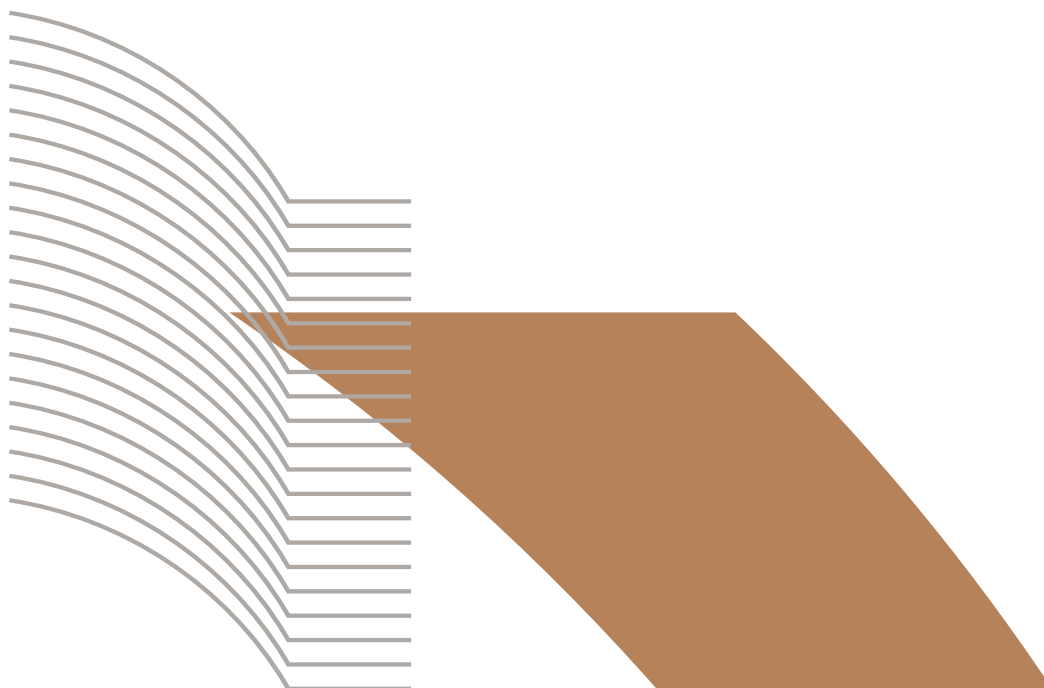


Panaszkezelési szabályzat



I. Általános rendelkezések

1.

A Berzsényi Dániel Megyei Hatókörű Városi Könyvtár jelen szabályzatának célja, hogy a könyvtár funkcióinak és a Minőségbiztosítási Rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást teremtsen, amely alapján a panaszok egyszerűen és eredményesen kezelhetővé válnak.

2.

A Panaszkezelési szabályzat a 2012. évi CLII. törvénnyel módosított, a muzeális intézményekről és a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. CXL. tv., valamint a Berzsényi Dániel Könyvtár könyvtárhasználati szabályzatának és Minőségirányítási Kézikönyvének a figyelembe vételével készült. A panaszkezelés a Minőségirányítási Kézikönyv 10.2. számú Nem megfelelés és helyesbítő tevékenység című fejezetében és a hozzá kapcsolódó folyamatleírásban szabályozva.

3.

Panasznak minősül minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a könyvtár tevékenységével, szolgáltatásaival szemben kifogás mutatkozik mind belső (munkaszervezeten belüli), mind külső (munkaszervezeten kívüli) forrásból.

4.

A könyvtár minden személyes adatokra vonatkozó panaszt a hatályos Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatnak megfelelően kezel.

II. A panasz benyújtásának módjai

1. A panasz előterjeszhető **személyesen** a könyvtár nyitvatartási idejében.

2. A panasz **írásban** az alábbiak szerint tehető meg:

- a, külső (munkaszervezeten kívüli) forrásból érkező panasz: **Vásárlók könyvébe való bejegyzéssel**

- b, belső (munkaszervezeten belüli) forrásból érkező panasz: **igazgatónak címzett írásos feljegyzés elkészítésével**

- **Postai úton** a Berzsényi Dániel Könyvtár címére (9700 Szombathely, Dr. Antall József tér 1.)

- **Faxon** a 94/513-531-es számon.

- **Elektronikusan** e-mail útján a könyvtár bármely elérhetőségén.

3. A **telefonon** történő panasz előterjesztése a könyvtár nyitvatartási idejében bármely telefonos elérhetőségen.

<https://www.bdmk.hu/Elerhetosegek.html>

4. *Egyéb módon:* A BDK Facebook oldalán

<https://www.facebook.com/BerzsenyiDanielKonyvtar>

III. Hivatalos panaszkezelési eljárás

1. A beérkezett panaszokat a könyvtárnak körültekintően kell intéznie. A panaszok kezelése az előterjesztés módjától függ.
2. A szóban, személyesen vagy telefonon előterjesztett panasz kezelését – amennyiben lehetséges – azonnal ki kell vizsgálni. A panaszkezelés folyamatát a könyvtár panasszal érintett szakterületének osztályvezetője kezdi el, amelyet a könyvtár igazgatójához is továbbít. A panasz kivizsgálását közösen végzik.
3. Az írásban benyújtott olvasói panaszt a könyvtár vezetője, távollétében a helyettese egy munkanapon belül kivizsgálja (ld. a 2. pont iránymutatásait). Az írásban benyújtott munkaszervezeten belüli panaszt az intézmény vezetője egy munkanapon belül kivizsgálja.
4. Az igazgatónak címzett, munkaszervezeten kívüli vagy belüli forrásból származó panasz esetén minden esetben a könyvtár vezetője jár el.
5. A könyvtár a beérkezett panaszokat a meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.
6. A panaszra adott hivatalos válasz az igazgató ellenjegyzésével érvényes.
7. A benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 5 munkanap.
8. A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott módon írásban tájékoztatni kell. Amennyiben a válaszadás nem lehetséges, mert további információkra van szükség, a könyvtár a panaszost erről tájékoztatja.

IV. Panaszfelvételi űrlap

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás a panaszfelvételi űrlap kitöltésével kezdeményezhető. Ld. *Vásárlók könyve*, amely a földszinti információs pultban és az első emeleti kölcsönző pultban került elhelyezésre.

Kérjük, hogy kitöltés előtt az aló fedőlap teljes oldalát befedő, visszahajtható részét a bejegyzés céljára szolgáló azonos számszámú 3. lap alá helyezni sziveskedjék.

Egyszerre három példányban kerülje kiadásra!
A második példány a vásárlót illeti meg.

0078682

vállalat, szervezet, magánkereskedő neve (bélyegző helye)*

A vásárló neve: _____

Címe: _____

A bejelentés kelte: _____

A bejelentés leírása: _____

A boltvezető (magánkereskedő) bejelentéssel kapcsolatos észrevételei és intézkedései:

A bejelentés elintézésének módja:

*Ezt a rovatot az egység vezetője a tömb használatba vétele előtt valamennyi példányon köteles – kézírással olvashatóan vagy bélyegzővel – kitölteni.

III. 11-1/V. t. SZ. - © 4708 - Operatív és Tervezési Pénzügyi Igazgatóság, Helyettes Igazgató: T. Tóthné. Tel: 463-0440, Fax: 463-0400

PM által ajánlott

V. Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők

1. A beérkezett panaszokat és az azokra adott válaszokat a Berzsényi Dániel Könyvtár irattárában meg kell őrizni.
2. A könyvtár az ügyfelek és a munkatársak panaszairól és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről hivatalos nyilvántartást (iktatott) vezet a titkárságon, amely tartalmazza:
 - a panasz leírását
 - a panasz benyújtásának időpontját
 - a panasz rendezésére szolgáló intézkedést
 - a teljesítés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését
 - a panasz megválaszolásának időpontját
 - a panaszfelvételi űrlapot

Zárórendelkezés

A könyvtár a Panaszkezelési szabályzatot a Vásárlók könyve mellett kinyomtatott formában elhelyezi a földszinti információs pultnál, illetve az első emeleti kölcsönző pultnál, továbbá a Közös mappában és a honlapon is közzé teszi.

Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek.

A Berzsenyi Dániel Megyei Hatókörű Városi Könyvtár Panaszkezelési szabályzata 2022. február 1-től hatályos, a 2020-tól alkalmazott Panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.

A Panaszkezelési szabályzatot kiegészítette:	Virághné Vámos Kitti adatvédelmi tisztviselő
Ellenőrizte és jóváhagyta:	Dr. Baráthné Molnár Mónika igazgató

