



BALATONI REGIONÁLIS TÖRTÉNETI KUTATÓINTÉZET,
KÖNYVTÁR ÉS KÁLMÁN IMRE EMLÉKHÁZ

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2022. április 15.



Összeállította: Minőségirányítási Tanács

Jóváhagyta: Lőcser Edit igazgató

Jóváhagyás dátuma: 2022. április 15.

A módosítások listája

Dátum	Oldalszám	Módosítás	Jóváhagyta

.....
Minőségirányítási Tanács vezetője

.....
igazgató



Tartalomjegyzék

1. PANASZKEZELÉS	4
1.1. Nem hivatalos panaszkezelési eljárás	4
1.2. Hivatalos panaszkezelési eljárás.....	4
2. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJAI	5
2.1. Hivatalos panaszkezelési eljárás.....	5
2.2. Panaszfelvételi űrlap.....	6
2.2.1. Űrlapok hitelesítése	6
2.3. A panaszok elbírálása	6
2.4. A panasz felülvizsgálata	7
2.5. A panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők	7
3. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	8
4. MELLÉKLETEK	9



1. PANASZKEZELÉS

A Panaszkezelési szabályzat célja, hogy a BRTK Könyvtár funkcióinak és minőségpolitikájának figyelembevételével egységes panaszkezelési szabályozás legyen, amely alapján a könyvtárhasználók véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen tudják eljuttatni a megfelelő helyekre.

Panasznak minősül minden olyan észrevétel, vagy reklamáció, amelyben a bejelentő (továbbiakban: panaszos) a BRTK Könyvtár tevékenységével, szolgáltatásaival szemben kifogást emel, és azzal kapcsolatban konkrét egyértelmű igényét fogalmazza meg.

A BRTK Könyvtár munkatársainak kezelniük kell a partnerek panaszait, a működéssel kapcsolatos észrevételeit. A fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszokat a minőség javítása érdekében dokumentálni, elemezni és értékelni kell, ez szerves része a BRTK Könyvtár kultúrájának. A panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik.

A BRTK Könyvtár a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé.

1.1. Nem hivatalos panaszkezelési eljárás

A panaszos célja az, hogy jelezze az észrevételeit, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Ebben az esetben hivatalos válasza a BRTK Könyvtár részéről nem tart igényt.

1.2. Hivatalos panaszkezelési eljárás

Minden esetben nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik. A panaszkezelés ebben az esetben az intézmény vezetőjének a hivatalos válaszával történik.

A BRTK Könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezel.

2. A PANASZ BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJAI

A BRTK Könyvtár a beérkező panaszok fogadására meghatározott kommunikációs csatornákat biztosít.

A panaszosnak lehetősége van hivatalos panaszkezelési eljárást kezdeményezni az alábbiak szerint:

- Előterjeszhető személyesen a BRTK Könyvtár nyitvatartási idejében (hétfő, szerda–péntek: 9.00–18.00 és szombat: 8.30–13.30) az adminisztrációs pultnál, a tájékoztató pultnál vagy az intézményvezetőnél.
- Írásban az alábbiak szerint tehető meg:
 - **postai** úton a BRTK Könyvtár címére: BRTK, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház, 8600 Siófok, Fő tér 2/A. Pf.: 1. az intézményvezetőnek címezve.
 - az adminisztrációs pultnál kihelyezett „**Panaszládába**” a megfelelő űrlappal, pontosan kitöltve,
 - **elektronikusan**, e-mail útján az igazgato@konyvtar-siofok.hu címen (az e-mailhez csatolni kell a kitöltött panaszfelvételi űrlapot),
 - **telefonon** történő panasz előterjesztése a BRTK Könyvtár nyitvatartási idejében a 84/506-598 telefonszámon lehetséges (a hivatalos panasztételi szándékot külön jelezni kell!), ilyenkor a BRTK Könyvtár munkatársa tölti ki az űrlapot,
 - **egyéb módon**: a BRTK Könyvtár Facebook-oldalán, a könyvtár honlapjának levelezési felületén (ebben az esetben nincs mód a hivatalos panaszkezelési eljárás indítására.)

2.1. Hivatalos panaszkezelési eljárás

A beérkezett panaszokat a BRTK Könyvtárnak körültekintően kell intézni.

A szóban, személyesen vagy telefonon előterjesztett panasz kezelését, amennyiben lehetséges, azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni kell.

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



2.2. Panaszfelvételi űrlap

Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag jelen szabályzat 1. sz. melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban: űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető. A BRTK Könyvtár csak szabályosan kitöltött űrlap alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását. Bármilyen kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

2.2.1. Űrlapok hitelesítése

A postai úton, panaszládában, faxon keresztül történő benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.

Az elektronikusan beküldött, illetve a telefonos panaszbejelentés alapján a BRTK Könyvtár munkatársa által kitöltött panaszfelvételi űrlapot a benyújtást követő 3 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesítheti.

A BRTK Könyvtár az általa kitöltött űrlapot a panaszos kérésére faxon, szkennelve a megadott elérhetőségre továbbítja, és a panaszos az észrevételeit az elküldés napjától számított 3 munkanapon belül megteheti. Amennyiben a panaszos él ezzel a jogával, az űrlap hitelessé válik.

2.3. A panaszok elbírálása

A panaszok elbírálását a BRTK Könyvtár intézményvezetője végzi.

A panasz kivizsgálását az érintett munkatárs (munkatársak) és a panaszos (panaszosok) meghallgatásával kezdi.

A panaszra adott hivatalos válasz a BRTK Könyvtár intézményvezetője ellenjegyzésével érvényes.

A benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 5 munkanap.

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

Amennyiben a válaszadás nem lehetséges, mert további információra van szükség, a BRTK Könyvtár a panaszost erről írásban, postai úton vagy elektronikusan, e-mailben tájékoztatja.



2.4. A panasz felülvizsgálata

A panaszos, amennyiben a hivatalos válaszban foglaltakkal nem elégedett, akkor kérheti panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát. A felülvizsgálati kérelmet írásban lehet benyújtani. A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell a panaszos adatait, iktatószámot, a felülvizsgálati kérelem indoklását.

A felülvizsgálati kérelem alapján a BRTK Könyvtár vezetője dönt, hogy bevonja-e a panasz kivizsgálásába a fenntartót.

A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz – attól függően, hogy ki vizsgálja ki a panaszt – a BRTK Könyvtár vezetője és a fenntartó képviselője ellenjegyzésével ellátva érvényes.

2.5. A panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők

A beérkezett panaszokat és az azokra adott válaszokat a BRTK Könyvtár 3 évig megőrzi.

A BRTK Könyvtár az ügyfelek panaszairól és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről hivatalos (iktatott) nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

- a panasz leírását,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére szolgáló intézkedést
- a teljesítés határidejét, a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját,
- a panaszfelvételi űrlapot.

A BRTK Könyvtár vezetője a munkatársakkal közösen értékelést végez, és – ha szükséges – írásban meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkenése érdekében a szükséges és lehetséges intézkedéseket.

Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.



3. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Panaszkezelési szabályzat a kihirdetés napján lép hatályba.

A Panaszkezelési szabályzatot mindenki által megtekinthető helyre kell kitenni. A szabályzatot a BRTK Könyvtár honlapján közzé kell tenni

Kelt: Siófok, 2021. december 27.

Lőcser Edit

igazgató



4. MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet

Panaszfelvételi űrlap

Panaszos neve (és olvasójegyszáma):	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
Panasz tárgya:	
_____	_____
Panaszos	A panaszt átvevő
Válasz:	
Dátum:	_____
	Könyvtárvezető



2. sz. melléklet

Felülvizsgálati kérelem

Panaszos neve (és olvasójegyszáma):	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
Panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi úrlapon):	
Felülvizsgálati kérelem tartalma:	
_____ Panaszos	_____ A panaszt átvevő
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
Dátum:	_____ Könyvtárvezető Fenntartó részéről

