javító intézkedéseket.
3. Az Intézmény a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé:
 - a. **Nem hivatalos panaszkezelési eljárás:** Ekkor a panaszos célja csupán az, hogy jelezze az észrevételt, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Ebben az esetben hivatalos válaszra az Intézmény részéről nem tart igényt.
 - b. **Nem hivatalos panaszkezelési eljárás:** Ebben az esetben a panaszos hivatalos választ igényel az Intézmény részéről. Ekkor nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik. A panaszkezelés ebben az esetben az igazgató hivatalos válaszával zárul.
4. Az Intézmény minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.
5. A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL. Törvény (kulturális törvény), a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről figyelembe vételével készült.

I. 2. ALAPFOGALMAK

1. A panasz

Panasznak minősül minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a bejelentő (továbbiakban: panaszos), az Intézmény tevékenységével, működésével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával szemben kifogást emel és azzal kapcsolatban konkrét egyértelmű igényét megfogalmazza.

A fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszokat a minőség javítása érdekében dokumentálni, elemezni és értékelni kell. A panaszok kezelése a látogatók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik.

2. A panaszos

Panaszos általában természetes személy, tagja vagy látogatója az Intézménynek. Az Intézmény tagján túl, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki az Intézmény eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb (pl. rendezvénnyel) kapcsolatban kifogásolja.

Alapelv, hogy az Intézmény a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint kezeli.

II. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJAI

II. 1. Személyesen

A panasz előterjeszthető személyesen az Intézmény nyitvatartási idejében a könyvtár felnőtt részlegének kölcsönző pultjánál, vagy az igazgatónál keddtől péntekig 9.00 és 16.00 óra között.

II. 2. Írásban

A panasz írásban az alábbiak szerint tehető meg:

- a) **Postai úton** Komló Város Önkormányzat József Attila Városi Könyvtár és Muzeális Gyűjtemény címére (7300 Komló, Városház tér 1. / Pf. 13) az igazgatónak címezve.
- b) A könyvtár felnőtt részlegében a kölcsönző pultnál elhelyezett **Panaszkönyvben** vagy az ugyanoda kihelyezett **Panaszfelvételi űrlap** kitöltésével.
- c) **Elektronikusan** a komloikonyvtar@gmail.com címre. Ha a panasz elektronikus úton (e-mailben) érkezett, az e-mailt ki kell nyomtatni, levélként iktatni kell. A levélben érkezett panaszokhoz az igazgató kitölti a Panaszfelvételi űrlapot és csatolja hozzá az eredeti levelet.

II. 3. Telefonon

A telefonon történő panasz előterjesztése az Intézmény nyitvatartási idejében a következő telefonszámon (72/481-071 / 1, 2, 3, 6-os mellékek) lehetséges. A hivatalos panasztételi szándékot külön jelezni kell, ilyenkor az Intézmény vezetője kitölti a Panaszfelvételi űrlapot.

III. HIVATALOS PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁS

1. A szóban, személyesen vagy telefonon előterjesztett panaszt – amennyiben lehetséges – azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni kell.
2. Az írásban benyújtott panaszt az Intézmény vezetője vizsgálja ki.
3. Az Intézmény a beérkezett panaszokat a meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

IV. PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat mellékleteként szereplő panaszfelvételi űrlap szabályos kitöltésével kezdeményezhető.
2. Bármilyen kötelező adat kitöltésének hiányában az Intézmény a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

V. AZ ŰRLAPOK INTÉZMÉNYI KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ HATÁRIDŐK

1. A személyesen, vagy írásban benyújtott, postai úton eljuttatott panaszt a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

2. Elektronikus formában elküldött panaszok hetente egy alkalommal kerülnek nyilvántartásba.
3. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a hivatalos panasztételi szándékot külön jelezni kell. Ilyenkor az Intézmény munkatársa a panaszról lapot vesz fel, annak tartalmát egyezteteti és jóváhagyatja az ügyféllel, majd a vezető részére továbbítja.

VI. AZ ŰRLAPOK HITELESÍTÉSE

1. Írásban (személyesen, postai úton) történő benyújtás esetén a Panaszfelvételi űrlap tartalmát a panaszos olvasható aláírásával hitelesíti.
2. Az elektronikusan beküldött, illetve a telefonos panaszbejelentés alapján az Intézmény munkatársa által kitöltött Panaszfelvételi űrlapot a benyújtást követő 3 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesítheti. Az Intézmény az általa kitöltött űrlapot a panaszos kérésére szkennelve a megadott elérhetőségre továbbítja, és a panaszos az észrevételeit az elküldés napjától számított 3 munkanapon belül megteheti. Amennyiben a panaszos nem él ezzel a jogával, az űrlap hitelessé válik.

VII. A PANASZOK ELBÍRÁLÁSA

1. A Komló Város Önkormányzat József Attila Városi Könyvtár és Muzeális Gyűjteménybe kerülő összes panasz az intézmény vezetőjéhez kerül. A panaszra hivatalos választ a vezető tesz írásban.
2. A benyújtott, nyilvántartásba vett hivatalos panaszok kezelésére a nyilvántartásba vételtől számított 15 munkanap áll rendelkezésre. Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükség, a panasztevőt értesíteni szükséges. A hivatalos panaszról írásban tett választ a panaszfelvételi űrlapon megadott elérhetőségen kell eljuttatni.

VIII. A PANASZ FELÜLVIZSGÁLATA

1. A panaszos, amennyiben a hivatalos válaszban foglaltakkal nem elégedett, akkor kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.
2. A felülvizsgálati kérelmet írásban lehet benyújtani. A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell a panaszos adatait, iktatószámot, a felülvizsgálati kérelem indoklását.
3. A felülvizsgálati kérelem alapján az igazgató dönt, hogy bevonja-e a panasz kivizsgálásába a fenntartót.
4. A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz – attól függően ki vizsgálja ki a panaszt – az Intézmény igazgatója és a fenntartó képviselője ellenjegyzésével ellátva érvényes.
5. A hivatalos panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul. Az Intézmény (saját panaszkezelési rendszerében) egy adott panaszüggyel kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

IX. A PANASZÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

1. A beérkezett panaszokat és az azokra adott válaszokat az Intézmény 5 évig megőrzi.
2. Az Intézmény 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.
3. Az Intézmény a panaszokról meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett szolgáltatásokat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.

X. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. Az Intézmény a Panaszkezelési szabályzatot, a Panaszfelvételi űrlapot és a Felülvizsgálati kérelem űrlapot a honlapján közzéteszi, illetve a kölcsönzőpultnál nyomtatott formában elérhetővé teszi.
2. Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egytértettek.
3. A szabályzat 2021. január 01. napján lép hatályba.

Komló, 2020. december 17.

Steinerbrunner Gyözőné

Steinerbrunner Gyözőné
intézményvezető



Mellékletek:

1. Panaszfelvételi űrlap
2. Felülvizsgálati kérelem űrlap

Panaszfelvételi űrlap

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
Olvasójegy száma:	Panasz tárgya:
Panasz leírása:	
Panaszos aláírása	Panaszt átvevő aláírása
Válasz:	
Dátum:	Intézményvezető aláírása

Felülvizsgálati kérelem

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
Panasz iktatószáma:	
Felülvizsgálati kérelem tartalma:	
Panaszos aláírása	Panaszt átvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
Dátum:	Intézményvezető aláírása Fenntartó