



Panaszkezelési szabályzat

**Érvényes 2016.
január 1-től**

I. Általános rendelkezések, fogalom meghatározások

Szabályzatunk célja, hogy a Hevesi Kulturális Központ Könyvtár Tagintézmény, mint nyilvános könyvtár a könyvtári funkciónak, minőségbiztosítási elveinek megfelelően biztosítsa a használói visszajelzéseket.

Célunk olyan eljárások alkalmazása, amelyek révén tevékenységeink során keletkező, a követelményeknek nem megfelelő szolgáltatások azonosíthatóak, kezelhetőek legyenek.

A panaszkezelési eljárás alapja a **panasz**.

Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.

A panaszok lehetnek *nem hivatalosak és hivatalosak*, függetlenül a panaszos szándékától.

Nem hivatalos panasz esetén az eljárás során a panaszos célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, bejelentést tegyen észrevételéről, de nem kíván a könyvtár részéről választ.

Hivatalos panasz esetén mindig a panaszkezelési eljárás szerint járunk el, amely minden esetben a könyvtár vezetőjének válaszával zárul.

II. A panasz benyújtásának módja

A panaszos *szóban* tett panaszát *nem hivatalos panaszként* kezeli a könyvtár, amennyiben írásos formában nem történik meg a panasz benyújtása.

A *hivatalos panaszt írásban* kell megtenni, melyet különböző csatornákon juttathat el a panaszos az intézmény vezetőjének.

A hivatalos panasz megtételéhez szükséges űrlapok megtalálhatóak a könyvtár honlapján konyvtarheves.hu valamint a kölcsönző pultnál elhelyezett "panaszláda" mellett.

- Személyesen, a Hevesi Kulturális Központ Könyvtár Tagintézményben nyitvatartási időben (3360 Heves, Erzsébet tér 8.) a könyvtár kölcsönző pultjánál a 2. számú melléklet kitöltött és aláírt űrlapján
- Írásban az alábbiak szerint:

postai úton (Hevesi Kulturális Központ Könyvtár Tagintézmény 3360 Heves, Erzsébet tér 8.)

e-mailban a vkheves@gmail.com címre csatolt, kitöltött 1. számú melléklet panaszfelvételi űrlapon.

III. Hivatalos panaszkezelési eljárás

A hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatására csak az űrlapokon (1. sz. és 2. sz. melléklet), kitöltött és aláírt formában benyújtott panaszok esetében kerül sor.

A Hevesi Kulturális Központ Könyvtár Tagintézmény csak a hivatalos panaszok esetén biztosítja a panaszkezelési folyamat lefolytatását. Amennyiben a panasz benyújtása nem a megfelelő formában történik, a könyvtár a panaszt nem hivatalosnak tekinti és ennek megfelelően jár el.

Határidők:

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

A könyvtárban leadott, vagy elektronikus formában elküldött panaszok hetente (hétfőnként) egy alkalommal kerülnek nyilvántartásba.

A panaszok elbírálása:

A Hevesi kulturális Központ Könyvtár Tagintézményben az összes panasz a könyvtár vezetőjéhez kerül. A panaszra hivatalos választ a könyvtár vezetője ad írásban.

A válaszadás határideje a nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükség, a panasztevőt értesíteni szükséges.

A hivatalos panaszról írásban adott választ a panaszfelvételi űrlapon megadott elérhetőségre kell eljuttatni.

A Hevesi Kulturális Központ Könyvtár Tagintézményhez érkező írásos panaszokat a könyvtár az irattárában 5 évig őrzi.

IV. A panasz felülvizsgálata

A panaszos, amennyibe a panaszára adott hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, vagy bejelentését új információval egészítené ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.

A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 3. számú mellékletében található űrlapon, az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással kell benyújtani a könyvtárba, illetve a könyvtár címére.

Határidő:

A felülvizsgálati kérelemről a Hevesi kulturális Központ Könyvtár Tagintézmény fenntartójának részéről; a Hevesi Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzője 15 napon belül dönt, melyről a felülvizsgálatra vonatkozó kérelemben általa megjelölt módon értesíti a panaszost.

Felülvizsgálat elbírálása:

A felülvizsgálati kérelemben foglaltakról a Hevesi Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzője dönt az alapeljárás hivatalos válaszát ellenjegyző könyvtárvezetővel történő konzultációt követően.

A felülvizsgálati kérelemre adott válasz kizárólag a Hevesi Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzőjének ellenjegyzésével érvényes.

A hivatalos panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul.

V. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

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 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.

1. számú melléklet

Panaszfelvételi űrlap

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
Olvasójegy száma:	Panasz tárgya:
Panasz leírása:	
panaszos aláírása	panaszt átvevő aláírása
Válasz:	
Dátum:	könyvtárvezető aláírása

2. számú melléklet

Panaszládába bedobható űrlap

Panaszos neve:	Olvasójegy száma:
Panaszos elérhetősége:	
Panasz leírása:	
Dátum:	Aláírás

3. számú melléklet

Felülvizsgálati kérelem

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
A panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi úrlapon):	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
..... panaszos aláírása	 panaszt átvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
Dátum:	Hevesi Közös Önkormányzat Jegyzője