EGER
BRÓDY SÁNDOR
KÖNYVTÁR

A siker titka a panaszos ügyfél és ahogyan bánnak vele!

A szabályzat elkészítésével az volt a célunk, hogy a tevékenységeink során keletkező, a követelményeknek nem megfelelő szolgáltatások azonosíthatóak, kezelhetőek legyenek.

- A panaszok segítségével tehetjük még jobbá működésünket, ezért ne próbáljuk meg elkerülni azokat, hanem fogadjuk meg őket és próbáljuk minél inkább tökéletesíteni szolgáltatásainkat.

Panaszkezelési eljárások alkalmazásával az alábbi célokat kívánjuk elérni:

- Megfelelni a használó elvárásainak.
- Kezelni az észrevételeket és panaszokat.
- Felhasználni a fejlesztésben a reklamációkat és visszajelzéseket.
- Megtartani a használókat.
- Mindig jobb kiszolgálásban és ellátásban részesíteni az ügyfeleket.
- Tanulni a felvetett hiányosságokból.
- Versenyképességet megtartani.

EGER
A TÉ TÖRTÉNETED

EGER
BRÓDY SÁNDOR
KÖNYVTÁR

PANASZKEZELÉSI IRÁNYELVEK

Panaszhelyzet akkor keletkezik, amikor egy igénybevevő elégedetlen a szolgáltatóval függetlenül attól, hogy elégedetlenségét kinyilvánítja vagy sem.

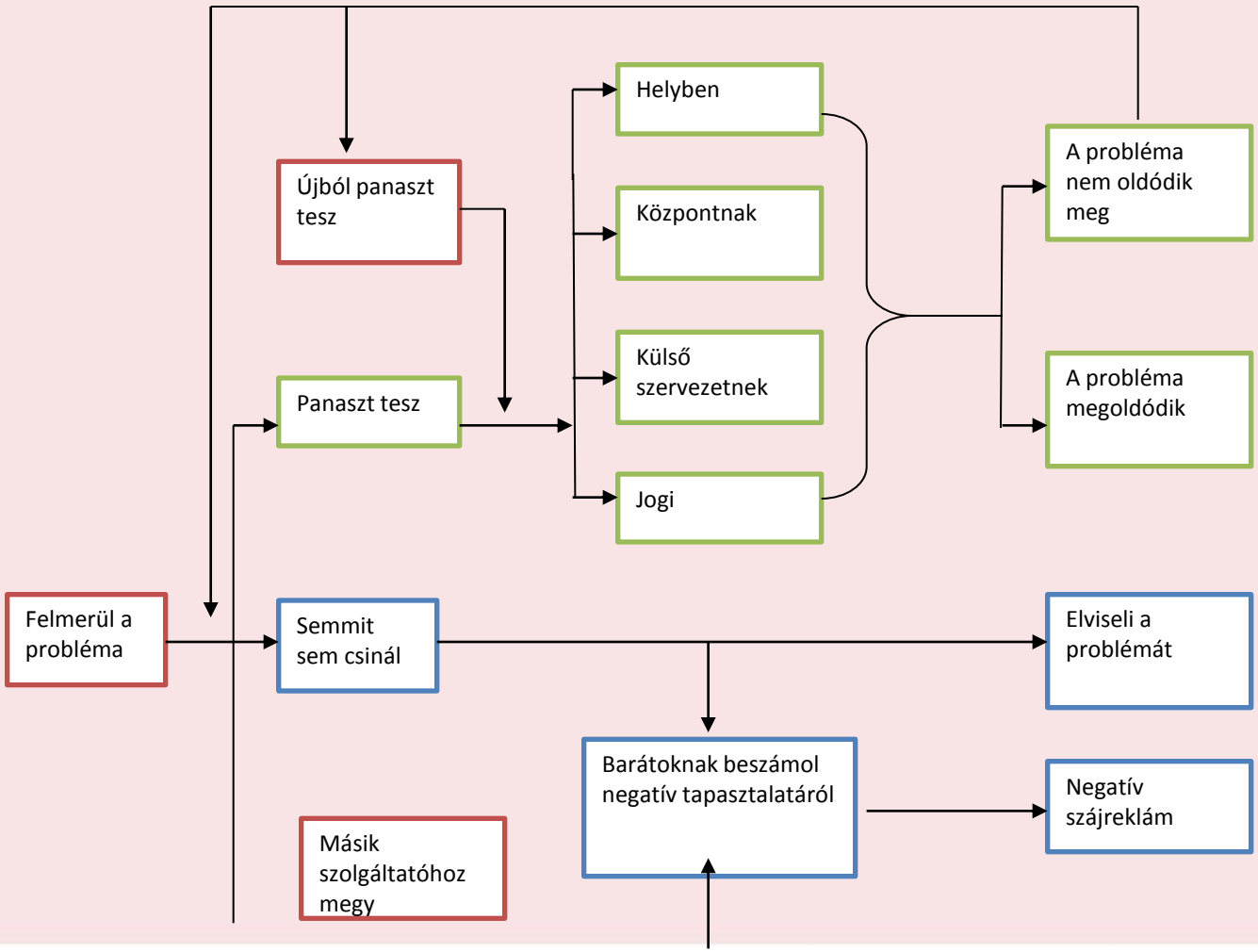
A panaszhelyzet-kezelés célja

A hibás szolgáltatás kijavítása, a használó elégedettségének helyreállítása.

EGER
A TÉ TÖRTÉNETED

EGER BRÓDY SÁNDOR KÖNYVTÁR

Az elégedetlen ügyfél cselekvési lehetőségei



EGER A TÉ TÖRTÉNETED

EGER
BRÓDY SÁNDOR
KÖNYVTÁR

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Részei:

1. Általános rendelkezések
2. A panasz benyújtásának módjai
3. Hivatalos panaszkezelési eljárás
4. A panaszok elbírálása
5. A panasz felülvizsgálata

EGER
A TE TÖRTÉNETED

EGER BRÓDY SÁNDOR KÖNYVTÁR

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT
1. Általános rendelkezések

- A panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik
- **Panaszkezelés** >> az a folyamat, amely a használói elégedetlenség írásbeli vagy szóbeli megnyilvánulásáról való tudomásvételtől a panaszügy lezárásáig tart.
- A panaszkezelési eljárás alapeleme maga a panasz.
- **Panasznak** >> minden, a könyvtár működésével, tevékenységeivel, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.
- **Panaszosnak** >> az a személy, szervezet, aki az intézménnyel szemben kifogását, panaszát jelzi.

EGER A TE TÖRTÉNETED

Panaszkezelési eljárás formái

- Nem hivatalos panaszkezelési eljárás >> a panaszos célja csupán az, hogy szóban jelezze észrevételét, illetve kifogás jellegű bejelentéssel éljen. A hivatalos válaszra a könyvtár részéről nem tart igényt.
- Hivatalos panaszkezelési eljárás >> minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos válasszal záruló panaszkezelés történik.

EGER BRÓDY SÁNDOR KÖNYVTÁR

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2. A panasz benyújtásának módjai

Hivatalos panaszkezelési eljárást a következő módon lehet kezdeményezni:

- *személyesen*, nyitvatartási időben az erre a célra készített Panaszbejelentő űrlapon
- *postai úton* a Könyvtár címére (Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár 3300 Eger Kossuth Lajos utca 16.)
- *e-mailben* (info@brody.iif.hu)
- *telefonon*, a könyvtár nyitvatartási idejében (36/516-632, 36/516-633)
- *faxon* (36/516-596)
- a *honlapon* elhelyezett panaszbejelentő űrlapon

Minden más úton benyújtott panasz esetében nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására.

EGER A TE TÖRTÉNETED

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

3. Hivatalos panaszkezelési eljárás

- Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a *Panaszbejelentő űrlap* szabályos kitöltésével kezdeményezhető.
- A *postai úton, panaszládában, személyesen* történő benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos olvasható aláírásával hitelesíti.
- A *személyesen* benyújtott panaszt még a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni.
- A *telefonon* jelzett, a *postai*, illetve *e-mail* útján érkezett panaszt azonnal nyilvántartásba kell venni a Panaszbejelentő űrlapon, melyet a könyvtáros tölt ki.
- A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a könyvtár nyilvántartást vezet.
- A nyilvántartás tartalmazza:
  - Panaszbejelentő űrlapot
  - Panaszkezelési űrlapot
  - Felülvizsgálati kérelem űrlapot

EGER BRÓDY SÁNDOR KÖNYVTÁR

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

4. A panaszok elbírálása

- A panasz elbírálást a Könyvtár panasszal érintett *gyűjteményének vezetője*, a szolgáltatási *igazgatóhelyettes* és a *panaszt felvevő könyvtáros* végzi.
- A panaszra adott hivatalos válasz az *igazgató* ellenjegyzésével ellátva érvényes.
- A benyújtott panasszal kapcsolatos általános *válaszadási határidő* a nyilvántartásba vételtől számított *öt munkanap.*
- 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 könyvtáros *panaszbejelentő lapot* vesz fel.
- A panasz kivizsgálása minden esetben térítésmentes, és az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.
- A hivatalos válaszról a panaszost *Panaszkezelési űrlapon* írásban kell értesíteni.
- Az űrlapokat a Könyvtár öt évig megőrzi.
- A panaszkezelési eljárás *a panaszra írásban adott, indoklással ellátott válasszal* zárul. A vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésről a panasztevőt írásban kell tájékoztatni, s a panaszra adott, indokolással ellátott választ a panasz felvételét követő *öt* munkanapon belül kell kiküldeni.

EGER A TE TÖRTÉNETED

EGER BRÓDY SÁNDOR KÖNYVTÁR

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

5. A panasz felülvizsgálata

- A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válaszban foglaltakkal *nem ért egyet*, vagy bejelentését új információkkal egészítené ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.
- A felülvizsgálati kérelmet a *Felülvizsgálati kérelem* űrlapon, az alapeljárás ügyszámára hivatkozással kell benyújtani.
- A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai megegyeznek az alapeljárásra vonatkozókkal.
- A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár *tíz* munkanapon belül dönt, melyről értesíti a panaszost.
- A hivatalos panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul.

EGER A TE TÖRTÉNETED

EGER
BRÓDY SÁNDOR
KÖNYVTÁR

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Panaszbejelentő űrlap

- Bejelentő neve:
- Dátum:
- Bejelentő elérhetőségei:
  - Olvasójegyen szereplő egyedi azonosító kódja (vonalkód):
  - E-mail címe:
  - Lakcíme:
- Panasszal érintett szervezeti egység:
- A panasz tárgya:
- A panasz rövid leírása:
- A panaszos aláírása:
- A panaszt a könyvtár nevében fogadó személy neve:
- Aláírás:

EGER
A TE TÖRTÉNETED

EGER BRÓDY SÁNDOR KÖNYVTÁR

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Panaszkezelési űrlap

Bejelentő neve:	A panasz időpontja:
Bejelentő elérhetőségei: •Olvasójegyen szereplő egyedi azonosító kódja (vonalkód): •E-mail címe: •Lakcíme:	
A panasz tárgya, rövid leírása:	
A panaszt a könyvtár nevében fogadó személy neve:	
A panasz kivizsgálásának eredménye:	
Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése:	
Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:	
Aláírás:	

EGER A TÉ TÖRTÉNETED

EGER BRÓDY SÁNDOR KÖNYVTÁR

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT
Felülvizsgálati kérelem

Bejelentő neve:	Dátum:
Bejelentő elérhetőségei: •Olvasójegyen szereplő egyedi azonosító kódja (vonalkód): •E-mail címe: •Lakcíme:	
A panasz iktatószáma:	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
A panaszos aláírása:	
A panaszfelvevő aláírása:	
Válasz (intézkedés) a felülvizsgálati kérelemre:	
Igazgató aláírása:	

EGER A TÉ TÖRTÉNETED

EGER
BRÓDY SÁNDOR
KÖNYVTÁR

Panaszhelyzet - kezelés alapsémái

- Számunkra minden jogos panasz igen sokat ér.
- Figyelmesen meghallgatjuk panaszkodó használóinkat, és igyekszünk minél többet megtudni tőle rólunk, a hibáinkról.
- Meg kell oldani a panaszt majd tájékoztatjuk a panaszost a számára megnyugtató megoldásról.
- Nem „rázzuk le”, hiszen panaszos ügyfelünk veszi a fáradtságot és felhívja figyelmünket a gyenge pontjainkra.
- Értékeljük a panaszt és panaszkezelésünket, tanulunk belőle, hasznosítva a megelőzésben.

EGER
A TÖRTÉNETED

EGER BRÓDY SÁNDOR KÖNYVTÁR

Panaszhelyzet - kezelés alapsémái

- Gyors reagálás: „Segíthetünk? Mondja el panaszát”
- Bizalommal legyünk a panaszos felé, hogy merje elmondani a problémáját
- Érezze, hogy segíteni szeretnénk
- Köszönd meg a panaszt
- Magyarázd meg, miért tartod fontosnak a panasz megismerését
- Kérj elnézést
- Ígérd meg, hogy azonnali lépéseket teszel
- Helyezkedjünk a panaszos pozíciójába
- Kérdezz! Érzelmi síkról váltsunk át tárgyszerű megközelítésre
- Vonjuk bele az ügyfelet a megoldásba
- Próbáld meg azonnal javítani a hibát
- Ellenőrizd az ügyfél elégedettségi állapotát
- Előzd meg a hiba megismétlődését

EGER A TÉ TÖRTÉNETED

EGER
BRÓDY SÁNDOR
KÖNYVTÁR

Panaszhelyzet - kezelés alapsémái

- A panaszost valamilyen módon kárpótold
- Fontos szabály, hogy a kompenzáció inkább fájdalomdíj-ajándéknak tűnjön. Ennek célja a pozitív szájreklám kiváltása.
- Ne feledd! Udvariasság- türelem- empátia- hatékony konfliktuskezelés, ha kell bocsánatkérés

EGER
A TÉ TÖRTÉNETED