



A Berzsenyi Dániel Megyei Hatókörű Városi Könyvtár
Panaszkezelési szabályzata
(SZMSZ 22. sz. melléklet)

Szombathely

2020

I. Általános rendelkezések

1.

A Berzsényi Dániel 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 Használati 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 (BDK SZMSZ 20. sz. melléklet).

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.

<http://www.bdmk.hu/Elerhetoseg>

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. A könyvtár a beérkezett panaszokat a meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

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.

VII. 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 Berzsényi Dániel Megyei Hatókörű Városi Könyvtár Panaszkezelési szabályzata 2020. január 1-től érvényes, a 2015. november 25-i dátumú Panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.

A Berzsényi Dániel Könyvtár Panaszkezelési szabályzatát kiegészítette:	Virághné Vámos Kitti adatvédelmi tisztviselő
Ellenőrizte és jóváhagyta:	Dr. Baráthné Molnár Mónika igazgató

