

Tiszántúli Református Egyházkerületi Nagykönyvtár és Teológiai Szakkönyvtár

Panaszkezelési szabályzat

A Tiszántúli Református Egyházkerületi Nagykönyvtár és Teológiai Szakkönyvtár fontosnak tartja alap- és kiegészítő tevékenységeinek magas színvonalon történő ellátását. Célja, hogy fenntartóját célkitűzéseinek megvalósításában segítse, a partnerintézményekben folyó oktató-nevelő munkát támogassa, és az egyházkerület református könyvtárainak módszertani segítséget nyújtson.

A Nagykönyvtár dolgozóiként mindent megteszünk azért, hogy partnereink és használóink a legnagyobb megelégedéssel vegyék igénybe szolgáltatásainkat. Ennek ellenére előfordulhatnak olyan esetek, amikor Ön mint partnerünk vagy használónk úgy érezheti, hogy a szolgáltatás színvonala mulasztás vagy más ok miatt csökkent, és elégedetlenségre adtunk okot. Célunk, hogy bármely köztünk felmerülő probléma mindkét fél számára megnyugtató módon rendezésre kerüljön, ezért jelen szabállyal kívánjuk rögzíteni a panaszügyintézés folyamatát intézményünkben.

1. A panasz fogalma

1.1. Panasznak minősül minden, a Tiszántúli Református Egyházkerületi Nagykönyvtár és Teológiai Szakkönyvtár (a továbbiakban Nagykönyvtár) tevékenységével, szolgáltatásával, termékével, munkatársának viselkedésével szemben felmerülő olyan szóban vagy írásban előterjesztett egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Nagykönyvtár működésének valamely fent említett vonatkozását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.

1.2. Nem minősül panasznak, ha a Partner vagy Használó a Nagykönyvtártól általános tájékoztatást igényel, általános véleményt vagy állásfoglalást fogalmaz meg.

2. A panaszos személy

Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Nagykönyvtár Partnere vagy Használója, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a Nagykönyvtárral annak tevékenysége során.

3. A panasz felvétele

3.1. A panaszosok panaszait a következő módokon juttathatják el a Nagykönyvtár számára: írásban személyesen, postai úton, e-mailben, a Nagykönyvtár honlapján elérhető űrlapon, faxon, vagy szóban személyesen vagy telefonon.

A Nagykönyvtár postacíme: TTRE Nagykönyvtára
4026 Debrecen
Kálvin tér 16.

A Nagykönyvtár központi e-mail címe: theca@silver.drk.hu

A Nagykönyvtár telefonszáma: +36-52-614-380

A Nagykönyvtár honlapján is lehetőség van a panasz bejelentésére.

Személyes panasz bejelentésre az olvasószolgálatban a Nagykönyvtár nyitva tartási idejében; illetve a gyűjteményi titkárságon hétköznap 9-15 óra között lehet.

3.2. A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be. A sikeres és gyors panaszkezelés érdekében érdemes az alábbi adatokat megadni: a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a Nagykönyvtárral, a panasz konkrét tárgya, időpontja és helye.

3.3. Személyes panaszbejelentés esetén a munkatársak a szóbeli panaszt kötelesek két példányban írásba foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a munkatárs a panaszos számára kiadni köteles.

3.4. Telefonon keresztül történő panaszbejelentés esetén a munkatársak a szóbeli panaszt kötelesek egy példányban írásba foglalni. A panasz bejelentésére a Nagykönyvtár belső nyomtatványt rendszeresít, mely a szabályzat 1. számú mellékletét képezi.

3.5. A Nagykönyvtár a Panaszkezelési Szabályzatot az első emeleti Kutatói Olvasóteremben kifüggeszti és honlapján közzéteszi.

4. A panaszkezeléssel foglalkozó személyek

4.1. A Nagykönyvtáron belül a panaszok kezelése előtt el kell dönteni, hogy milyen munkaterületet (tevékenység, szolgáltatás, termék) érint, és annak a területnek a munkatársaihoz, illetve vezetőjéhez kell továbbítani a panaszt. Elsősorban az olvasószolgálat vezetőjének (és munkatársainak) a feladata a könyvtár olvasótermi, kölcsönzési és tájékoztatási szolgáltatásaival kapcsolatos panaszok kezelése. A gyarapító és feldolgozó osztály vezetőjének feladata a szerzeményezéssel és feldolgozással kapcsolatos panaszok kezelése. A könyvtár termékeivel vagy a partnerektől érkező panaszok kezelése a gyűjteményi titkár feladata. Szervezeti-működési rend megsértése, munkaügyi panaszok vagy fenntartóhoz eljuttatott panaszok kezelése az igazgató feladata.

4. A panasz kezelése

4.1. Minden munkatárnak kötelessége a személyesen benyújtott szóbeli vagy írásbeli panaszt fogadni, arra udvariasan reagálni és – ha a helyzet úgy kívánja – a panaszkezelés menetéről röviden tájékoztatni a panaszost.

Az írásos panaszt beérkezését követő 2 munkanapon belül iktatni kell. A panasz kivizsgálására rendelkezésre álló határidő a panasz iktatásától kezdődik. A könyvtár vezetője a panaszban foglaltakat 15 napon belül kivizsgálja, majd a kivizsgálás eredményéről írásban értesíti a panaszost.

4.2. Mindent meg kell tenni annak érdekében, hogy szóbeli panasz esetén a panasszal mielőbb érdemben lehessen foglalkozni. Ez azt jelenti, hogy szóbeli panasz esetén, ha arra mód van (pl. az olvasószolgálatban), mielőbb kezelni kell, még mielőtt írásban való rögzítése megtörténne.

4.3. Sikeresen, gyorsan, jól kezelt (megoldott) panaszt is rögzíteni kell. Ilyenkor a panasz aláírással hitelesítésétől el lehet tekinteni.

4.4. Írásos panasz esetén a panasz kezeléséről, a kivizsgálásról, a megoldási javaslatról írásban kell válaszolni a panaszosnak.

4.5. A döntés kézhezvételét követően a panaszos kifogással élhet, melyre a döntés meghozatala során fel kell hívni a figyelmet.

4.6. A panaszok kezelésekor a panaszt kezelő személynek feladata szem előtt tartani a Nagykönyvtár érdekeit, mégpedig azt, hogy a használókkal és partnerekkel kialakított kapcsolat megmaradjon, és az előbb nevezettek egyre nagyobb megelégedésére változzon. Az eljárás során (a panasz fogadása és kezelése alkalmával is) mindenekelőtt minden további károkozás, hitelrontás, elégedetlenség fokozódásának megelőzését kell biztosítani. Ha a panasz jogossága megállapítást nyert, a munkatársnak kötelessége a hibát, mulasztást mielőbb javítani (feltéve, hogy emberi mulasztás okozta), vagy a hibát felettesének vagy a területért felelős kollégának jelenteni (feltéve, hogy olyan rendszerhiba okozta, amelynek forrása valamilyen munkafolyamattal vagy technikai jellegű problémával függ össze).

4.7. A panaszokról nyilvántartást kell vezetni. A panaszok nyilvántartását oly módon kell kialakítani és vezetni, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

4.8. A panasznyilvántartásnak panaszonként az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a. panaszos ügyfél megjelölését
- b. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- c. a panasz benyújtásának időpontját,
- d. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- e. a d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- f. a panasz megválaszolásának időpontját.

A beérkezett panaszokat és az arra adott válaszokat a panasz lezárásának napjától 5 éven keresztül a Nagykönyvtár megőrzi.

A Nagykönyvtár évente a MIT kezdeményezésére a beérkezett panaszok ismeretében értékelést végez, és meghatározza a szükséges intézkedéseket a panaszok megelőzése és csökkentése érdekében.

A panaszügyekkel kapcsolatos tapasztalatokat a Nagykönyvtár mindennapi gyakorlatába beépíti, hogy a szolgáltatás színvonalát az olvasók igényeihez megfelelően alakítsa.

A szabályzat hatálya

A jelen szabályzat hatályba lépésének napja az igazgatói aláírást követően, a Nagykönyvtár olvasótermeiben történő elhelyezés, valamint a Nagykönyvtár honlapján való egyidejűleg történő közzététel napja.

Debrecen, 2015. november 5.

