

Az Óbudai Platán Könyvtár Panaszkezelési Szabályzata

Általános rendelkezések

Az Óbudai Platán Könyvtár (továbbiakban könyvtár) panaszkezelési szabályzatának célja, hogy a könyvtár szolgáltatásaival, tevékenységével kapcsolatban felmerült panaszok nyilvántartása, kivizsgálása és értékelése egységes szabályozás alapján történjen.

A panaszkezelés során a panaszokat és panaszosokat ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint, bármilyen megkülönböztetés nélkül kell kezelni.

A panaszkezelési tevékenység – a használók érdekeit szem előtt tartva – fontos szerepet játszik a könyvtár egészének megítélésében.

A felmerült észrevételek visszajelzést nyújtanak a könyvtár számára, az így szerzett ismereteket a működés minőségének javítására használja.

A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL. törvény (kulturális törvény), a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről, és a könyvtár használati szabályzatának figyelembevételével készült.

Az Óbudai Platán Könyvtár kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a panaszfelvétel során bekért adatokat az érvényben lévő adatvédelmi előírásoknak megfelelően kezelje. 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.

Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásával, termékével és esetleges mulasztásával szemben felmerülő észrevétel, reklamáció, kifogás jellegű bejelentés.

A könyvtár a hivatalos panaszt nyilvántartásba veszi és kivizsgálja, Hivatalos panasznak minősül minden panaszként megfogalmazott bejelentés.

Nem hivatalos panasznak minősül, amikor a panaszos célja, hogy szóban jelezze észrevételét, kifogását és nem tart igényt a könyvtár részéről válaszra. A könyvtár a nem hivatalos panaszt az Észrevételi úrlapon (ld. 3. sz. melléklet) veszi nyilvántartásba. A nem hivatalos panaszokat kivizsgálásuk zárását követően a könyvtár irattárában helyezük el és 5 évig őrizzük.

Panaszosnak minősül mindazon természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely az intézménnyel szemben kifogását, panaszát jelzi.

A panasz benyújtásának módja

A panaszbejelentés lehetőségeiről, a panaszkezelés folyamatáról tájékoztatni kell a használót. A panaszos a hivatalos panaszkezelési eljárást az alábbi módon kezdeményezheti:

Szóbeli panasz esetén a panaszos szóbeli panaszt tehet személyesen, telefonon a könyvtár nyilvántartási idejében az egyes szolgáltató helyeken, illetve az intézmény igazgatójánál.

Az Óbudai Platán Könyvtár elérhetőségei:

Óbudai Platán Könyvtár 1031, Budapest Arató Emil tér 1., bejárat a Kadosa utca felől
tel.: +36-1-439-0939; +36-1-368-7093
e-mail: platan@kszki.obuda.hu
<https://platankonyvtar.hu>

Óbudai Platán Könyvtár Ezüsthgyi Könyvtára 1038, Budapest Ezüsthgy utca 16., bejárat a Rózsadomb utca felől
tel.: +36-1-454-0826
e-mail: platanf@kszki.obuda.hu
<https://platankonyvtar.hu/fiokkonyvtar/>

A nyitvatartás rendje:

Óbudai Platán Könyvtár
hétfő 12-18
kedd 10-19
szerda zárva
csütörtök 10-19
péntek 12-18
minden páratlan hét szombatján 10-14

Óbudai Platán Könyvtár Ezüsthgyi Könyvtára
hétfő 12-19
kedd 9-14
szerda 12-19
csütörtök 9-14
péntek 12-19
minden páros hét szombatján 9-13

Írásbeli panasz esetén a panaszos írásbeli panaszt tehet:

Személyesen az olvasószolgálatnál átadott irat útján.

Postai úton a következő címen: Óbudai Platán Könyvtár 1031, Budapest Arató Emil tér 1.

Az olvasószolgálatnál elhelyezett panaszbejelentő űrlap (ld. 1.sz. melléklet) kitöltésével.

A könyvtár honlapján elérhető panaszbejelentő űrlap (ld. 1.sz. melléklet) kitöltésével.

Elektronikusan a szolgáltató helyek e-mail-es elérhetőségein.

A hivatalos panaszkezelési eljárás

1. Bejelentések kezelése

A könyvtár munkatársainak feladata a beérkező, beadott iratok és megkeresések szakszerű kezelése. Az ügyintézés során kötelesek a mindenkor előírásk betartásával eljárni.

Telefonos megkeresés esetén, amennyiben szükséges, a panaszkezelő munkatárs személyes megbeszélést javasolhat.

Személyes megkeresés esetén törekedni kell arra, hogy a könyvtár munkatársa megismertesse a panaszossal a vonatkozó előírásokat, az ügy előzményeit, és pontos, szakszerű, közérthető magyarázatával elérje a panasz optimális megoldását. A könyvtár munkatársa köteles mindenkor szakszerűen és udvariasan eljárni.

Amennyiben a használó az eljárás során panaszt nyújt be, és panaszja nem a könyvtár hatáskörébe tartozik, a könyvtár munkatársa a hatáskörrel rendelkező szervhez irányítja a panaszost.

A panaszkezelő munkatárnak rendelkeznie kell a tevékenység végzéséhez szükséges képességekkel, kommunikációs készséggel és empátiával. Tevékenységéért teljes felelősséggel tartozik, és a félretájékoztatásból eredő anyagi hátrányt viselni tartozik.

Amennyiben a használó részére a kérdésére adott válasz nem kielégítő, a munkatárs az SZMSZ-ben meghatározott felsőbb vezetőjét kéri fel a válaszadásra.

A panaszkezelő munkatárs mindent megtesz annak érdekében, hogy ne adjon okot arra, hogy a panaszos akár az ügy érdekében, akár eljárása ellen panaszt terjesszen be.

2. A panasz nyilvántartása

A könyvtár tevékenységével kapcsolatos panaszokat jellegüknek megfelelően azonosítani és dokumentálni kell. A panasz kezelése során értesítenie kell azt a munkatársat, akinek a felelősségi köre/területe a panasz tárgya. A beérkezett panaszokról az intézmény Panaszkezelési nyilvántartást vezet, amely a Panaszbejelentő űrlapból (1. sz. melléklet) és a Panaszkezelési űrlapból (2. sz. melléklet) áll. Ezeket a panasz kivizsgálásának zárását követően a könyvtár irattárában helyezzük el, és 5 évig őrizzük. A panaszos kérésére biztosítjuk a dokumentumokba történő betekintést.

A Panaszkezelési nyilvántartás tartalma:

A panasztétel időpontja (dátum).

A panaszos neve, elérhetősége.

A panasz formájának megjelölése (szóbeli, írásbeli).

A panasz leírása, amennyiben a panasz írásban történt, az írott dokumentum.

A panaszt az intézmény nevében fogadó személy(ek) neve.

A panasz tárgyában megjelölt terület felelősének neve.

A panasz kivizsgálásának eredménye.

Az esetleges intézkedés megnevezése.

Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve.

A panaszos tájékoztatásának dokumentuma.

Az intézkedés hatékonyságának ellenőrzése.

További intézkedés.

A panaszos kérésére panaszbejelentő formanyomtatványt bocsátunk rendelkezésre, de a benyújtás módja formailag kötetlen.

3. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása minden esetben térítésmentes, és az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik. A panaszok elbírálását a könyvtár panasszal érintett munkatársa végzi, majd azt a feletteséhez továbbítja. A panasz kivizsgálását közösen végzik.

Szóbeli panasz

A szóbeli, azaz a személyesen vagy telefonon tett panaszt lehetőség szerint azonnal orvosolni kell. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem megoldható, a panaszról a könyvtár munkatársa panaszbejelentő lapot vesz fel, melynek egy példányát az illetékes vezető felé továbbítja. A panaszok elbírálását a könyvtár panasszal érintett munkatársa végzi, konzultálva felettesével. A panaszos 10 munkanapon belül választ kap panaszára.

Írásbeli panasz

Az írásban beérkezett panaszt a könyvtár munkatársa felettese felé továbbítja. Az írásban beérkezett panasz kivizsgálása 10 munkanapon belül történik meg. Amennyiben a panaszostól pótlólagosan

adatokat kell bekérni, úgy a kivizsgálási határidőt az összes adat rendelkezésre állásának időpontjától számítjuk.

4. A panasz elbírálása

A panaszkezelési eljárás a panaszra írásban adott, indoklással ellátott válasszal zárul. A vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésről a panaszos írásban kell tájékoztatni, s a panaszra adott, indoklással ellátott választ a panasz felvételét követő 10 munkanapon belül kell kiküldeni. A panaszkezelés menetéről az ügyintézés időtartama alatt telefonon adunk információt, +36-1-439-0939-es; illetve a+36-1-454-0826-os telefonszámon.

A panasz elutasítása esetén a könyvtár írásban (az adott cím elérhetőségének egyidejű megadásával) tájékoztatja a panaszost, hogy panaszával – annak jellegétől függően – hova fordulhat.

A könyvtár a már megválaszolt, a korábbival azonos tartalmú ismételt panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – nem vizsgálja és ismételt válaszlevelet nem küld, valamint mellőzi a névtelenül benyújtott bejelentés vizsgálatát.

5. A panasz felülvizsgálata

Amennyiben a panaszos panaszára adott hivatalos válasszal nem ért egyet, bejelentését új információkkal egészítené ki, kérheti annak felülvizsgálatát. A felülvizsgálati kérelmet a panaszra adott válasz iktatószámára való hivatkozással írásban lehet benyújtani. A benyújtott kérelemben foglaltakról az Óbudai Platán Könyvtár igazgatója vagy igazgatóhelyettese dönt, és arról 10 munkanapon belül írásban értesíti a panaszost. A felülvizsgálati kérelemre adott válasz kizárólag igazgatói vagy igazgatóhelyettesi ellenjegyzéssel ellátva érvényes. További lehetőségként a használó kezdeményezheti a könyvtárhasználati szabályzat módosítását az 1997. évi CXL. törvény 57. § (4) bekezdésének megfelelően.

Záró rendelkezés

A panaszkezelési nyilvántartás űrlapjai, valamint jelen Panaszkezelési szabályzat elérhető a könyvtár olvasószolgálatain, valamint a könyvtár honlapján: platankonyvtar.hu.

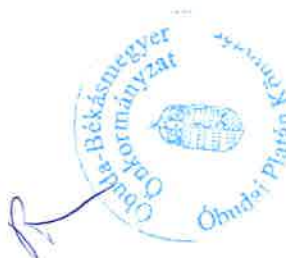
A szabályzatot minden dolgozó a megismerési nyilatkozat aláírásával elfogadja.

A szabályzat 2020. augusztus 1-től lép hatályba.

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő űrlap
2. sz. melléklet: Panaszkezelési űrlap
3. sz. melléklet: Észrevételi űrlap

Budapest, 2020. július 27.



Pöcze Márta
igazgató
Óbudai Platán Könyvtár

1. sz. melléklet

Panaszbejelentő űrlap		
Dátum:	Észlelte:	Sorszám:
Panaszos neve:	A bejelentő elérhetősége és az olvasójegyen szereplő egyedi azonosítója:	
A panasz érkezésének megjelölése (szóbeli, írásbeli):		
A panasz oka, tárgya, érintett szolgáltatás/ok (amennyiben a panasz írásban történt, az írott dokumentum):		
Aláírás (panaszos):	Aláírás (panaszfelvevő):	

2. sz. melléklet

Panaszkezelési űrlap		
Dátum:	Észlelte:	Sorszám:
Panaszos neve:		A bejelentő elérhetősége és az olvasójegyen szereplő egyedi azonosítója:
A panasz érkezésének megjelölése (szóbeli, írásbeli):		
A panasz oka, tárgya, érintett szolgáltatás/ok (amennyiben a panasz írásban történt, az írott dokumentum):		
Probléma oka:		
A panasz tárgyában megjelölt terület felelősének neve:		
Dátum:	Aláírás:	
A panasz kivizsgálásának eredménye:		
Dátum:	Aláírás:	

Elrendelt intézkedés:		
Az intézkedés végrehajtásával megbízott személy(ek):		
Név:	Aláírás:	Határidő:
Dátum:	Elrendelte:	
A panaszos tájékoztatásának dokumentuma:		
Dátum:	Aláírás:	
Az intézkedés hatékonyságának ellenőrzése:		
<input type="checkbox"/> Hatékony volt, mert		
<input type="checkbox"/> Nem volt hatékony, mert		
További intézkedés:		
Dátum:	Aláírás:	

3. sz. melléklet

Észrevételi űrlap		
Dátum:	Észlelte:	Sorszám:
Észrevétel leírása:		
Észrevétel oka:		
Dátum:	Aláírás:	
Elrendelt intézkedés:		
Az intézkedés végrehajtásával megbízott személy(ek):		
Név:	Aláírás:	Határidő:
Dátum:	Elrendelte:	
Az intézkedés hatékonyságának ellenőrzése: <input type="checkbox"/> Hatékony volt, mert <input type="checkbox"/> Nem volt hatékony, mert		
További intézkedés:		
Dátum:	Aláírás:	