



**BALATONI REGIONÁLIS TÖRTÉNETI
KUTATÓINTÉZET, KÖNYVTÁR
ÉS**

KÁLMÁN IMRE EMLÉKHÁZ

Szervezeti és Működési Szabályzat

Panaszkezelési Szabályzata

Hatályos: 2018. december 1. napjától

Panaszkezelés

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a BRTKK 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 BRTKK tevékenységével, szolgáltatásaival szemben kifogást emel és azzal kapcsolatban konkrét egyértelmű igényét fogalmazza meg.

A BRTKK 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 BRTKK kultúrájának. A panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik.

A BRTKK a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé.

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 BRTKK részéről nem tart igényt.

Hivatalos panaszkezelési eljárás:

Minden esetben nyilvántartása kerülő hivatalos panaszkezelés történik. A panaszkezelés ebben az esetben az intézményvezetőjének a hivatalos válaszával történik.

A BRTKK minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli.

A panasz benyújtásának módjai:

- a BRTKK a beérkező panaszok fogadására meghatározott kommunikációs csatornákat biztosít,
- lehetősége a panaszosnak a hivatalos panaszkezelési eljárást kezdeményezni az alábbiak szerint:
 - előterjeszhető személyesen a BRTKK nyitva tartási idejében (Hétfő –szerda –csütörtök- péntek: 9-18 és szombat: 8.30-13.30) az adminisztrációs pultnál, a tájékoztató pultnál vagy az intézményvezetőnél.
 - írásban az alábbiak szerint tehető meg:

- **postai** úton a BRTKK címére:

BRTK, Könyvtár és Kálmán Imre Emlékház 8600 Siófok, Fő tér 2/a. Pf.: 1
az intézményvezetőnek címezve.

- **faxon** az 84/506-599 számon.,
 - adminisztrációs pultnál kihelyezett „**Panaszládába**” a megfelelő űrlappal, pontosan kitöltve,
 - **elektronikusan**, e-mail útján az igazgato.lakijudit@konyvtar-siofok.hu címen. Az e-mailhez csatolni kell a kitöltött panaszfelvételi űrlapot
 - **telefonon** történő panasz előterjesztése a BRTKK nyitva tartási idejében az alábbi telefonszámon lehetséges (A hivatalos panasztételi szándékot külön jelezni kell!) ilyenkor a BRTKK munkatársa az 1. számú űrlapot tölti ki, telefonszám: 84 506-598.
 - **egyéb módon:** a BRTKK facebook oldalán, a BRTKK honlapjának levelezési felületén (Ebben az esetben nincs mód a hivatalos panaszkezelési eljárás indítására.)

Hivatalos panaszkezelési eljárás:

- a beérkezett panaszokat a BRTKK-nak körültekintően kell intézni,
- kezelése az előterjesztés módjának függvényében,
- a szóban, személyesen vagy telefonon előterjesztett panasz kezelését amennyiben lehetséges- azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni kell,
- a BRTKK a beérkezett panaszokat a meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

Panaszfelvételi űrlap:

- hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag jelen szabályzat 1. vagy 2. sz. melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban: űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető,
- a BRTKK csak szabályosan kitöltött űrlap alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását,
- bármilyen kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

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 BRTKK munkatársa által kitöltött panaszfelvételi űrlapot a benyújtást követő 3 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesítheti,
- a BRTKK 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.

A panaszok elbírálása:

- a panaszok elbírálását a BRTKK intézményvezetője végzi,
- a panasz kivizsgálását az érintett munkatárs (munkatársak) és a panaszos (panaszosok) meghallgatásával végzi,
- a panaszra adott hivatalos válasz a BRTKK intézményvezetője ellenjegyzésével érvényes,
- a benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 5 munkanap,
- a hivatalos válaszról a panaszost az úrlapon általa megadott módon írásban tájékoztatni kell,
- amennyiben a válaszadás nem lehetséges, mert további információkra van szükség, a BRTKK a panaszost erről írásban, postai úton vagy elektronikusan, e-mailben tájékoztatja.

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 BRTKK vezetője dönt, hogy bevonja-e a panasz kivizsgálásába a fenntartót,
- a felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos választ - attól függően, hogy ki vizsgálja ki a panaszt - a BRTKK vezetője és a fenntartó képviselője ellenjegyzésével ellátva érvényes.

A panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők:

- a beérkezett panaszokat és az azokra adott válaszokat a BRTKK 3 évig megőrzi,
- a BRTKK az ügyfelek panaszairól, és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről hivatalos nyilvántartást (iktatott) 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 BRTKK 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.

Megismerési záradék

A Szervezeti és Működési Szabályzat Ügyrendi Szabályzatában foglaltakat megismertem.

Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Munkakör	Keltezés	Aláírás

Megismerési záradék

A Szervezeti és Működési Szabályzat Ügyrendi Szabályzatában foglaltakat megismertem.

Tudomásul veszem, hogy az abban foglaltakat munkavégzésem során köteles vagyok betartani.

Név	Munkakör	Keltezés	Aláírás

Záró rendelkezések

A SZMSZ Panaszkezelési szabályzata a kihirdetés napján lép hatályba.

A Panaszkezelési szabályzatot minden által megtekinthető helyre kell kitenni.

A szabályzatot a BRTKK honlapján közzé kell tenni

Kelt: Siófok, 2018. december 1.

igazgató