

**Nagy Gyula Területi Múzeum
Panaszkezelési szabályzata
2022.**

OROSHÁZA

A panaszkezelési folyamata

Bevezető

Az 1862-es „A magyar nyelv szótára” (Czuczor Gergely, Fogarassy János) szerint a **panasz**= szóbeli nyilatkozat, kellemetlen, fájdalmas, szomorú érzéseinkről másoknak, magát a cselekvés a **panaszkodás**.

Érdekes, hogy ugyanebben a könyvben már a „**panasz-könyv**” meghatározását is megtaláljuk „Némely társulatoknál, intézeteknél minden tag előtt nyitva álló könyv, hogy abba, ha a szolgálatban valamely fogyatkozást vagy hanyagságot tapasztal, azt az illető igazgatók stb. tudomására juttatás végett bejegyezhesse.”¹

Némi ellentmondás van a szóbeli közlés és a panaszkönyvbe írásos formája között, de egy egészen biztos, hogy a panaszokat rögzítették és továbbították, azt is feltételezhetnénk, hogy panaszt kezeltek, ebből arra is gondolhatunk, hogy foglalkoztak a minőséggel.

Panaszmenedzsment

A panasz

A kellemetlen, fájdalmas, szomorú érzés elégedetlenséget okoz és panaszhelyzetet eredményez. Az elégedetlenség megjelenik, akkor is, ha a panasz nem jut el annak okozójához a folyamat elindult. Az elégedetlen személy ugyanis panaszkodni fog, a lehető legrosszabb, ami történhet, hiszen lehetőségünk sem nyílik a panasz orvoslására, valamint az irányítás kicsúszik a kezünk közül. A panasz negatív szájpropagandaként terjed tovább, arról nem is beszélve, hogy a panaszosban a negatív érzések ottmaradnak.

Jobb, ha tudunk róla – megadatik a változtatás lehetősége

A panaszokat kezelni kell, tudatosan és következetesen! A panaszkezelés első lépése a megelőzés, hogyan tudjuk elkerülni a használói panaszokat, ennek elengedhetetlen feltétele, hogy a keletkező panaszokról tudomásunk legyen. A felmerült problémák során a elégedetlen felben fel tudjuk oldani a negatív tapasztalat során szerzett rossz érzéseket, ugyanakkor a működés, szolgáltatás kijavítását is megkezdhetjük. A folyamatosság szükséges, hiszen így tudjuk kontrollálni a múzeumi szolgáltatás minőségének folytonosságát és kiszűrni azokat a területeket, ahol a használói elégedetlenség keletkezhet, ugyanis nincs kiegyenlítődés az elégedett és az elégedetlen olvasók száma között. Ezen okból a panaszt tevő használót nagyon meg kell becsülni, hogy őszintén a szolgáltatónak mondja el észrevételeit.

¹ <http://panaszkonyv.szojelentese.com/>

Panaszhelyzet - alapelvek

Megelőzés

Az igaz, hogy a panaszhelyzet elkerülése könnyebb, ugyanakkor azt is látni kell, hogy a szolgáltatás jellemzője az emberi jelenlét, melyből adódóan keletkeznek ilyen helyzetek a lehető legnagyobb körülményeként és szervezés mellett is. Ennek ellenére törekedni kell arra, hogy a múzeumhasználók ne kerüljenek számukra kellemetlen helyzetbe, hiszen számunkra a valós használó a legnagyobb érték, jelen van a múzeumban. Arról nem is beszélve, hogy az ő pozitív megerősítése a potenciális használóknak referenciaként jelenik meg.

Észlelés

Az sem törvényszerű, hogy a panaszhelyzet napvilágra kerül, hiszen nem feltétlenül mondja el, de ettől még az elégedetlenséget kiváltó ok létező. A szolgáltatást nyújtó szervezet észlelheti az ilyen látens panaszokat, melyek ebben a stádiumban még csak rossz érzések, viszont kezelésük egyszerűbb és még pozitívabb megoldást eredményez, ha mi kezdeményezünk, hiszen a használó biztosan értékelni fogja, hogy figyelünk rá.

Felkészülés

Azt semmiképpen sem szabad gondolni, hogy nálunk ez nem fordulhat elő! Készüljünk rá és készítsük fel a múzeumosokat az ilyen helyzetekre. Alakítsunk ki protokollokat a panaszkezelésre, hogy ne kerüljünk kényszerhelyzetbe. A panaszkezelési szabályzat elkészítése mellett tréningekkel is segíthetjük munkatársainkat az ilyen szituációkban való interakcióra.

Kompetencia

A panaszhelyzet kezelésével olyan munkatársak kell kijelölni, aki alkalmas az ilyen konfliktushelyzetek kezelésére. A panaszkezelési szabályzat rögzíteni szükséges, hogy a felmerülő panaszok közvetítése, de legfőképpen orvoslása milyen úton történik és kinek a feladata.

Kompenzáció

A szolgáltatást visszamenőleg nem lehet javítani, ezért a panaszost kompenzáljuk, érezze, a múzeum figyel a használóira. A kompenzáció mértékének megválasztása is jelentőségteljes, figyeljünk arra, hogy arányos legyen a panasz mértékével.

Panaszkezelési eljárások

A panaszkezelésnek az a célja, hogy a múzeumi szolgáltatásokat javítsa, márpedig a használói vélemények nélkül ez elképzelhetetlen. Mindezekből az következik, hogy az egyik alapvető feladat a folyamatos jelenlét, kapcsolattartás az olvasókkal. A megelőzést folyamatosságát is tudjuk ezáltal biztosítani.

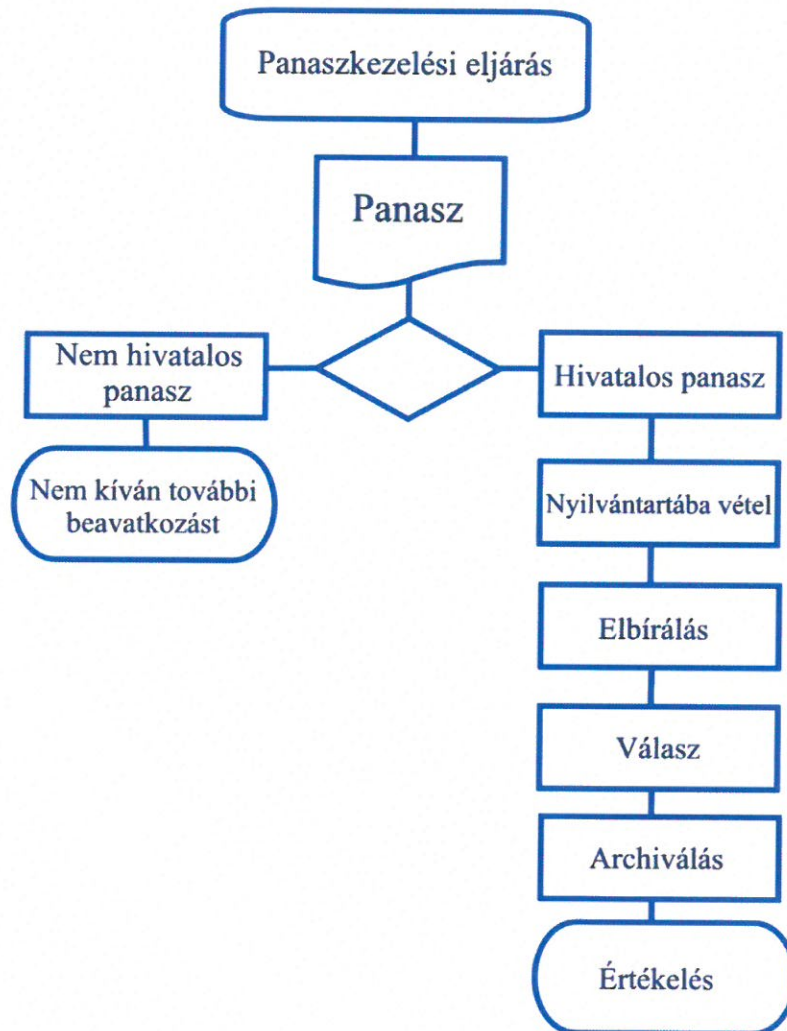
A panaszkezelés során kezeljük partnerként a panasztevőt, beszéljük meg vele a kialakult helyzetet, biztosítsuk róla, hogy kijavítjuk a hibát és az ő kellemetlensége nélkül ez nem történhetne meg. A hibát természetesen azonnal javítsuk és figyeljünk rá, hogy ismét ne forduljon elő, ami folyamatos ellenőrzéssel és odafigyeléssel történhet.

Egy jól kidolgozott panaszkezelési folyamatnak köszönhetően monitorozhatóak a múzeumi szolgáltatások, aminek számos pozitív kifejelete lehet. A használók megtartásától a piaci szerepünk megerősítéséig.

A panaszok értékelésének folyamata

A panaszokat nem csak kezelni kell, hanem elemezni is, hiszen a szolgáltatásainkban folyamatosan keletkezhetnek újak, ezért az elemzések során feltárhatunk számos problémát.

Panaszkezelés főbb lépései:



A Nagy Gyula Területi Múzeum panaszkezelési szabályzata

I. Általános rendelkezések, fogalom meghatározások

Szabályzatunk célja, hogy a Nagy Gyula Területi Múzeum, mint területi múzeum, a közgyűjteményi funkciónak, minőségbiztosítási elveinek megfelelően biztosítsa a használói, látogatói visszajelzéseket.

Célunk olyan eljárások alkalmazása, amelyek révén tevékenységeink során keletkező, a követelményeknek nem megfelelő szolgáltatások azonosíthatóak, kezelhetőek legyenek.

A panaszkezelési eljárás alapja a panasz. A panasznak minősül minden, a múzeum működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.

A panaszok lehetnek nem hivatalosak és hivatalosak, függetlenül a panaszos szándékától.

Nem hivatalos panasz esetén az eljárás során a panaszos célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, bejelentést tegyen észrevételéről, de nem kíván a múzeum részéről választ.

Hivatalos panasz esetén minden esetben a panaszkezelési eljárás során járunk el, minden esetben a múzeum igazgatójának válaszával zárul.

II. A panasz benyújtásának módja

A panaszos szóban tett panaszát nem hivatalos panaszként kezeli a múzeum, amennyiben írásos formában nem történik meg a panasz benyújtása.

A hivatalos panaszt írásban kell megtenni, melyet különböző csatornákon juttathat el a panaszos az intézmény igazgatójának.

A hivatalos panasz megtételéhez szükséges űrlapok megtalálhatóak a múzeum honlapján (1. számú melléklet), valamint az információs pultnál elhelyezett panaszláda mellett (2 számú melléklet).

Személyesen, a Nagy Gyula Területi Múzeumban nyitva tartási időben (5900 Orosháza, Dózsa György u. 5.) az információs pultnál.

Írásban az alábbiak szerint:

- postai úton (Nagy Gyula Területi Múzeum 5900 Orosháza, Dózsa Gy. u. 5.)
- a múzeum információs pultjánál a 2. számú melléklet kitöltött aláírt űrlapján
- e-mailban a oroshazimuzeum@gmail.com címre csatolt, kitöltött 1. számú melléklet panaszfelvételi űrlapon.

III. Hivatalos panaszkezelési eljárás

A hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatására csak az űrlapokon (1. sz., 2. sz. melléklet), kitöltött és aláírt formában benyújtott panaszok esetében kerül sor.

A Nagy Gyula Területi Múzeum csak a hivatalos panaszok esetén biztosítja a panaszkezelési folyamat lefolytatását. Amennyiben a panasz benyújtása nem a megfelelő formában történik, a múzeum a panaszt nem hivatalosnak tekinti, és ennek megfelelően jár el.

Határidők:

A személyesen, vagy írásban benyújtott, postai úton, vagy egyéb úton eljuttatott panaszt a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

A múzeumi információ pultnál leadott, vagy elektronikus formában elküldött panaszok hetente (hétfőnként) egy alkalommal kerülnek nyilvántartásba.

A panaszok elbírálása:

A Nagy Gyula Területi Múzeumba kerülő összes panasz a múzeum igazgatójához kerül.

A panaszra hivatalos választ a múzeum igazgatója tesz írásban.

A benyújtott, nyilvántartásba vett hivatalos panaszok kezelésére a nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra van szükség, a panasztevőt értesíteni szükséges.

A hivatalos panaszról írásban tett választ a panaszfelvételi űrlapon megadott elérhetőségre kell eljuttatni.

A Nagy Gyula Területi Múzeumba érkező írásos panaszokat a intézmény az irattárában 5 évig őrzi.

IV. Nem hivatalos panasz kezelése

A nem hivatalos panasz észlelését követően a múzeum munkatársa feljegyzést készít a tudomására jutó észrevételről, melyet eljuttat a múzeum igazgatójának. A nem hivatalos panaszokat az intézmény dolgozói negyedévente munkaértekezleten megbeszélik és levonják a szükséges következtetéseket, esetleges beavatkozásokat.

A nem hivatalos panasz visszajelzést nem igényel, dokumentációja a hivatalos panaszok gyakorlatának megfelelően történik.

V. A panasz felülvizsgálata

A panaszos, amennyibe a panaszára adott hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, vagy bejelentését új információval egészítené ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.

A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 3. számú mellékletében található űrlapon, az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással kell benyújtani.

A felülvizsgálati kérelemről a Nagy Gyula Területi Múzeum fenntartóját képviselő Orosháza Városi Önkormányzat Jegyzői Kabinet vezetője 15 napon belül dönt, melyről a felülvizsgálatra vonatkozó kérelemben általa megjelölt módon értesíti a panaszost.

Felülvizsgálat elbírálása: A felülvizsgálati kérelemben foglaltakról az Orosháza Városi Önkormányzat Jegyzői Kabinet vezetője dönt az alapeljárás hivatalos válaszát ellenjegyző múzeumigazgatóval történő konzultációt követően.

A felülvizsgálati kérelemre adott válasz kizárólag az Jegyzői Kabinet vezetői ellenjegyzésével érvényes.

A hivatalos panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul.

Orosháza, 2022. március 3.



Panaszfelvételi űrlap

Panaszos neve:	Dátum:
Panaszos elérhetősége:	
Panasz tárgya:	
Panasz leírása:	
panaszos aláírása	panaszt átvevő aláírása
Válasz:	
Dátum:	múzeumigazgató aláírása

Panaszládába bedobható űrlap

Panaszos neve:	Esemény helyszíne:
Panaszos elérhetősége:	
Panasz észrevétel, kifogás tárgya, leírása:	
Dátum:	Aláírás

