

A József Attila Megyei és Városi Könyvtár panaszkezelési szabályzata



— "Nyitottak vagyunk" —

JÓZSEF ATTILA
MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR
TATABÁNYA

A dokumentum kódja	Panasz
Verziószám	2.0
Állománynév	Panaszkezelési szabályzat_2022
Oldalszám	7
Készítette	Feketsné Kisvarga Anita
Jóváhagyta	Mikolasek Zsófia
A jóváhagyás dátuma	2022. május 12.
A hatálybalépés dátuma	2022. május 16.

A módosítások listája

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma

I. Előszó

A József Attila Megyei és Városi Könyvtár befogad, nyilvántartásba vesz és kivizsgál minden, a könyvtárhasználó (ügyfél) által igénybe vett szolgáltatással összefüggő, tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentést, panaszt. A panaszkezelés módját a TQM teljes körű minőségirányítási elvek figyelembevételével, jelen szabályzattal kívánja rögzíteni. A TQM nem más, mint az intézmény, a szervezet napról napra történő továbbfejlesztése annak érdekében, hogy termékei vagy szolgáltatásai a vevőt, használót egyre nagyobb mértékben kielégítsék.

II. Fogalmak:

Panasz: a hibákat, hiányosságokat feltáró természetes emberi megnyilvánulás - szóban vagy írásos formában - névvel és elérhetőséggel ellátott, konkrét esetre vonatkozó bejelentés, észrevétel, reklamáció. A panasz formájától és tartalmától függetlenül az intézmény működését előremozdító, pozitív jelentéssel bír.

Ügyfél: az a magánszemély (beiratkozott, illetve regisztrált könyvtárhasználó, távhasználó), aki részére a József Attila Megyei és Városi Könyvtár szolgáltatást nyújt.

III. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed a József Attila Megyei és Városi Könyvtár dolgozóira, valamint a panaszt tevő személyre.

IV. A panasztétel lehetséges módjai és kezelésének menete

1. **Szóban** – személyesen vagy telefonon közölt panasztétel **nyitvatartási időben** az olvasószolgálat bármely munkatársánál.

Panaszügyintézés helye: 2800 Tatabánya, Fő tér 2.

Nyitvatartás: kedd – péntek: 9.00-19.00

szombat: 9.00-17.00

Telefon: 06/34-513-680

A szóban érkező panasz a beérkezés helyén a panasz súlyának, és a szolgálatot teljesítő munkatárs kompetenciájának megfelelően kezelendő. Amennyiben a panaszt fogadó munkatárs saját hatáskörében nem tud megfelelő intézkedést tenni, illetve a panasz orvosolása – az SZMSZ szerinti – hatáskörét meghaladja, vagy intézkedést igényel, panaszbejelentő űrlap kitöltésére kerül sor¹, melyet további intézkedés céljából - melynek része a panaszfelvételi nyomtatvány kitöltése - az olvasószolgálati osztály vezetőjéhez juttat el a panaszt fogadó munkatárs. Továbbá tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy 10

¹Nyomtatott formában: <http://www.jamvk.hu/panaszkezeles/>

munkanapon belül az általa megadott elérhetőségen tájékoztatást nyújt az intézkedés/kivizsgálás eredményéről.

A József Attila Megyei és Városi Könyvtár a panasztétellel kapcsolatban keletkezett dokumentumokat és az arra adott választ archiválja.

2. Írásban

2.1. Interneten 0-24 óráig az intézmény a panasz benyújtásához formanyomtatványt bocsájt az ügyfél rendelkezésére. A <http://www.jamvk.hu/panaszkezeles/> címen elérhető *panaszbejelentő nyomtatvány* kitöltésével és annak elküldésével. Az automatikusan beállított címzett az intézmény Állományfejlesztési és Olvasószolgálati osztályának vezetője, aki panaszfelvételi nyomtatványt tölt ki és saját hatáskörében megválaszolja a bejelentést, vagy intézkedés/kivizsgálás céljából továbbítja a kompetens munkatársnak a panaszbejelentő nyomtatványt a panaszfelvételi nyomtatvánnyal együtt. Az ügyfél által megadott elérhetőségen, 10 munkanapon belül tájékoztatást nyújt az intézkedés/kivizsgálás eredményéről.

A József Attila Megyei és Városi Könyvtár a panasztétellel kapcsolatban keletkezett dokumentumokat és az arra adott választ az elektronikus nyilvántartásban archiválja.

2.2. E-mailben

E-mailben történő bejelentés a kolcsonzes@jamk.hu e-mail címre beküldött panaszbejelentő lapon történhet, ami letölthető a <http://www.jamvk.hu/panaszkezeles> címen. Amennyiben a bejelentés elektronikus levél formájában érkezik, a József Attila Megyei és Városi Könyvtár az ügyfelet elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vette, s vállalja, hogy a bejelentést követő 10 munkanapon belül az indoklással ellátott álláspontját megküldi az ügyfélnek.

Az e-mailben érkezett panaszbejelentést az állományfejlesztési és olvasószolgálati osztályvezető kezeli – a 2.1 pontban foglaltak szerint.

A József Attila Megyei Könyvtár a panasztétellel kapcsolatban keletkezett dokumentumokat és az arra adott választ az elektronikus nyilvántartásban archiválja.

2.3. Levélben

Levélcím: József Attila Megyei és Városi Könyvtár 2800 Tatabánya Fő tér 2.

A postabontás az igazgatói titkárságon történik. A panaszlevél érkeztetés után az olvasószolgálati osztályvezetőhöz érkezik be, aki a panaszt az elektronikus nyilvántartásban iktatja. A panaszlevél áttanulmányozása után panaszfelvételi

nyomtatványt tölt ki és megválaszolja, vagy intézkedés/kivizsgálás céljából továbbítja a kompetens munkatársnak, aki gondoskodik a feladat 3 munkanapon belüli elvégzéséről.

A József Attila Megyei és Városi Könyvtár a panasztétellel kapcsolatban keletkezett dokumentumokat és az arra adott választ az elektronikus nyilvántartásban archiválja. A panaszt-kezelő az ügyfél által megadott elérhetőségen tájékoztatást nyújt az intézkedés/kivizsgálás eredményéről.

A panasztétel módjától független általános rendelkezés

1. Amennyiben a panasz a vállalt 10 munkanapon túli intézkedést igényel, az intézkedés elvégzésére kijelölt felelősnek értesítenie kell az ügyfelet arról, hogy:
 - ügyének kivizsgálása folyamatban van;
 - milyen intézkedést készülünk tenni;
 - ez várhatóan mennyi időt vesz igénybe;
 - továbbá biztosítani kell, hogy az eredményről - az általa megadott elérhetőségen - tájékoztadjuk.

Az értesítés megtörténtét az elektronikus adatbázisban rögzíteni kell.

2. Amennyiben a panasz nem igényel kivizsgálást/intézkedést, legkésőbb a panasz bejelentést követő napon reagálni kell rá az ügyfél által megadott elérhetőségen.

A József Attila Megyei és Városi Könyvtár számára kiemelkedő fontosságú könyvtárhasználóink elégedettsége.

Panaszbejelentő nyomtatvány

Kedves Olvasónk!

Amennyiben Ön a könyvtár szolgáltatásaival vagy munkatársaival kapcsolatban panasszal kíván élni, azt az alábbi nyomtatvány kitöltésével teheti meg. Biztosítjuk, hogy bejelentését a lehető leggyorsabban kivizsgáljuk, és 10 munkanapon belül értesítjük ennek eredményéről. Ha panasza hosszadalmasabb kivizsgálást igényel, erről is tájékoztatni fogjuk.

Ügyfél neve:.....

(HA van) olvasói azonosító száma:.....

Elérhetősége, ahol a panasz kivizsgálásnak eredményéről tájékoztathatjuk (e-mail cím, postacím):.....

.....

A panasz leírása:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Tatabánya,év.....hó.....nap

.....

aláírás

Köszönjük, hogy észrevételével segíti könyvtárunkat a minőségi szolgáltatások nyújtása területén.

Panaszfelvételi nyomtatvány

Ügyfél neve:.....

(HA van) olvasói azonosító száma:.....

Elérhetősége, ahol a panasz kivizsgálásnak eredményéről tájékoztathatjuk (e-mail cím, postacím):.....

.....
.....

A bejelentés jellege: (személyi probléma / szolgáltatási probléma / műszaki-technikai probléma / egyéb).

Az intézkedés folyamata (saját hatáskörben megválaszolható / továbbírányított)

.....
.....
.....
.....
.....

A panasz kivizsgálásának eredményéről az ügyfelet év.....hó.....napon a megadott elérhetőségeken tájékoztattuk.

Az ügyfél a választ elfogadta / nem fogadta el.

Tatabánya.....év.....hó.....nap

.....

aláírás