



EGER

BRÓDY SÁNDOR
KÖNYVTÁR

ÉSZREVÉTELEK, JAVASLATOK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK ELJÁRÁSRENDJE

3.0
2023. február 01.

A dokumentum kódja	PANASZKEZ
Verziószám	3.0
Állománynév	panaszkezelesi_szabalyzat.pdf
Oldalszám	8
Készítette	Partnerkapcsolatok munkacsoport
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács
A jóváhagyás dátuma	2023.01.26
A hatálybalépés dátuma	2023.02.01

A MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma
1.0	panaszhelyzetkezelesi_szabalyzat.pdf	5		Minőségirányító tanács	2009.01.18	2009.01.18
1.1	panaszkezeles_urlap.pdf	1	Minőségirányító Tanács	Minőségirányító Tanács	2012.08.07	2012.08.07
2.0	panaszkezelesi_szabalyzat.pdf	8	Minőségirányítási tanács	Minőségirányítási tanács	2017.05.22	2017.05.22

.....
 Minőségirányítási Tanács vezetője



.....
 igazgató

1. Általános rendelkezések

- 1.1. Jelen szabályzat célja, hogy a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár (továbbiakban: Könyvtár) nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembevételével egységes könyvtári véleménynyilvánítási, javaslattételi és panaszkezelési eljárási rendet hozzon létre.
- 1.2. A panaszok, észrevételek és javaslatok kezelésének eljárásrendje az 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről, valamint a Bródy Sándor Könyvtár Könyvtárhasználati szabályzatának figyelembevételével készült, mely a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik.
- 1.3. *Nem minősül panasznak*, ha a könyvtárhasználó a Könyvtár tevékenységével, szolgáltatásaival, működési körülményeivel, munkatársainak magatartásával kapcsolatban véleményt nyilvánít, javaslatot tesz.
- 1.4. *Panasznak minősül* a könyvtár, tevékenységével, szolgáltatásával vagy mulasztásával, munkatársainak magatartásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kifogás, kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Könyvtár eljárását kifogásolja.
- 1.5. *Panaszosnak minősül* mindazon természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely az intézménnyel szemben kifogását, panaszát jelzi.
- 1.6. *A panaszkezelési folyamat* az ügyfél írásban vagy szóban kifejezett elégedetlenségének tudomásvételétől a panaszügy lezárásáig tart.
- 1.7. A Könyvtár a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé a panaszos céljától függően: *hivatalos*, illetve *nem hivatalos* panaszkezelési eljárás formájában.
- 1.8. Nem hivatalos eljárás esetén a panaszos célja csupán az, hogy szóban jelezze észrevételét, kifogás jellegű bejelentését. Hivatalos válaszra a könyvtár részéről nem tart igényt. Ebben az esetben a könyvtáros rögzíti írásban a panaszt, kiegészítve azt a panasz okának megszüntetésére tett intézkedéssel.
- 1.9. 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.

2. A panasz benyújtásának módjai

A Könyvtár a beérkező észrevételek, javaslatok, panaszok fogadására meghatározott kommunikációs csatornákat biztosít:

- *személyesen*, nyitvatartási időben szóban, vagy az erre a célra készített *Észrevételek, javaslatok című bejelentő űrlapon* (a Könyvtár munkatársainak átadva vagy panaszládában elhelyezve)
- *postai úton* a Könyvtár címére (Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár 3300 Eger Kossuth Lajos utca 16.)
- *elektronikusan, e-mailben*: info@brody.iif.hu
- *telefonon*, a könyvtár nyitvatartási idejében (36/516-632, 36/ 516-595)
- *a honlapon* elhelyezett bejelentő űrlapon: www.brody.iif.hu

Hivatalos panaszkezelési eljárást a felsorolt módon lehet kezdeményezni. Minden más úton benyújtott panasz esetében nincs lehetőség hivatalos panaszkezelési eljárás indítására.

3. Hivatalos panaszkezelési eljárás

- 3.1 Hivatalos panaszkezelési eljárás nyomtatott vagy elektronikus úton szabályosan kitöltött űrlapon (jelen szabályzat 1. számú melléklete) kezdeményezhető.
- 3.2 A postai úton, panaszládában vagy személyesen történő benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos olvasható aláírásával hitelesíti.
- 3.3 Az észrevételekről, javaslatokról, panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a könyvtár nyilvántartást vezet.
- 3.4 A személyesen benyújtott, ill. a postai vagy e-mail útján érkezett észrevételt, javaslatot, panaszt a Könyvtár legkésőbb a benyújtást követő napon a panaszfelvételi táblázatban nyilvántartásba veszi.
- 3.5 A telefonon jelzett észrevételeket és panaszokat a könyvtár munkatársának kell nyilvántartásba venni.

A nyilvántartás a következőket űrlapok adatait tartalmazza:

- Online iktató űrlap
- A panaszkezelési eljárási rend dokumentumait tartalmazó nyomtatott és online mappa
- Észrevételek, javaslatok, és panaszok bejelentő űrlap (1. sz. melléklet)
- Panaszkezelési űrlap (2. sz. melléklet)
- Felülvizsgálati kérelem űrlap (3. sz. melléklet)

4. A panaszok elbírálása

- 4.1 A panasz elbírálását a Könyvtár panasszal érintett gyűjteményének vezetője, a szolgáltatási igazgatóhelyettes és a panaszt felvevő könyvtáros végzi. Amennyiben a panasz tárgya a Könyvtár munkatársának magatartására, munkavégzésére irányul, az eljárás folyamán őt is meg kell hallgatni.
- 4.2 A panaszra adott hivatalos válasz az igazgató ellenjegyzésével ellátva érvényes.

- 4.3 A benyújtott panasszal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap.
- 4.4 A szóbeli, a személyesen vagy telefonon tett panaszt lehetőség szerint azonnal orvosolni kell, de minden esetben a megtett intézkedéssel együtt a panaszfelvételi táblázatban kerül rögzítésre.
- 4.5 A panasz kivizsgálása térítésmentesen, az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- 4.6 A hivatalos válaszról a panaszost a Panaszkezelési űrlap (2. sz. melléklet) kitöltésével, az általa megadott módon írásban kell értesíteni.
- 4.7 A panaszkezelési eljárás a panaszra írásban adott, indoklással ellátott válasszal zárul. A vizsgálat eredményéről, az esetleges beavatkozásokról, intézkedésekről a panasztevőt írásban kell tájékoztatni.
- 4.8 Az űrlapokat a Könyvtár 5 évig megőrzi.

5. A panasz felülvizsgálata

- 5.1 A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, vagy bejelentését új információkkal egészítené ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.
- 5.2 A felülvizsgálati kérelmet a Felülvizsgálati kérelem űrlapon (3. számú melléklet), az alapeljárás ügyszámára hivatkozással kell benyújtani.
- 5.3 A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai megegyeznek az alapeljárásra vonatkozókkal.
- 5.4 A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár 10 munkanapon belül dönt, melyről a felülvizsgálati kérelemben általa megjelölt módon értesíti a panaszost.
- 5.5 A hivatalos panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul.

Záró rendelkezések

Jelen eljárási rendet a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek. A szabályzatot a munkatársak és a Minőségirányítási Tanács egyetértésével az intézmény igazgatója hagyja jóvá.

Mellékletek

- 1. sz. melléklet: Észrevételek, javaslatok bejelentő űrlap
- 2. sz. melléklet: Panaszkezelési űrlap
- 3. sz. melléklet: Felülvizsgálati kérelem űrlap

1. sz. melléklet

Iktató szám:

Észrevételek, javaslatok

Kedves Könyvtárhasználó!

Intézményünk kiemelten fontosnak tartja könyvtári szolgáltatásaink minőségének folyamatos javítását és fejlesztését, ezáltal használóink elégedettségének elérését.

Az Ön véleményére is számítunk, írjon nekünk!

Köszönjük, hogy észrevételeinek, javaslatainak beküldésével segíti munkánkat!

* Kötelező a válaszadás

1. Bejegyzésének célja: *

- Észrevétel, javaslat, vélemény
- Panasz

2. Szolgáltatás, mellyel kapcsolatban észrevételt, javaslatot vagy panaszt kíván tenni.
(Kitöltése nem kötelező.)

- Kölcsönzés, visszahozatal
- Tájékoztatás, információszolgáltatás
- Beiratkozás
- Reprográfiai szolgáltatás
- Rendezvény
- Internethasználat
- Bródy Pakk szolgáltatás
- Évfordulós újság
- Digitalizálás
- Előjegyzés
- Külső raktári kérés
- Munkatárs magatartása
- Helyben használat
- Egyéb:
.....

3. Az észrevétel, javaslat vagy panasz részletes leírása: *

4. Kérjük, az ügyintézés érdekében adja meg személyes adatait!

Neve: *

.....

Olvasójegyének száma:

.....

Telefonszáma:

.....

Lakcíme: *

.....

Egyéb megjegyzése:

.....

A beküldött véleményeket az Észrevételek, javaslatok és panaszok eljárásrendje című szabályzat előírásai alapján kezeljük. A személyes adatok védelmét a Bródy Sándor Könyvtár Adatvédelmi tájékoztatója szerint, a 2016/679/EU rendelet a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról c. jogszabály előírásai alapján biztosítjuk.

2. sz. melléklet

Panaszkezelési űrlap

Iktató szám:

Bejelentő neve:	A panasz időpontja:
Bejelentő elérhetőségei: Olvasójegyen szereplő egyedi azonosító kódja (vonalkód): E-mail címe: Lakcíme:	
A panasz tárgya, rövid leírása:	
A panaszt a könyvtár nevében fogadó személy neve:	
A panasz kivizsgálásának eredménye:	
Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése:	
Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:	
Aláírás:	

3. sz. melléklet

Felülvizsgálati kérelem

Iktató szám:

Bejelentő neve:	Dátum:
Bejelentő elérhetőségei: Olvasójegyen szereplő egyedi azonosító kódja (vonalkód): E-mail címe: Lakcíme:	
A panasz iktatószáma:	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
A panaszos aláírása:	
A panaszfelvevő aláírása:	
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
Igazgató aláírása:	