



**G Ö D Ö L L Ő I
V Á R O S I
K Ö N Y V T Á R É S
I N F O R M Á C I Ó S
K Ö Z P O N T**

**Gödöllő, 2100
Dózsa Gy. út 8.
Tel: 28-515-280
Fax: 28-410-570**

A GVKIK PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSAI, MÓDJAI ÉS MEGOLDÁSAI

GÖDÖLLŐI VÁROSI KÖNYVTÁR ÉS INFORMÁCIÓS KÖZPONT

2020

A PANASZKEZELÉS MÓDJA

A mindennapi munkafolyamatok során a cél a panasz elkerülése, megelőzése. A Gödöllői Városi Könyvtár a panaszkezelés során olyan módszereket alkalmaz, amely hatékonyan, a lehető leggyorsabb és egyszerű módon kezeli a használói panaszokat. Célunk az, hogy látogatóink panaszmentesen, illetve a panaszukat orvosolva térjenek vissza intézményünkbe. A panaszkezelés fontos területe a GVKIK minőségmenedzsmentjének is. Mivel elsődleges célunk, hogy használóink elégedettek legyenek velünk, komoly előírások, szabályzatok határozzák meg az ügyféllel való kommunikáció területeit. Ennek egyik kiemelt eleme a panaszkezelés, panasz megelőzés.

SZEMÉLYZETI KÉRDÉSEK

A munkatársak hozzáállása:

- úgy bánjunk a partnerrel, ahogyan szeretnénk, hogy mások bánjanak velünk
- legyünk udvariasak, figyelmesek
- legyünk megközelíthetőek és segítőkészek
- mindenkinek azonos bánásmód jár

A panaszhelyzet-kezelés standardjának alapsémája

1. Köszönd meg a panaszt!
2. Magyarázd meg, miért tartod fontosnak a panasz megismerését!
3. Kérj elnézést!
4. Ígérd meg, hogy azonnali lépéseket teszel!
5. Kérdezz!
6. Azonnal javítsd a hibát! Ha nem a hatáskörödbe tartozik, értesítsd a felelőst!
7. Ellenőrizd az ügyfél megelégedettségi állapotát!
8. Előzd meg a hiba megismétlődését!

PANASZOK LEHETSÉGES CSOPORTOSÍTÁSA:

Megjelenési forma szerint

- Írásos (postai levél, e-mail, közösségi oldalon bejegyzés, hosszászólás, üzenet)
Intézkedés: az írásos panaszt minden esetben továbbítani kell a vezető helyettesnek. Az ötletláda tartalmát napi rendszerességgel a regisztráción dolgozó munkatársnak el kell juttatnia a vezetőhöz. Az írásos panaszt elektronikusan iktatni kell, kinyomtatva a vezető fűzi le.
- Szóbeli (személyes, telefon)
Intézkedés: szóbeli panasz esetén az azonnali panasz megszüntetésre kell törekedni. Amennyiben ez nem sikerül, a vezető helyettessé kell rögtön értesíteni a panaszról.
- Testbeszéd (személyesen „ki nem mondott elégedetlenség”)
Intézkedés: törekedni kell, hogy észrevegyük és kezeljük a panaszt.

Címzettje szerint:

- A könyvtár egésze
- A könyvtár munkatársa, esetleg név szerint
- Az elsőszámú vezető
- Fenntartónak, ágazati irányításnak
- Médiaának (pl. olvasói levél, nyilatkozat)

Intézkedés: minden írásbeli megszólítás esetén a panasz kezelésével a vezető helyettes és a vezető foglalkozik, ezeket a vezető helyettesnek kell továbbítani.

Keletkezésének ideje szerint:

- Friss panasz
Intézkedés: szóbeli panasz esetén az azonnali panasz megszüntetésre kell törekedni. Amennyiben ez nem sikerül, a vezetőt kell rögtön értesíteni a panaszról.
- Régebbi panasz
Intézkedés: minden megszólítás esetén a panasz kezelésével a vezetőhelyettes és a vezető foglalkozik. A beérkezett panaszokat a vezetőnek kell továbbítani. A panaszkezelésnek 3 munkanapon belül meg kell történnie. Az elektronikus iktatóban a panaszkezelésről példányt el kell helyezni. Kinyomtatva az igazgató fűzi le.

Keletkezés helye szerint:

- beiratkozás, kölcsönzés, regisztráció
- tájékoztatás
- rendezvények
- eszközhasználat
Intézkedés: minden részlegen törekedni kell az azonnali panaszkezelésre. Amennyiben ez nem sikerül, értesíteni kell a vezetőt, aki eljár az ügyben.

Tartalma szerint:

- Ár, büntetés kifogásolása
- Minőségi panasz
- Bánásmód kifogásolása
- Tájékoztatás (téves vagy hiányos) miatti panasz
Intézkedés: minden részlegen törekedni kell az azonnali panaszkezelésre. Amennyiben ez nem sikerül, értesíteni kell a vezetőt, aki eljár az ügyben.

Súlyossága szerint – megoldhatóság szempontjából

- Azonnal és költségmentesen megoldható
Intézkedés: minden részlegen törekedni kell az azonnali panaszkezelésre.
- Rövid időn belül, csekély költséggel megoldható
- Hosszabb időt, több közreműködőt és némi anyagi ráfordítást igénylő
- Kompenzációt, kártérítést igénylő
- Rossz hírünk nagy nyilvánosság elé kerülésével fenyegető
- Jogi következményekkel járó
Intézkedés: a fenn említett súlyossági fokozatoknál minden esetben értesíteni és tájékoztatni kell a vezetőt, a további intézkedésekről ő dönt.

A PANASZHELYZET KEZELÉSÉNEK 5 SZABÁLYA, AMELYET SZEM ELŐTT KELL TARTANI:

1. A megelőzés elve:

Könnyebb elkerülni a panaszhelyzetet, mint jól megoldani! Úgy bánjunk az olvasóval, hogy lehetőleg kerüljük el a konfliktust, ne adjunk okot a panasztételre.

2. Az észlelés elve:

Panaszhelyzet akkor keletkezik, amikor a partner elégedetlen, függetlenül attól, hogy panaszodik-e vagy sem! Nem mindig észleljük. Sokszor csak a metakommunikációból derül ki. A ki nem mondott panasz még károsabb is lehet, hiszen nem kezelhetjük, ellenben szóbeszéd útján ronthatja a hírünket. Mindig figyeljünk az utaló jelekre!

3. A felkészültség elve:

A megoldásban alkalmazzunk standardokat, kerüljük az improvizációt!

4. A kompetencia elve:

A panaszkezelésben a legjobb alkalmazottaknak kell részt venniük!

Intézkedés: Minden részlegen az a kolléga foglalkozzon a panaszossal, aki ismeri az ügyet és rátermetten tudja kezelni. Ilyen kolléga hiányában azonnal értesíteni kell a vezetőt, távolléte esetén a vezetőhelyettest. Amennyiben egyik sincs jelen, írásban kell rögzíteni a panaszt.

5. A kompenzáció elve:

A használót panasz esetén kompenzálni kell. A kompenzáció a használónak kárt, kellemetlenséget okozó intézmény önként adott ajándéka.

- Ez nem kötelező, hanem adható.
- A mindenkori helyzet határozza meg mértékét.
- Cél, hogy visszaállítsuk az olvasó bizalmát. A könyvtáros ajánlja fel.

Intézkedés: minden esetben a kompenzáció mértékét- amennyiben anyagi vonzata van- a vezető vagy a vezető helyettes határozza meg.

A PANASZKEZELÉS FOLYAMATA

1. A panaszos használó problémájával a könyvtárhoz fordul.
2. A könyvtáros meghallgatja, kérdéseivel udvariasan megtudja a panasz okát.
3. Elnézést kér, majd gyors intézkedést ígér a panaszosnak.
4. A könyvtáros megvizsgálja a panaszt.
5. Ha azonnali intézkedéssel megoldható és orvosolható, tisztázza a használóval.
6. Amennyiben a hatáskörén túllép, vagy nem tudja megoldani a problémát, úgy azonnal értesíti a vezetőt, távolléte esetén a vezetőhelyettest. Mindkettőjük hiányában írásban rögzíti a panaszt, melyet a legrövidebb időn belül továbbít a vezető helyettesnek.
7. A vezető informálódik a panaszról a használótól és a könyvtárostól egyaránt.
8. Dönt a panasz súlyosságáról.
9. A vezető mérlegeli a problémát és döntést hoz.
10. Megállapodik a panaszossal a probléma megoldásában. Szóbeli intézkedés esetén személyesen közli a kompenzáció mértékét a partnerrel.
11. Írásbeli panasz esetén 3 napon belül a vezető írásban reagál a panaszra. Meghatározza a kompenzáció mértékét. Ezt az elektronikus iktatóban iktatja, nyomtatva a vezető fűzi le.

12. A vezető tájékoztatást ad az adott panaszkezelési folyamatban érintett munkatársaknak a folyamat lefolyásáról és lezárásáról. Utasítást ad a követendő intézkedésekről. (pl. a kompenzáció mértéke, módja).
13. A folyamat lezárul.