



12/2022

IGAZGATÓI UTASÍTÁS

Panaszkezelési szabályzat

Hatálybalépés: 2022. július 13.

Általános rendelkezések

A Csorba Győző Könyvtár (továbbiakban: Könyvtár), mint megyei és városi feladatokat ellátó nyilvános könyvtár feladata, hogy a legjobb szolgáltatásokat nyújtsa ügyfelei, olvasói részére, ezért a nyilvános könyvtár funkcióinak és a minőségirányítási rendszer elveinek figyelembevételével panaszkezelési szabályzatot hoz létre. A panaszkezelési szabályzat célja egy olyan protokoll felállítása, melynek segítségével a Könyvtár gyorsan, hatékonyan és udvariasan kezelheti az ügyfelei által benyújtott panaszt.

A Könyvtár a panaszkezelési szabályzatot kifüggeszti a regisztrációs pultnál, és a honlapján is közzéteszi. A panaszbejelentő űrlapot a kölcsönző pultoknál és a regisztrációban elhelyezi, a honlapján letölthető formában közzéteszi. Minden felületen azonos tartalmú panaszbejelentő űrlapot használ a panaszok rögzítésére. A Könyvtár rögzíti és kivizsgálja az összes bejelentett panaszt, emellett felelősséget vállal az ügyfélpanaszok udvarias módon történő kezelésére, és a panaszkezelési eljárás ügyfél számára történő ismertetésére. A Könyvtár figyelmet fordít arra, hogy az azonosításra bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és a panaszügyek regisztrálásán kívül más célt ne szolgáljanak.

A Könyvtár a beérkezett panaszokat egységes rendszerben tartja nyilván. Ennek érdekében biztosítja, hogy az összes munkatárs megismerje a szabályzat tartalmát, valamint ahhoz könnyen hozzáférjen. Rendszeresen felméréseket végez, hogy az ügyfelei elégedettségét felmérje. A panaszok nyilvántartásával, elemzésével a Könyvtár célja a szolgáltatások minőségének fejlesztése és az elégedett könyvtárhasználó.

Fogalmak

Panasz: panasznak minősül minden, a Könyvtár működésével, tevékenységével és szolgáltatásaival összefüggő észrevétel, kifogás, melyeket a Könyvtár ügyfelei (olvasói, használói, partnerei) a szabályzatban felsorolt módon eljuttathatnak a Könyvtárnak.

Panaszos: mindazon természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Könyvtárral szemben kifogását, panaszát jelzi.

A panasz benyújtásának módja:

Panaszkezelési eljárást kizárólag írásban, az alábbiak szerint lehet kezdeményezni:

- a) Személyes panaszbejelentésre a jelen szabályzat 1. sz. melléklete szerinti panaszbejelentő űrlap kitöltésével van lehetőség, nyitvatartási időben a Csorba Győző Könyvtár Tudásközpont épületében és fiókkönyvtáraiban.
- b) A levélben érkező panaszokat a következő címre várjuk: (Csorba Győző Könyvtár Igazgatósága 7622 Pécs, Universitas u. 2/A.).
- c) Elektronikus úton történő panasz bejelentésére a Csorba Győző Könyvtár honlapján elhelyezett panaszfelvételi űrlap kitöltésével (<https://www.csgyk.hu/panaszkezelesi-urlap>) van lehetőség.

A panasz ügyintézése

A panaszok kezelése az előterjesztés formájától függ. Az ügyfél panaszt tehet hivatalos és nem hivatalos formában.

A nem hivatalos panasz esetén a panaszos nem adja meg az elérhetőségét, ahova hivatalos választ várna a kifogására. Ebben az esetben a panaszos célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, felhívja a Könyvtár figyelmét az adott problémára.

Hivatalos panasz esetén (a panaszos megadja az elérhetőségét, választ vár a problémájára) a Könyvtár nyilvántartásba veszi a panaszt, és a panaszos minden esetben hivatalos választ kap az érintett szervezeti egység vezetőjétől vagy a Könyvtár igazgatójától.

A Könyvtár kizárólag az űrlapon szereplő adatok kitöltésekor tud panaszkezelési eljárást lefolytatni. Amennyiben bármely azonosító adat, elérhetőség hiányzik, a Könyvtár nem tud eleget tenni a panaszkezelési kötelezettségeknek, így panaszkezelési eljárást nem folytat le.

Panaszkezelési eljárás

A panasz elbírálását a könyvtárról vagy a könyvtárosokról a könyvtár vezetői vagy az adott egység osztályvezetője végzi.

A benyújtott űrlapokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított legfeljebb 7 munkanap.

A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott módon kell írásban értesíteni.

Amennyiben a panaszos elégedetlen az elbírálás eredményével, fellebbezéssel fordulhat a jelen szabályzat 1. sz. melléklete szerinti Panaszbejelentő adatlapon az igazgatóhoz vagy az igazgatóhelyetteshez

Amennyiben a panaszos a válasz kézbesítésétől számított 15 munkanapon belül nem él ezzel a lehetőségével, úgy a panaszkezelési eljárást a Könyvtár lezártnak tekinti.

A Tudásközpont működésével kapcsolatos panaszokat az elbíráló továbbítja az üzemeltető Pécsi Tudásközpont Kft. felé, illetve a partnerintézmény hatáskörébe tartozó panaszokat a Pécsi Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont felé.

A panaszokat a Könyvtár 5 évig az irattárban megőrzi, és a panaszos kérelmére biztosítja a dokumentum megtekintését.

A panasz felülvizsgálata

Amennyiben a panaszos nem ért egyet a panaszára adott hivatalos válasszal, vagy bejelentését szeretné kiegészíteni, kérheti a panaszára adott válasz felülvizsgálatát. A felülvizsgálati kérelmet jelen szabályzat 1. sz. melléklete szerinti Panaszbejelentő adatlapon kell benyújtani.

A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár 15 napon belül dönt, és a felülvizsgálati kérelemben a panaszos által megadott módon értesíti a panaszost a döntésről. Felülvizsgálati kérelemben kapcsolatban csak a Könyvtár igazgatója vagy az igazgatóhelyettes dönthet. A felülvizsgálati kérelemre adott válasz csak az igazgató vagy az igazgatóhelyettes aláírásával érvényes. A felülvizsgálati kérelemre adott válasszal a Könyvtár a panaszkezelési eljárást lezártnak tekinti.

Záró rendelkezések

Jelen utasítás **2022. július 13.** napján lép hatályba, és ezzel egyidejűleg az 3/2019. sz. igazgatói utasítás hatályát veszti.

Pécs, 2022. július 13.




Miszler Tamás
igazgató



**Csorba Győző Könyvtár
PANASZBEJELENTŐ ADATLAP**

Bejelentő neve:

Elérhetőség:

A panasz leírása:

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

Javaslat a megoldásra:

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

A Csorba Győző Könyvtár Panaszkezelési Szabályzatát megismertem és elfogadom:

Dátum:.....

Aláírás:.....

A könyvtáros tölti ki!

Felelős neve:

Intézkedés kezdete:.....

Az intézkedés leírása:

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

Dátum:.....

Aláírás:.....

**Csorba Győző Könyvtár
FELÜLVIZSGÁLATI ADATLAP**

Bejelentő neve:

Elérhetőség:.....

A felülvizsgálati kérelem indoklása:

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

Dátum:.....

Aláírás:.....

A könyvtáros tölti ki!

Felelős neve:

Intézkedés kezdete:.....

Az intézkedés leírása:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dátum:.....

Aláírás:.....

