



# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



**KATONA** ■  
**JÓZSEF**  
**KÖNYVTÁR**

Kecskemét

A dokumentum címe	A Katona József Könyvtár panaszkezelési szabályzata
Verziószám	3.0
Fájlnév	panaszkezelesi_szabalyzat_2023
Oldalszám	12
Készítette	Bene-Kovács Márta
Jóváhagyta	Bujdosóné Dr. Dani Erzsébet
A jóváhagyás dátuma	2024. március 25.
A hatálybalépés dátuma	2024. március 25.

#### A MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

VERZIÓ	FÁJLNÉV	OLDAL-SZÁM	MÓDOSÍTÓTTA	JÓVÁHAGYTA	JÓVÁHAGYÁS DÁTUMA	HATÁLYBALÉPÉS DÁTUMA
1.0	A panaszkezelés eljárásai, módjai és megoldásai	5	Vasné Mészáros Katalin	Ramháb Mária	2013.01.02	2013.01.02
2.0	A panaszkezelés eljárásai, módjai és megoldásai 2014 Fiokokkal	6	Padányi Emese	Ramháb Mária	2014.12.01	2014.12.01
2.1	Panaszkezeles_szabalyzat	11	Panaszkezelés munkacsoport	Minőségirányítási Tanács	2018.09.01	2018.09.01
3.0	panaszkezelesi_szabalyzat_2023	12	Bene-Kovács Márta	Bujdosóné Dr. Dani Erzsébet	2024.03.25	2024.03.25

*Bene-Kovács Márta*  
Minőségirányítási Tanács  
vezetője



*[Signature]*  
igazgató

## A Katona József Könyvtár panaszkezelési szabályzata

Törekvésünk a minden korosztályra kiterjedő, szerteágazó szolgáltatásainkat igénybevevők teljeskörű elégedettsége. Amennyiben könyvtárhasználóink elégedetlenségüket, panaszukat szeretnék velünk megosztani, erre kidolgozott panaszkezelési eljárások, módok és megoldások állnak rendelkezésre.

### A könyvtárhasználók panaszkezelésének működtetése

Intézményünkben a panaszkezelés személyi és tárgyi feltételei adottak, megfelelnek a jogszabályi előírásoknak. Elérhető hétfőn 8-16 óra, kedd - péntek: 8-18 óra, szombat 9-18 óra között, székhelyünkön, telefonon, személyesen, levélben és e-mailen is. Honlapunkon, online távhasználatban napi 24 órán át elérhetőek vagyunk.

### A Katona József Könyvtár tájékoztatási rendje

A Katona József Könyvtár nyitvatartási ideje: *kedd - szombat: 9-18 óráig*. Vasárnap, hétfőn és a hivatalos munkaszüneti napokon a személyesen igénybe vehető könyvtári szolgáltatás zárva tart.

Könyvtárunk mind telefonon, mind személyesen, mind levélben elérhető, felkereshető. Elérhető hétfőn 8-16 óra, kedd - péntek: 8-18 óra, szombat 9-18 óra között, székhelyünkön, távhasználattal a [kjmk@kjmk.hu](mailto:kjmk@kjmk.hu) e-mail címen és honlapunkon a <https://www.kjmk.hu/> Vendégekönyv (<https://www.kjmk.hu/vendegkonyv/>) folyamatosan 24 órán keresztül. A könyvtár Facebook oldalán is elmondhatja bárki, véleményét, panaszát, amit folyamatosan figyelünk és amennyiben szükséges, válaszolunk.

Az e-mailen érkező érdeklődésre használóinknak 1 munkanapon belül válaszolunk.

A könyvtárban állandó (éjjel-nappal) portaszolgálat működik, elektronikus, vezetékes telefon ügyelettel. A könyvtár állandóan hívható száma: +3676500550.

A könyvtár szolgáltatásairól a könyvtár nyitvatartási ideje alatt lehet érdeklődni közvetlen telefonszámokon is.

### A könyvtárhasználói panaszok kezelése

A könyvtár bármely szolgáltatási egységénél tett panaszt a szolgáltatásvezetőhöz, távollétében a tájékoztató szolgálat vezetőjéhez juttatják el a munkatársak, aki azt megválaszolja. Amennyiben a panasz tartalma szükségessé teszi, az illetékes szolgáltatási egység vezetőjével konzultál. Ha a panasz igazgatói hatáskörbe tartozik, akkor a szolgáltatásvezető, távollétében a tájékoztató szolgálat vezetője, konzultáció után, döntésre előkészítve továbbítja a panaszt igazgatói hatáskörbe.

A panaszkezelés indításáról, annak várt eredményéről és a bevezetés határidejéről tájékoztatni kell a panaszt tevő használót. A tájékoztatás a szolgáltatásvezető, távollétében a tájékoztató szolgálat vezetője feladata.

A panaszkezelés legfőbb célja a használó elégedettségének újra megnyerése.

A panaszkezelés folyamatában mindig törekszünk figyelembe venni a panaszhelyzet kezelésének öt aranyszabályát a Skaliczki Judit - Zalainé Kovács Éva: Minőségmenedzsment a könyvtárban c. szakirodalom p. 119-122. szerint:



*A megelőzés elve:*

Könnyebb elkerülni a panaszhelyzetet, mint jól megoldani!

*Az észlelés elve:*

Panaszhelyzet akkor keletkezik, amikor a partner elégedetlen, függetlenül attól, hogy panaszodik-e vagy sem!

*A felkészültség elve:*

A megoldásban alkalmazzunk sztenderdeket, kerüljük az improvizációt!

*A kompetencia elve:*

A panaszkezelésben a legjobb alkalmazottaknak kell részt venniük!

*A kompenzáció elve:*

A rossz szolgáltatás nem cserélhető, ezért alkalmazzunk kismértékű kompenzációt!

### **A panaszkezelés tevékenység helye az intézményben:**

Az ügyintézés hatékonyságát szeretnénk elérni azzal, hogy valamennyi szolgáltatási ponton fogadjuk a könyvtárhasználó esetleges panaszát.

1. Ruhatár. Nyilvános övezet
2. Olvasószolgálat. Nyilvános övezet
3. Könyvtári Találkozóhely. Nyilvános övezet
4. Gyermekek-és Tinivilág. Nyilvános övezet
5. Infotéka, Szakirodalom. Nyilvános övezet
6. Szépirodalom. Nyilvános övezet
7. Magazinolvasó. Tájékoztatás. Nyilvános övezet
8. Zenei gyűjtemény. Nyilvános övezet
9. Helyismereti gyűjtemény. Nyilvános övezet
10. Olvasóterem. Nyilvános övezet
11. Európa gyűjtemény. Nyilvános övezet
12. Bács-Kiskun Vármegyei Könyvtárellátási Szolgáltatás. Nem nyilvános övezet

### **A szolgáltatási egységek vezetői, elérhetőségei:**

#### **Műszaki főosztályvezető (Ruhatár):**

**Elérhetőség:** H-P: 8-16 óra  
Katona József Könyvtár  
6000 Kecskemét, Piaristák tere 8.  
Tel.: +3676500557; Fax: +3676500570;  
e-mail: [muszak@kjmek.hu](mailto:muszak@kjmek.hu)  
<https://www.kjmek.hu/kapcsolat/>

#### **Könyvtárszakmai főosztályvezető (Olvasószolgálat):**

**Elérhetőség:** H-P: 8-16 óra  
Katona József Könyvtár  
6000 Kecskemét, Piaristák tere 8.  
Tel.: +3676502094; Fax: +3676500570;  
e-mail: [bene.kovacs.marta@kjmek.hu](mailto:bene.kovacs.marta@kjmek.hu)  
<https://www.kjmek.hu/kapcsolat/>



**Szolgáltatásvezető (Olvasószolgálat):**

**Elérhetőség:** K-Szo: 9-18 óra  
Katona József Könyvtár  
6000 Kecskemét, Piaristák tere 8.  
Tel.: +3676500550; közvetlen +3676502090  
e-mail: [kolcsonzes@kjm.hu](mailto:kolcsonzes@kjm.hu)  
<https://www.kjm.hu/kapcsolat/>

**Gyermek- és Tinivilág osztályvezető:**

**Elérhetőség:** H-P: 8-16 óra  
Katona József Könyvtár  
6000 Kecskemét, Piaristák tere 8.  
Tel.: +3676500562; Fax: +3676500570;  
e-mail: [gyermekvilag@kjm.hu](mailto:gyermekvilag@kjm.hu)  
<https://www.kjm.hu/kapcsolat/>

**Infotéka-Szakirodalmi osztályvezető:**

**Elérhetőség:** K-Szo: 9-18 óra  
Katona József Könyvtár  
6000 Kecskemét, Piaristák tere 8.  
Tel.: +3676500565  
e-mail: [info@kjm.hu](mailto:info@kjm.hu)  
<https://www.kjm.hu/kapcsolat/>

**Tájékoztatósi osztályvezető: (Tájékoztató, Magazinolvasó, Szépirodalom, Zenei gyűjtemény, Olvasóterem, Európa gyűjtemény, Állományvédelmi műhely)**

**Elérhetőség:** K-Szo: 9-18 óra  
Katona József Könyvtár  
6000 Kecskemét, Piaristák tere 8.  
Tel.: +3676500569.; Fax: +3676500570;  
e-mail: [tajekoztatas@kjm.hu](mailto:tajekoztatas@kjm.hu)  
<https://www.kjm.hu/kapcsolat/>

**Helyismereti és regionális osztályvezető:**

**Elérhetőség:** K-Szo: 9-18 óra  
Katona József Könyvtár  
6000 Kecskemét, Piaristák tere 8.  
Tel.: +3676500579.; Fax: +3676500570;  
e-mail: [helyismeret@kjm.hu](mailto:helyismeret@kjm.hu)  
<https://www.kjm.hu/kapcsolat/>

**Bács-Kiskun Vármegyei Könyvtárellátási Szolgáltatás vezető:**

**Elérhetőség:** H-P: 8-16 óra  
Katona József Könyvtár  
6000 Kecskemét, Piaristák tere 8.  
Tel.: +3676500578; Fax: +3676500570;  
e-mail: [bkszo@kjm.hu](mailto:bkszo@kjm.hu)  
<https://www.kjm.hu/kapcsolat/>

## A panaszkezelés tevékenységet ellátó személyek feladata

- **Panaszkezelési feladat**

A könyvtár bármely szolgáltatási egységénél tett panaszt a szolgáltatásvezetőhöz juttatják el a munkatársak, aki a mellékelt Panaszkezelési folyamatára (2. sz. melléklet) szerint jár el.

- **Adatgyűjtési feladat**

A könyvtár naponta jegyzi, gyűjti, havonta és évente összesíti a panaszok számát a XI. számú havi (3. sz. melléklet) és éves adatgyűjtő lapokon és NY16 Szóbeli panaszok lejegyzése (1. sz. melléklet) nyomtatványon.

- **Önértékelési feladat**

A felmerülő panaszokat elemezzük, megoldási javaslatokat teszünk.

## A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése

Folyamatos ellenőrzés. A panaszok azonnali megoldást igényelnek.

### *A panasztétel lehetősége*

A.) Személyesen:

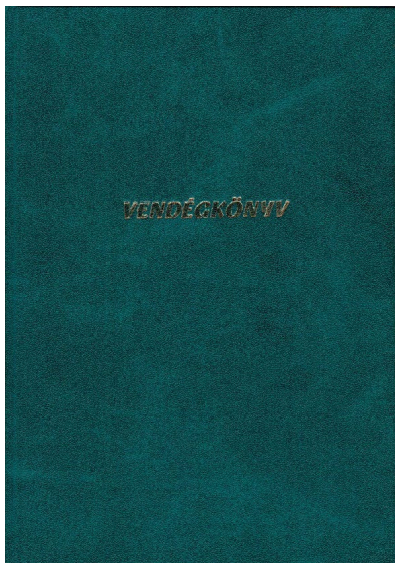
- Szóban → Lásd. Szóbeli panasz lejegyzése (NY16 sz. nyomtatvány 1. sz. melléklet)
- Írásban → Lásd. Vendégekönyv (NY17 sz. nyomtatvány)

Vendégekönyv helye:

Földszint: Olvasószolgálat

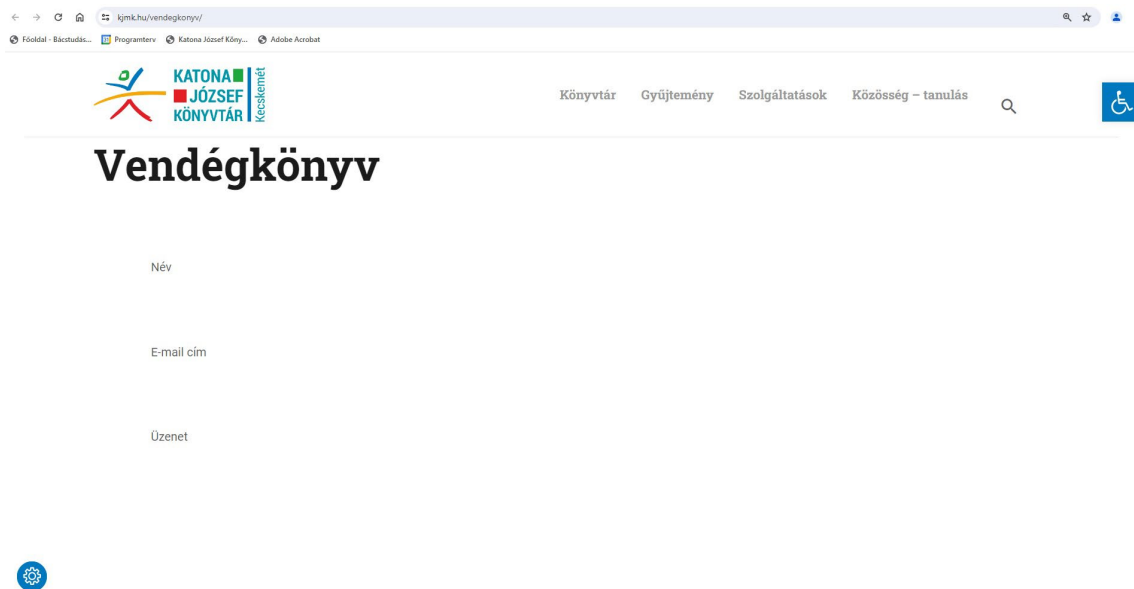
I. emelet: Magazinolvasó. Tájékoztatás

II. emelet: Zenei gyűjtemény

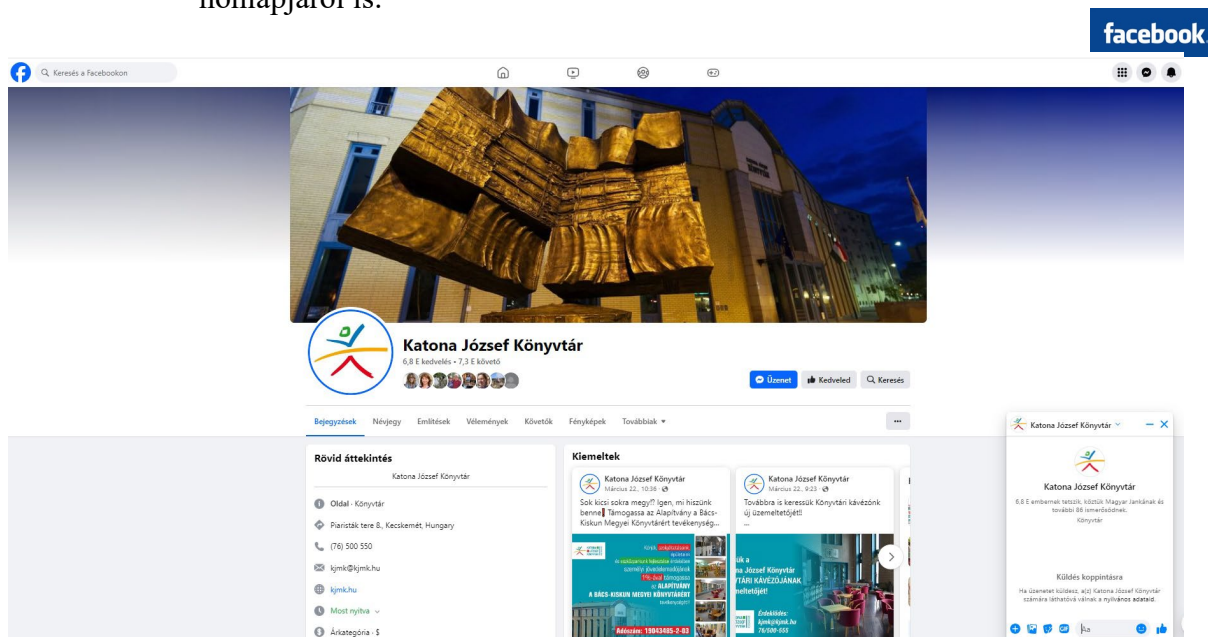


## B.) Távhasználat:

- Telefon/fax (Lásd. A szolgáltatási egységek vezetői, elérhetőségei)
- E-mail  
<https://www.kjmk.hu/> (Lásd még: <https://www.kjmk.hu/kapcsolat/>)
- Honlap: <https://www.kjmk.hu/> Vendégek könyv címszó alatt:  
<https://www.kjmk.hu/vendegkonyv/>



- A Katona József Könyvtár facebook oldala, amely elérhető a könyvtár honlapjáról is.



### ***A szóbeli panasz rögzítése***

Amennyiben a panasz szóban hangzik el (személyes közlés, telefonon történő közlés), a panaszt felvevő munkatárs köteles rögzíteni a *Szóbeli panasz lejegyzése nyomtatványon (NY16 1. sz. melléklet)* és a szolgáltatásvezetőnek, távollétében a tájékoztatási osztályvezetőnek vagy a könyvtárszakmai főosztályvezetőnek átadni. A nyomtatvány valamennyi szolgáltatási egységben elhelyezésre kerül.

#### **Szóbeli panasz kezelése**

1. Köszönjük meg, hogy jelezte a panaszt!
2. Ismerjük el a hibát!
3. Amennyiben szükséges, kérjünk elnézést!
4. Ígérjük meg, hogy lépéseket teszünk!
5. Kezdjük el a hiba kijavítását!
6. Vonjuk be a panaszost a megoldás ellenőrzésébe!

### ***Írásban (postai levél, e-mail, fax, a könyvtár Vendégekönyve) érkezett panasz***

A beérkező levelek iktatásba kerülnek az intézmény irattári anyagában.

### ***A panaszok megválaszolása***

#### **Írásbeli panaszbejelentések kezelése, Válaszlevél sémája**

1. Megköszönjük, méltányoljuk a panaszt, és elnézést kérünk.
2. Tájékoztatást adunk a megtett intézkedésekről.
3. Amennyiben a panasztevőnek igaza van, ismerjük el azt!
4. Személyes legyen a hangvétel!
5. Egyszerű, de szakszerű nyelvezetet használjunk!
6. Adjunk túlkompensációt, amennyiben a panasznak helye van!

A könyvtár bármely szolgáltatási egységénél tett panaszt a szolgáltatásvezetőhöz, távollétében a tájékoztató szolgálat vezetőjéhez juttatják el a munkatársak, aki azt megválaszolja, konzultálva az illetékes szolgáltatási egység vezetőjével. Ha a panasz igazgatói hatáskörbe tartozik, akkor a szolgáltatásvezető, távollétében a tájékoztató szolgálat vezetője, konzultáció után, döntésre előkészítve továbbítja a panaszt igazgatói hatáskörbe.

A választ 15 napon belül el kell juttatni a panaszoshoz. A választ az intézmény igazgatója írja alá. A levél iktatásba kerül. (Lásd. Panaszkezelés folyamatára 1. sz. melléklet)

### ***Az önértékelést segítő tevékenység a panaszkezelésnél***

A panaszról és a panaszra adott válaszról a szolgáltatásvezető tájékoztatja a szolgáltatási egység vezetőit, akik tájékoztatják munkatársaikat.

### ***A panaszkezelés dokumentálása***

A panaszok és a panaszra adott válaszok az intézmény irattári anyagába kerülnek.





### *A panaszkezelés felelőse*

A panaszkezelés folyamatában résztvevők kötelesek a szabályozást megismerni, és az ott rögzítetteket betartani.

A panaszkezelés felelőse a könyvtárszakmai főosztályvezető.

### *A panaszkezelés ellenőrzése*

A panaszkezelés folyamatát az intézmény igazgatója ellenőrzi. Az ellenőrzésről jegyzőkönyv készül.

Kecskemét, 2024. március 25.

Bujdosóné Dr. Dani Erzsébet  
könyvtárigazgató  
habilitált egyetemi docens





## PANASZKEZELÉSI LAP

ÍRÁSBELI PANASZ

SZÓBELI PANASZ

A PANASZT TEVŐ NEVE: .....

DÁTUM: .....

ELÉRHETŐSÉG (NEM KÖTELEZŐ): .....

A PANASZ LEÍRÁSA:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ALÁÍRÁS:

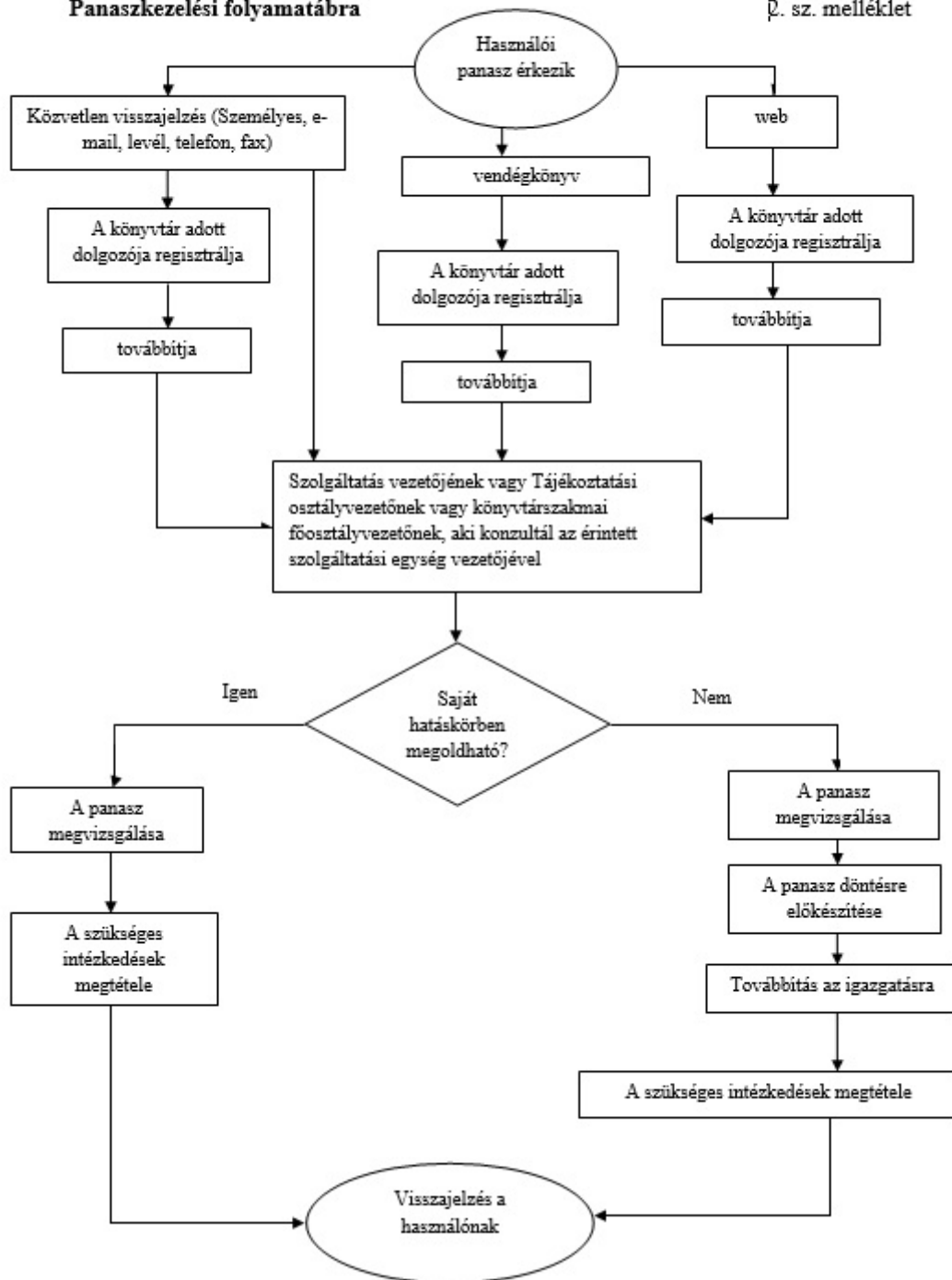
KATONA JÓZSEF KÖNYVTÁR – EGY ÉLETEN ÁT!





Panaszkezelési folyamatábra

2. sz. melléklet





Dátum	<i>Katona József Könyvtár. Panaszok, reklamációk száma. Személyesen és a távhasználat útján</i>					
	<i>Személyesen feltett</i>	<i>Telefon</i>	<i>Fax</i>	<i>E-mail kjmk@kjmk.hu</i>	<i>E-mail Honlap Facebook Vendégkönyv</i>	<i>Levélben</i>
	1.	2.	3.	4.	5.	6.
<b>Hónap</b>						
Ruhatár						
Olvasószolgálat						
Infotéka-Szakirodalom						
Gyermek- és Tinivilág						
Könyvtári Találkozóhely						
Szépirodalom						
Magazinolvasó. Tájékoztató						
Zenei gyűjtemény						
Olvasóterem						
Európa gyűjtemény						
Helyismereti gyűjtemény						
<b>Összes</b>						
	<i>1. Személyes:</i>		<i>2+6. Távhasználat:</i>			