



8360 Keszthely  
Zeppelin tér 3.  
Tel.: 83/312-446

# Fejér György Városi Könyvtár

## Panaszkezelési szabályzat

Érvényes: 2021. május 28-tól



*Kocsordiné Eisenkorb Györgyi*  
.....  
Kocsordiné Eisenkorb Györgyi  
igazgatóhelyettes

## **I. A szabályzat célja**

Jelen szabályzat célja, hogy egységes szerkezetben rögzítse a Fejér György Városi Könyvtár használóinak észrevételeivel és panaszaival kapcsolatos eljárást, illetve a használóktól származó panasz hatékony, átlátható és gyors kezelése, rendezése, az elkövetett hibák kijavítása megtörténjen annak érdekében, hogy a könyvtár fejlessze szolgáltatásait, növelje a használói elégedettséget, s nem utolsósorban az, hogy a panaszos ügyfelet a könyvtár továbbra is használói között tudhassa.

## **II. A szabályzat hatálya**

A szabályzat hatálya kiterjed a Fejér György Városi Könyvtár alkalmazottaira, valamint a panaszos ügyfél által jelzett, a könyvtárral, illetve a könyvtár szolgáltatásával kapcsolatban, a könyvtár alkalmazottaival szemben emelt panaszra, észrevételre.

A könyvtár és dolgozói kötelesek a panaszokat megfelelően kivizsgálni, a Panaszkezelési szabályzatot betartani.

## **III. A panasszal kapcsolatos fogalmak**

Panaszos: az a személy, aki a könyvtár bármely szolgáltatását, annak minőségét, a könyvtár működését, a könyvtáros által végzett ügyintézését valamilyen szempontból kifogásolja.

Panasz: az a bejelentés, amikor az olvasó szolgáltatással, ügyintézással, működéssel kapcsolatos kifogást emel szóban vagy írásban.

Észrevétel: a könyvtár tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban felmerülő minden olyan észrevétel, mely az adott körülmények között nem kifogásolható, azonban változtatás esetén a színvonal emelkedéshez vezethet.

## **IV. Panaszkezelési szintek**

Az intézmény minden partnerétől beérkező panaszokat eltérő módon, egyedileg kell kezelni.

A panaszok megoldása több szinten lehetséges, ennek útjai az alábbiak:

- olvasó → olvasószolgálat/csoportok
- olvasó → olvasószolgálat/csoportok → igazgatóság
- olvasó → olvasószolgálat/csoportok → igazgatóság → fenntartó/szakmai felettes
- egyéb eseti megkeresés

## **V. A panasz fajtái**

A panasz lehet:

- nem hivatalos: észrevétel, az észrevételt tevő hivatalos válasza nem tart igényt
- hivatalos: szóbeli vagy írásbeli panasz, amelyre a panaszt tevő megoldást vár szóban vagy írásban

## **VI. A panasz bejelentése**

Amennyiben a panaszbejelentést nem a fenntartóhoz teszik meg, a panaszt a szolgálatot teljesítő könyvtárosnál, illetve a könyvtár vezetőjénél, távollétében a helyettesénél lehet megtenni.

A bejelentése többféle módon történhet.

### – Szóbeli panasz

- személyesen a könyvtár nyitvatartási idejében
- személyesen előre egyeztetett időpontban
- telefonon munkanapokon

### – Írásbeli panasz

- a könyvtárban átadott irat útján a könyvtár nyitvatartási idejében
- postai úton
- elektronikus levélben

A könyvtár elérhetőségei megtalálhatók a könyvtár honlapján ([www.fgyvk.hu](http://www.fgyvk.hu)), illetve a könyvtár épületén elhelyezett információs táblán.

A könyvtár a panasz eljárás során közölt adatokat az adatvédelmi előírásoknak megfelelően kezeli, kizárólag az adott panasszal kapcsolatos ügyintézéshez használja fel.

## **VII. Panaszkezelési folyamat**

A szolgáltatásminőség fejlesztése szempontjából a jogos reklamáció kétféle hibát sejtet: emberi mulasztás, vagy rendszerhiba. A panaszosoktól szerzett információk értékesek. A könyvtár munkája során a legfontosabb, hogy elkövetett hibáinkról, vagy hiányosságainkról tájékoztatást kapjunk, hogy azokat orvosolni tudjuk, s ezáltal megelégedettek legyenek ügyfeleink. Amennyiben a tőlük érkező adatok hitelesek, tényeken alapulnak, tehát a panasz jogos, akkor fontos, hogy gyorsan, érdemi változások történjenek. Az intézményi kultúra fejlesztésével, képzéssel, rendszeres továbbképzéssel, megfelelő motivációval minimálisra csökkenthető a használói elégedetlenség.

A panaszkezelés zárt folyamat, az ügyet intézményen belül kell megoldani, esetlegesen fenntartói, szakmai felettesi segítséggel. Minden adat a panaszfelvevőnél gyűlik össze, melyeket a panaszfelvevő kezeli, hogy ne vesszenek el az információk. A panaszfelvevő az ügyféllel kapcsolatban álló megfelelő hatáskörrel rendelkezik a probléma orvoslásához, vagy a döntésképes vezető (igazgató) felé jelzi a problémát.

A panaszt a lehető leghamarabb ki kell vizsgálni. A panaszt nem szabad várakoztatni, s ha a probléma megoldható, akkor megvalósulhat az ügynevezett „egy pontos” kiszolgálás. Jogos panasz esetén apró, kisebb hibák előfordulásakor a szóbeli elnézést kéréssel az ügyet azonnal orvosolni lehet.

Elismert súlyosabb hiba esetén – a használó megtartása érdekében – többet kell tennie az ügy intézőjének: pl. kompenzál, (apró figyelmesség, beiratkozási díjcsökkentés, szolgáltatás

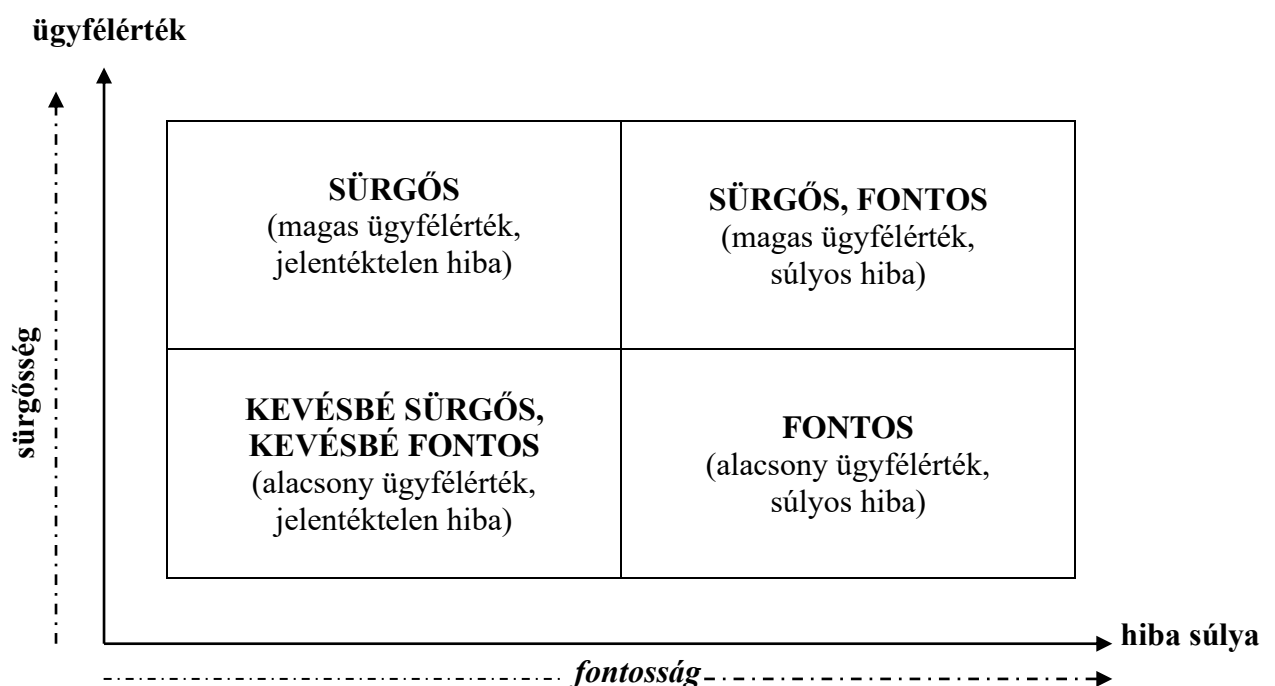
ingyenessé tétele stb.). Az azonnal nem megoldható panaszokra legkésőbb 5 munkanap múlva választ kell adni.

A panaszkezelési folyamat a következő lépésekben zajlik:

1. A panasztevő látogató a szolgálatban levő könyvtárhoz fordul panaszával, illetve észrevételével, vagy írásbeli kifogást tesz.
2. A szolgálatban levő könyvtáros megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, úgy tisztázza az olvasóval.
3. Jogos panasz esetén a szolgálatban levő könyvtáros beszélgetést folytat a panasz érintettjével/érintettjeivel. Amennyiben ez eredményes, a probléma megoldódik.
4. Amennyiben a szolgálatban levő könyvtárosnak nem sikerült a panaszt megoldani, továbbítja az igazgató felé a problémát.
5. Az igazgató informálódik a problémáról: a könyvtáros munkatárstól és a panaszostól egyaránt, megvizsgálva minden körülményt.
6. Az igazgató a panaszt tevővel megbeszéli a problémát, arra megoldást javasol.
7. Az igazgató a jogos panasz megoldására intézkedést hoz, amelyet a panaszfeltevőnek kell végrehajtania.
8. Amennyiben az igazgató nem talál megoldást a panaszra, a fenntartóhoz, vagy a szakmai feletteshez fordulhat.
9. Amennyiben a panaszt tevő nem elégedett a probléma megoldásával, felülvizsgálati kérelmet nyújthat be.

### VIII. Panaszügyek súlyozása

Bár minden panasz kiemelt figyelmet érdemel, és törekedni kell a minél hamarabb megoldásra, több panasz beérkezése esetén súlyozni kell, melyik panasz megoldását kell először megoldani.



### Intézkedésigény:

- kevésbé sürgős, kevésbé fontos: a használó elvesztése, a panasz késedelmes kezelése kis kárral jár
- fontos: a használó elvesztése nem jár nagy kárral, de a probléma ismétlődését meg kell akadályozni
- sürgős: a probléma megoldása ráérne, de a használó elvesztése nagy kárt okozna
- sürgős, fontos: a probléma megismétlődését meg kell akadályozni, és a használó elvesztése is nagy kár lenne.

### **IX. Dokumentáció**

A Fejér György Városi Könyvtár nyilvántartásba vesz és kivizsgál minden beérkező panaszt. A panaszokról az olvasószolgálatnál panaszfelvételi űrlap (1. sz. melléklet), illetve ha a panaszos nem elégedett panasza megoldásával, panaszfelülvizsgálati kérelem (2. sz. melléklet) kerül kitöltésre. A panaszkezelés lezárulásával a panaszfelvételi űrlap, illetve a panaszfelülvizsgálati kérelem űrlapja lefűzésre kerül.

### **X. Panaszmegelőzés**

Az igazgató által megbízott munkatárs gondoskodik arról, hogy minden esetben dokumentálásra kerüljenek az olvasó igényei annak érdekében, hogy azok teljes körűen kielégíthetők legyenek, és ez által az olvasók, felhasználók megelégedettsége elnyerhető legyen. Ahhoz, hogy szolgáltatásainkat magas színvonalon végezzük, s az igényeket mind teljesebb mértékben kielégítsük, alapvető a kiváló kommunikációs készség.

Az igazgató irányításával a szolgáltatási csoportokban dolgozó vezetők határozzák meg azokat a vizsgálati módszereket (kérdőíves megkérdezés, statisztikák, teljesítménymutatók stb.) amelyek alkalmasak az olvasói visszajelzések kezelésére. Az ő feladatuk a szolgáltatások használatával kapcsolatos adatfelvételi módszerek kialakítása és a használattal kapcsolatos vizsgálatok elrendelése, a kapott információk alapján a kollégák bevonásával a változtatások, hibák kiküszöbölésére tett javaslatok megfogalmazása.

A könyvtár munkatársai a panaszkezelési szabályzat pontjainak betartásával is törekedjenek arra, hogy minél kevesebb olvasói panaszra legyen ok.

### Mellékletek:

1. sz. Panaszfelvételi űrlap
2. sz. Felülvizsgálati kérelem



Sorszám: .....

**PANASZFELVÉTELI ŰRLAP**

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (postacím, telefon vagy e-mail):	
Az olvasójegyen/látogatójegyen szereplő egyedi azonosító (a vonalkód alatti számok):	
A panasz tárgya, rövid leírása:	
A panaszos aláírása:	A panaszfelvevő aláírása:
Válasz a panaszra:	
Igazgató aláírása:	Dátum:

**FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM**

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (postacím, telefon vagy e-mail):	
A panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi úrlapon):	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
A panaszos aláírása	A panaszfelvevő aláírása:
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
Igazgató aláírása:	Dátum: