

Debreceni Református Kollégium Múzeuma

Panaszkezelési Szabályzat

A Múzeum dolgozóiként mindent megteszünk azért, hogy az Egyházkerület oktatási intézményeinek módszertani segítséget nyújtsunk, támogassuk az itt folyó oktató és nevelőmunkát. Legfőbb törekvésünk, hogy látogatóink és kutatóink elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal. Ennek ellenére előfordulhatnak olyan esetek, amikor látogatóink úgy érezhetik, hogy a szolgáltatás színvonala mulasztás vagy más ok miatt csökkent és elégedetlenségre adtunk okot. Célunk minden felmerülő probléma mindkét fél számára megnyugtató módon történő rendezése, ezért az alábbiakkal kívánjuk szabályozni a panaszügyintézés folyamatát.

1. A panasz fogalma

- 1.1 Panasznak minősül minden a Debreceni Református Kollégium Múzeumának tevékenységével, szolgáltatásával, termékével, munkatársainak viselkedésével szemben felmerülő olyan szóban vagy írásban előterjesztett egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a múzeum működésének valamely fent említett vonatkozását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.
- 1.2 Nem minősül panasznak, ha a Látogató vagy Kutató a múzeummal kapcsolatban általános véleményt vagy állásfoglalást fogalmaz meg.

2. A panaszos személy

A panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a múzeum látogatója vagy kutatója, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a múzeummal, annak tevékenysége során.

3. A panasz felvétele

- 3.1. A panaszosok panaszait a következő módon juttathatják el a múzeum számára: írásban, személyesen, postai úton, e-mailben, a múzeum honlapján elérhető űrlapon, faxon vagy szóban személyesen vagy telefonon.

A múzeum postacíme:

TTRE Közgyűjteményei Múzeum

4026. Debrecen

Kálvin tér 16.

Múzeum központi e-mail címe: muzeum@silver.drk.hu

Múzeum telefonszáma: 0652/614-380

Személyes panaszbejelentésére a múzeumi pénztárban, nyitvatartási időben; illetve a gyűjteményi titkárnál hétköznapi 9 és 15 óra között lehet.

- 3.2 A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be. A sikeres és gyors panaszkezelés érdekében érdemes az alábbi adatokat megadni: a panaszos személye, elérhetősége, kapcsolata a múzeummal, a panasz konkrét tárgya, időpont és helyszín megjelölésével.

3.3 Személyes panaszbejelentés esetén a munkatársak a szóbeli panaszt kötelesek 2 példányban írásba foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a munkatárs köteles kiadni a panaszos számára.

3.4. Telefonon keresztül történő panaszbejelentés esetén a munkatársak a szóbeli panaszt kötelesek 1 példányban írásba foglalni. A panasz bejelentésére a múzeum belső nyomtatványt rendszeresít, amely a szabályzat első számú mellékeltét képezi.

3.5. A múzeum a Panaszkezelési Szabályzatot a múzeum pénztárában helyezi el és honlapján közzéteszi.

4. A panaszkezeléssel foglalkozó személyek

4.1 A múzeum munkatársainak el kell dönteniük, hogy egy-egy konkrét panasz milyen munkaterületet érint, az észrevételeket az adott terület munkatársaihoz, illetve vezetőjéhez kell továbbítaniuk. Elsősorban a főpénztárosnak (és munkatársainak) a feladata a múzeum kiállítótermeinek látogatásával és szolgáltatásaival kapcsolatos panaszok kezelése. A múzeum termékeivel kapcsolatos, vagy a látogatóktól érkező panaszok kezelése szintén a főpénztáros feladata. A gyarapító és feldolgozó osztály vezetőjének feladata a szerzeményezéssel és feldolgozással kapcsolatos panaszok kezelése. Szervezeti és működési rend megsértése, munkaügyi panaszok, vagy fenntartó számára megfogalmazott panaszok kezelése az igazgató feladata.

5. A panasz kezelése

- 5.1 Minden munkatársnak kötelessége a személyesen benyújtott szóbeli vagy írásbeli panaszt fogadni, arra udvariasan reagálni és - ha a helyzet úgy kívánja – a panaszkezelés menetéről röviden tájékoztatni a panaszost. Az írásos panaszt beérkezését követő 2 munkanapon belül iktatni kell. A panasz kivizsgálására rendelkezésre álló határidő a panasz iktatásától kezdődik. A múzeum vezetője a panaszban foglaltakat 15 napon belül kivizsgálja, majd a kivizsgálás eredményéről írásban értesíti a panaszost.
- 5.2 Mindent meg kell tenni, annak érdekében, hogy szóbeli panasz esetén a panasszal mielőbb érdemben lehessen foglalkozni. Ez azt jelenti, hogy a szóbeli panasz esetén, ha arra mód van, mielőbb kezelni kell még mielőtt írásban való rögzítése megtörténne.
- 5.3 A sikeresen, gyorsan és jól kezelt (megoldott) panaszt is rögzíteni kell. Ilyenkor a panasz aláírással hitelesítésétől el lehet tekinteni.
- 5.4 Írásos panasz esetén a panasz kezeléséről, kivizsgálásáról, a megoldási javaslatról írásban kell válaszolni a panaszosnak.
- 5.5 A döntés kézhezvételét követően a panaszos kifogással élhet, melyre a döntés meghozatala során fel kell hívni a figyelmet.
- 5.6 A panaszok kezelésekor a panaszt kezelő személynek feladata szem előtt tartani a múzeum érdekeit, mégpedig azt, hogy a látogatókkal és kutatókkal kialakított kapcsolat megmaradjon, és közmegegyezésre változzon. Az eljárás során mindenekelőtt biztosítani kell a további károkozás, hitelrontás, elégedetlenség megelőzését. Ha a panasz jogosnak minősül, a munkatársnak kötelessége a hibát, mulasztást mielőbb javítani (feltéve, hogy emberi mulasztás okozta), vagy a hibát felettesének vagy a területért felelős kollégának jelenteni (feltéve, hogy olyan rendszerhiba okozta, amelynek forrása valamilyen munkafolyamattal vagy technikai jellegű problémával függ össze).

5.7 A panaszokról nyilvántartást kell vezetni. A panaszok nyilvántartását oly módon kell kialakítani és vezetni, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

5.8 A panasznyilvántartásnak panaszonként az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a.) panaszos ügyfél megjelölését,
- b.) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- c.) a panasz benyújtásának időpontját,
- d.) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- e.) a d.) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá,
- f.) a panasz megválaszolásának időpontját.

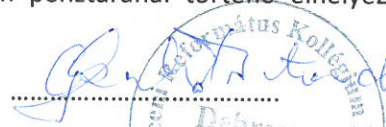
A beérkezett panaszokat és az arra adott válaszokat a panasz lezárásának napjától 5 éven keresztül a múzeum megőrzi.

A múzeum évente a beérkezett panaszok ismeretében értékelést végez, és meghatározza a szükséges intézkedéseket a panaszok megelőzése és csökkentése érdekében.

A panaszügyekkel kapcsolatos tapasztalatokat a múzeum mindennapi gyakorlatába beépíti, hogy a szolgáltatás színvonalát a látogatók igényeihez megfelelően alakítsa.

A szabályzat hatálya

A jelen szabályzat igazgatói aláírással lép hatályba, a múzeum pénztáránál történő elhelyezést, valamint a honlapon való közzétételt követően.


.....
dr. Gáborjani Szabó Botond



Debrecen, 2018. május 4.