

# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**Balassi Bálint Megyei Könyvtár**

Érvényes:

2015. július 1.

# I. Általános rendelkezések, fogalom meghatározások

## **1. A panaszkezelési szabályzat célja:**

A Balassi Bálint Megyei Könyvtár, (továbbiakban könyvtár, BBMK) mint nyilvános könyvtár, a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer Központja, arra törekszik, hogy a használók és a partnerek részéről érkező panaszokat a minőségbiztosítási alapelveknek megfelelően kezelje. Ezért alkotta meg szabályzatát.

## **2. A BBMK a panaszos ügyek intézése során az alábbi elveket és gyakorlatot követi:**

- A panasz eljárás során a BBMK a hatályos jogszabályoknak megfelelően jár el.
- A panaszokat és a panaszosokat ugyanazon eljárás és szabályok keretében kezeli.
- A könyvtár a panaszkezelési szabályzatot a panaszláda mellett kifüggeszti, iktatva őrzi, és a honlapján közzéteszi.
- A könyvtár a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított rendszerben kezeli és tartja nyilván a könyvtár titkárságán.
- A panaszt tevőkkel szemben a könyvtár munkatársai kötelesek udvarias, segítőkész magatartást tanúsítani.
- Egyetlen hivatalosan beérkező panasz sem maradhat a könyvtár részéről megválaszolatlan és elintézetlen.

## **3. Alapfogalmak**

- Panasz

a könyvtár tevékenységével, szolgáltatásaival szemben felmerülő minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a panaszos a könyvtár tevékenységét kifogásolja, és azzal kapcsolatban állást foglal, véleményt.

Nem minősül panasz, ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

- Panaszos

A panaszos általában természetes személy, beiratkozott olvasója, illetve látogatója a könyvtárnak, aki a könyvtár működési rendjével, szolgáltatásaival, programjaival, szakmai tevékenységével kapcsolatosan véleményt, kritikát fogalmaz meg.

#### **4. Panaszkezelési eljárás**

A könyvtár a hozzá beérkező panaszokat a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezeli.

A BBMK a panasz megtételére két alapvető eljárási formát biztosít:

- nem hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatása
- hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatása

A nem hivatalos panaszkezelés esetén a panaszos célja az, hogy jelezze észrevételét, bejelentéssel éljen. Ebben az esetben a panaszos hivatalos válasza nem számíthat a könyvtár részéről.

A hivatalos panaszkezelési eljárás során a nyilvántartásba kerülő panaszra a könyvtár hivatalosan válaszol, és megteszi a szükséges lépéseket.

## II. A panasz benyújtásának módja

A BBMK a beérkező panaszok fogadására különböző lehetőségeket kínál.

Ennek megfelelően a panaszos hivatalos panaszkezelési eljárást kezdeményezhet az alábbiak szerint:

- **személyesen** az alábbiak szerint:

Nyitva tartási időben Hétfőn: 10.00-15.30 óra között a nyilvántartási pultnál

Keddtől péntekig: 10.00-18.00 óra között,

Szombaton 9.00-13.00 óra között az emeleti térben (felnőtt kölcsönző).

A panasz megtételéhez szükséges űrlap a könyvtár bármely szolgáltatási pontján elérhető.

- **írásban** az alábbiak szerint:

1. postai úton a BBMK címére az igazgatónak címezve,
2. a panaszládába helyezve A kitöltött űrlap a jelen szabályzat 2. számú melléklete. Az űrlap a könyvtár valamennyi szolgáltatási pontjáról elkérhető, a honlapon letölthető.
3. elektronikusan e-mail útján a könyvtár központi e-mail címére [mdbmk@bbmk.hu](mailto:mdbmk@bbmk.hu). Az e-mailhez csatolni kell a honlapon található, szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot.

- **telefonon** az alábbiak szerint:

A BBMK nyitva tartási idejében az alábbi telefonszámokon (ehhez a hivatalos panasztételi szándékot jelezni kell):

Központi szám: 06-32-521-550

Felnőtt kölcsönző: 06-32-521-569

### III. Panaszfelvételi űrlap (kezelése, iktatás, határidők, hitelesítés, megőrzés)

- Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat panaszfelvételi űrlap szabályos kitöltésével kezdeményezhető.
- A BBMK csak szabályosan kitöltött űrlap alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását. Bármilyen kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.
- A személyesen vagy telefonon benyújtott panaszt még a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni.
- Postai úton, a panaszláda útján vagy e-mailben benyújtott panaszok esetén, a beérkezést követő első pénteki napon, azaz az összesítő napon kell nyilvántartásba venni a panaszt.
- A könyvtár vezetői testülete a hivatalosan beérkező panaszokat a heti összesítő naptól számított 8 napon belül kivizsgálja.
- A könyvtár a beérkezett panaszokat a könyvtár titkárságán kialakított nyilvántartási rendszerben kezeli és tartja nyilván.
- A hivatalosan beérkező panaszokat a könyvtár 3 évig megőrzi.
- A BBMK évente a vezetői testülettel közösen értékelést végez, és meghatározza a szükséges intézkedéseket. Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.

### IV. A panaszok elbírálása

- A panaszok elbírálását a könyvtár vezetői testülete végzi.
- A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag igazgatói ellenjegyzéssel ellátva érvényes.

- A benyújtott hivatalos panaszfelvételi űrlapra a könyvtár vezetésének minden esetben válaszolnia kell.
- A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott módon tájékoztatni kell. Amennyiben a válaszadás bármely okból nem lehetséges, (pl. további információkra van szükség) a könyvtár a panaszost erről tájékoztatja.

## V. A panasz felülvizsgálata

- A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válasszal nem ért egyet, vagy bejelentését újabb információval egészítené ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.
- A felülvizsgálati kérelemről a BBMK vezetői testülete 15 munkanapon belül dönt, és erről értesíti a panaszt tevőt.
- A felülvizsgálati kérelmet írásban lehet benyújtani. A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell:
  1. a panaszos adatait
  2. a felülvizsgálati kérelem indoklását.

A panaszok kezelése minden esetben a könyvtárhasználók és a könyvtári partnerek elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik.

Könyvtárunknak az a kötelessége, hogy a használók és a partnerek részéről megfogalmazódó visszajelzésekre reagáljon, a panaszokat a minőség javítása érdekében dokumentálja, elemezze, értékelje és a tapasztalatokat szakmai rendszerébe beépítse.

Salgótarján, 2015. június 15.



igazgató

1. számú melléklet

Iktatószám:.....

(Erre a számra hivatkozva élhet a felülvizsgálati kérelemmel.)

### PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei:	
Az olvasójegyen szereplő egyedi azonosító ( a vonalkód alatti számok):	
A panasz tárgya, rövid leírása:	
..... A panaszos aláírása	..... A panaszfelvevő aláírása
Válasz a panaszra:	
igazgató aláírása:	Dátum:

2. számú melléklet

## PANASZLÁDÁBA BEDOBANDÓ ŰRLAP

A panaszos neve*:	Az olvasójegyzen szereplő azonosító ( a vonalkód alatti számok):
A panaszos elérhetőségei*:	
A panasz, észrevétel tárgya*:	
Aláírás*:	Dátum*:
Amennyiben hivatalos panaszkezelési eljárást kíván indítani, kérjük adja meg a *- gal jelölt kötelező adatokat.	

### FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei:	
A panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi űrlapon):	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
..... a panaszos aláírása	..... a panaszfelvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
Igazgató aláírása	Dátum: