

Madarász Károly Művelődési Ház és  
Városi Könyvtár  
**VÁROSI KÖNYVTÁRA**



**PANASZKEZELÉSI  
SZABÁLYZAT**

**ÉRVÉNYESSÉG KEZDETE: 2016. JANUÁR 1.**

Cím: 5420 Túrkeve, Petőfi tér 2-4. Telefon/fax: 56-361-098

# PANASZKEZELÉS

Hivatásunk gyakorlása során igyekszünk megelőzni a panasz-szituációk kialakulását, elkerülni a reklamációt. Elsődleges cél, hogy a könyvtárhasználók elégedettek legyenek a kiszolgálás minőségével szakmai és emberi vonatkozásban egyaránt.

A – mindezek ellenére – felmerülő problémákkal kapcsolatosan olyan módszerek alkalmazására törekszünk, melyekkel a leggyorsabban és legeredményesebben kezelhetjük a használói panaszt.

## A panaszkezelés folyamata

1. A használó a problémájával megkeresi a könyvtárost.
2. A könyvtáros udvariasan meghallgatja, megtudja a panasz okát.
3. Elnézést kér, gyors intézkedést ígér.
4. A könyvtáros elemzi a helyzetet.
5. Ha gyors intézkedéssel megoldható, tisztázza is a használóval.
6. Ha a hatáskörén túllép, vagy nem tudja megoldani a problémát, azonnal értesíti a szakmai vezetőt, távolléte esetén az igazgatót. Mindkettőjük távolléte esetén írásban rögzíti a panaszt, melyet a legrövidebb időn belül továbbít. *(Panaszfelvételi napló)*
7. A szakmai vezető informálódik a könyvtárhasználótól és a könyvtáros kollégától egyaránt.
8. Értékeli azt, hogy szükséges-e a felsőbb vezető bevonása.
9. A szakmai vezető - szükség szerint - az igazgatóval együtt mérlegeli a problémát és döntést hoznak.
10. Megállapodnak a panaszossal a probléma megoldásában. Szóbeli intézkedés során személyesen közlik -ha az indokolt- a kompenzáció mértékét.

11. Írásbeli panasz esetén 3 napon belül válaszol a szakmai vezető, szükség esetén az igazgató, szintén írásban. Meghatározzák -ha kompenzáció mellett döntöttek- annak mértékét. Ez iktatásra kerül.
12. A szakmai vezető tájékoztatást ad az érintett munkatársaknak az ügy lefolytatásáról és lezárásáról. Iránymutatást ad a teendőkre vonatkozóan.
13. A folyamat lezárul.

## Személyzeti kérdések

### **A munkatársak személyes hozzáállása:**

- Úgy bánjunk a panaszossal, ahogyan fordított helyzetben mi is elvárnánk azt.
- Legyünk udvariasak, türelmesek, ne tekintsük a panaszt saját személyünk elleni támadásnak.
- Legyünk empátikusak és segítőkészek.
- Mindenkiel szemben ugyanazon mércét alkalmazzuk.

### **A panaszkezelés alapsémája:**

- 1) Köszönjük meg az „észrevételt”.
- 2) Mondjuk el, miért fontos a felmerült hiba megismerése.
- 3) Kérjük elnézést.
- 4) Mutassunk azonnali szándékot a hiányosság kijavítására.
- 5) Kérdezzünk és cselekedjünk.
- 6) Ha a panasz nem a hatáskörünkbe tartozó, értesítsük az illetékest.
- 7) Ellenőrizzük a látogató megelégedettségi állapotát.
- 8) Előzzük meg a hiba megismétlődését.

## A panaszok csoportosítása

### Megjelenési forma szerint

1. Írásos (postai levél, fax, e-mail, saját naplónkba felvett)

**Intézkedés:** Az írásos panaszt minden esetben továbbítani kell a szakmai vezetőnek. Az írásos panaszt iktatni kell, kinyomtatva vagy eredeti formáját a vezető fűzi le.

2. Szóbeli (személyes, telefon)

**Intézkedés:** Szóbeli panasz esetén az azonnali megszüntetésre kell törekedni. Amennyiben ez nem sikerül, a szakmai vezetőt kell értesíteni.

3. Metakommunikáció, gesztusok

**Intézkedés:** A figyelem. E ponton a panasz még megelőzhető.

### Címzettje szerint:

1. A könyvtárunk, mint intézmény

2. A könyvtár munkatársa, esetleg név szerint

3. Az első számú vezető (igazgató)

4. Fenntartó

5. Könyvtárügy

**Intézkedés:** Minden írásbeli megszólítás esetén a szakmai vezető vagy az igazgató foglalkozik a panasz kezelésével.

### Keletkezés helye szerint:

1. beiratkozás, kölcsönzés, regisztráció

2. tájékoztatás

3. rendezvények

4. eszközhasználat

**Intézkedés:** Minden részlegen törekedni kell az azonnali, szóbeli panaszkezelésre.

Amennyiben ez nem sikerül, a szakmai vezetőt kell értesíteni.

### Tartalma szerint:

1. Szolgáltatás árának kifogásolása
2. Büntetés kifogásolása
3. Minőségi panasz
4. Bánásmód kifogásolása
5. Tájékoztatás miatti panasz (hiányos, pontatlan, téves)

**Intézkedés:** Minden részlegen törekedni kell a hiba azonnali, teljes körű kijavítására.

Amennyiben ez nem sikerül, a szakmai vezetőt kell értesíteni.

### Súlyossága szerint – megoldhatóság szempontjából

1. Költségmentesen, azonnal megoldható

**Intézkedés:** Minden részlegen törekedni kell az ilyen típusú, gyors panaszkezelésre.

2. Rövid időn belül megoldható, alacsony költségvonzatú
3. Hosszabb időkeretű, több közreműködőt és anyagi ráfordítást igénylő
4. Komolyabb kártérítést igénylő
5. Intézményünk hitelének romlásával fenyegető
6. Jogi következményekkel járó

**Intézkedés:** A 2-6 közötti súlyossági fokozatoknál minden esetben tájékoztatni kell az igazgatót, a további intézkedésekről ő dönt.

## **„Gyakorlati praktikum”, 5 pontban**

### 1. A megelőzés elve:

Úgy végezzük napi munkánkat, hogy kerüljük el a konfliktust, ne adjunk okot a panasztételre. Könnyebb azt megelőzni, mint diplomatikusan, következmények nélkül megoldani. Tudnunk kell, hogy a könyvtárban csak a szolgáltatást igénybe vevő személy, a látogató lehet zaklatott és elégedetlen.

## 2. Az észlelés elve:

Panaszhelyzet a partner elégedetlensége okán jön létre. Legyünk körültekintőek, figyeljünk, hogy történt-e elégedetlenségre okot adó mozzanat. Az „értő figyelem” elvét követve a ki nem mondott panaszokat is észrevehetjük. Kérdezzünk rá, s a tisztázó beszélgetés egy sor kellemetlenségtől óvhat meg bennünket. (Személy szerint és intézményileg is)

## 3. A felkészültség elve:

A helyzet megoldása során alkalmazzunk a szabályzatban foglaltakat.

## 4. A kompetencia elve:

A panaszkezelésben az erre legalkalmasabb kolléga vegyen részt, együttműködve azzal a munkatárssal, aki ismeri az ügyet. Foglakozzanak együtt a panaszossal, a szituáció mielőbbi megoldása érdekében. Amennyiben szükséges, értesíteni kell a szakmai vezetőt, távolléte esetén az igazgatót. Ha egyik sincs jelen, írásban rögzítsük a panaszt.

*Ennek helye a Panaszfelvételi napló, adattartalma a következő:*

- a panasz hivatkozási száma (a napló sorszám)
- a panasz időpontja
- a panasz rövid leírása
- a panaszos neve és elérhetősége
- a panasz rögzítőjének neve
- mindkét fél aláírása

## 5. A kompenzáció elve:

A használónak kellemetlenséget okozó intézmény önszántából adott ajándéka a kompenzáció. Nem kötelező, csupán adható, annak mértékét a mindenkori helyzet határozza meg. Célja a látogatói bizalom és jó hírnevünk, hitelességünk visszaállítása.

A kompenzáció mértékét - ha anyagi vonzata van - az igazgató határozza meg.

**Készítette:**  
*Vadné Árvai Ilona*  
szakmai vezető