



DEÁK FERENC MEGYEI
ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR

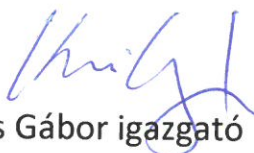
8900 ZALAEGERSZEG, DEÁK TÉR 6.
Tel./fax: 92 311 341; 92 312 681
E-mail: info@dfmk.hu www.dfmk.hu

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

ZALAEGERSZEG

2018. november 10.

Jóváhagyta:



Kiss Gábor igazgató



I. A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségirányítási rendszerének megfelelően egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre.

A Panaszkezelési szabályzat a Használati szabályzattal együtt minden részlegben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen kifüggesztve, valamint a könyvtár honlapján is elérhető.

(<http://www.dfmk.hu/konyvtarunk/hasznalati-szabalyzat>)

A szabályzat melléklete a Panaszfelvételi űrlap és a Felülvizsgálati kérelem.

II. A szabályzat hatálya

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

III. Általános rendelkezések

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár befogad, nyilvántartásba vesz és kivizsgál minden, a könyvtárhasználó által igénybe vett szolgáltatással összefüggő, tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentést, panaszt, észrevételt, véleményt. A panaszkezelés során a panaszokat és panaszosokat ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint, minden megkülönböztetés nélkül kell kezelni.

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár felelősséget vállal arra, hogy a panaszfelvétel során bekért adatokat az érvényben lévő adatvédelmi előírásoknak megfelelően kezeli. A könyvtár a panaszkezelés során birtokába került személyes adatokat harmadik fél részére nem adja át, a bekért adatok kizárólag az adott panasszal kapcsolatos nyilvántartás célját szolgálják.

A panaszok kezelésének során tevékenysége minőségének javítására törekszik a feltárt hiányosságok megszüntetése révén.

A panaszkezelés felelőse az intézmény igazgatója.

IV. Fogalmak

Panasz:

A könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival szemben felmerülő minden észrevétel, konkrét bejelentés, kifogás, reklamáció, vélemény nyilvánítás.

Panaszozos:

Minden olyan természetes vagy jogi személy vagy szervezet, aki/amely az intézmény tevékenységével kapcsolatban a szabályzatban meghatározott csatornákon keresztül véleményt nyilvánít.

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Nem hivatalos panaszkezelési eljárás:

A panaszos célja, hogy jelezze észrevételét, illetve kifogás jellegű bejelentéssel éljen, hivatalos válasza a könyvtár részéről nem tart igényt.

Hivatalos panaszkezelési eljárás:

Minden egyes panasz nyilvántartásba vételre kerül, mellyel kapcsolatban hivatalos válasszal záruló panaszkezelés történik, amennyiben a panaszos megadja nevét, elérhetőségét (postacím vagy e-mail cím).

V. A panasztétel lehetséges módjai

Szóbeli panasztétel

- A panaszos személyesen panaszt tehet a könyvtár nyitvatartási idejében, a könyvtár olvasói tereiben, a könyvtár dolgozóinál.
- Telefonon a táblázatban feltüntetett hivatalos telefonszámon.

Írásbeli panasztétel

- A központi könyvtár címére postán küldött, vagy a központi könyvtár titkárságán személyesen átadott levél útján.
- E-mailben a központi könyvtár megadott elérhetőségén.

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR KÖZPONTI KÖNYVTÁR HIVATALOS ELÉRHETŐSÉGEI			
NÉV	CÍM	TELEFON	E-MAIL
Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár, Központi könyvtár	8900 Zalaegerszeg, Deák Ferenc tér 6. 8901 Zalaegerszeg, Pf. 16.	+36-92-311-341	info@dfmk.hu

VI. A panaszok kezelésének szabályai

VI.1. Nem hivatalos panaszkezelési eljárás

Nyilvántartás

A nem hivatalos panaszokat, észrevételeket és az esetleges intézkedéseket szolgáltatási helyszínenként, előre elkészített táblázatban, elektronikusan rögzítik az olvasószolgálatos munkatársak.

Kivizsgálás

Az észrevételeket az érintett csoportvezetők kéthetente összesítik és a vezetői értekezleten ismertetik.

VI.2. Hivatalos panaszkezelési eljárás

Nyilvántartás

A beérkezett panaszok a panaszkezelési úrlapon való rögzítés, iktatószámmal nyilvántartásba vétel után közvetlenül az igazgatóhoz kerülnek.

Az úrlapról másolat kérhető.

Kivizsgálás

Az összes vonatkozó körülmény felderítésével és figyelembe vételével történik.

A válasz mindig írásban történik (hivatalos levélben vagy e-mailben), legkésőbb a panasz rögzítését követő 8. munkanapon.

A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag intézményvezetői aláírással érvényes.

VII. Felülvizsgálat

Ha a panaszos szempontjából nem zárult le az ügy megnyugtatóan, felülvizsgálati kérelmet nyújthat be közvetlenül az igazgatóhoz. A felülvizsgálati kérelemben megadott adatoknak tartalmazniuk kell az eredeti ügyíratra vonatkozó ügyiratszámot.

A felülvizsgálatot az igazgató végzi el az érintett munkatársak bevonásával. Szükség esetén szakértőt kér fel a megnyugtató rendezés elősegítésére.

A panaszosnak a felülvizsgálati kérelemre 15 munkanapon belül adott írásbeli válasz után intézményi hatáskörben további felülvizsgálatra nincs lehetősége. A továbbiakban a fenntartóhoz fordulhat. (Zalaegerszeg MJV Polgármesteri Hivatala Humánigazgatási Osztálya részére megfogalmazott írásbeli kérelemmel.)

VIII. Záró rendelkezések

A könyvtár a panaszfelvételi űrlapokat és az arra adott válaszokat a panasz elintézésétől számított 5 évig megőrzi, ezután megsemmisítjük az Iratkezelési szabályzat előírásainak megfelelően.

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár valamennyi munkatársa számára kiemelkedő fontosságú könyvtárhasználóink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

A beérkezett, nem hivatalos észrevételek a könyvtár belső számítógépes rendszerében kerülnek rögzítésre. Kétheti rendszerességgel a vezetőség áttekinti, értékeli és a szükséges intézkedéseket megteszi.

A panaszok korrekt kezelésével, a szolgáltatások javításával, az esetleges hibák kiküszöbölésével reméljük, hogy erősödik a bizalom intézményünk iránt.

Jelen szabályzat 2018. december 1-én lép életbe.

Mellékletek:

1. Panaszkezelési űrlap
2. Felülvizsgálati kérelem

1.SZ. MELLÉKLET

Iktatószám:.....

Panaszkezelési űrlap

A panasz felvételének helye, időpontja:

.....

A panasztevő neve, elérhetősége (postacím, e-mail cím):

.....

A panasz tárgya, leírása:

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

A panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása:

.....

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

A panasz kivizsgálásának eredménye:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A szükséges intézkedés megnevezése:

.....

.....

.....

Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:

.....

A panasztevő tájékoztatásának dátuma:

.....

.....

Kiss Gábor

igazgató

2.SZ. MELLÉKLET

Felülvizsgálati kérelem

A kérelem beadásának helye, időpontja:

.....

A panaszos neve, elérhetősége (postacím, e-mail cím):

.....

A panasz hivatkozási száma (eredeti panasztétel iktatószáma):

A kérelem tartalma:

A kérelmet az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása:

A DEÁK FERENC MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

A felülvizsgálat eredménye:

Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése:

Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:

A panasztevő tájékoztatásának dátuma:

Kiss Gábor

igazgató

