

# **Türr István Múzeum és Bácskai Művelődési Központ**

## **Panaszkezelési szabályzat**

### **I. Általános rendelkezések**

1. A szabályzat célja, hogy a Türr István Múzeum és Bácskai Művelődési Központ (továbbiakban Múzeum) nyilvános múzeumi funkcióinak figyelembe vételével egységes panaszkezelési szabályzatot hozzon létre.
2. A panaszkezelési eljárás eleme maga a panasz. Panasznak minősül minden, a Múzeum működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés. Panaszkezelésen azt a folyamatot értjük, amely a Múzeumban az ügyfél-elégedettség írásbeli vagy szóbeli megnyilvánulásairól való tudomásulvételtől a panaszügy lezárásáig tart. A panaszos általában természetes személy, aki a Múzeum eljárását valamely konkrét szolgáltatással, vagy egyéb tevékenységgel kapcsolatban kifogásolja.
3. A Múzeum a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé a panaszos céljától függően: hivatalos, illetve nem hivatalos panaszkezelési eljárás formájában.
  - a) Nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja csupán az, hogy szóban vagy írásban jelezze észrevételét, illetve kifogás jellegű bejelentéssel éljen. Hivatalos válasza a Múzeum részéről nem tart igényt.
  - b) A hivatalos panaszkezelési eljárás során minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos válasszal záruló panaszkezelés történik.

A Múzeum minden panaszt –függetlenül annak benyújtási módjától– a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel. A panaszt tevőkkel szemben a Múzeum munkatársa udvarias, segítőkész magatartást tanúsít. Panasz kezelése nem maradhat regisztrálatlan megválaszolatlan és elintézetlen. A panaszok kezelése a látogatók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kiszolgálása érdekében történik. A panaszok és a panaszkezelés értékelésének célja a levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.

### **II. A panasz benyújtásának módja**

A Múzeum a panaszok fogadására több lehetőséget biztosít. A beérkezett panaszokat áttekinthető rendszerben kezeli és nyilvántartja. A Múzeum a panaszkezelési szabályzatot a panasz benyújtását segítő formanyomtatvánnyal együtt a látogatók számára elérhetően elhelyezi a látogatói térben.

Hivatalos panaszkezelési eljárást a következő módon lehet kezdeményezni:

1. Személyesen nyitvatartási időben a panaszfelvételi űrlap kitöltésével.
2. Postai úton a Múzeumba eljuttatott panaszfelvételi űrlap kitöltésével.
3. Elektronikus úton a panaszfelvételi űrlap kitöltésével.
4. Egyéb módon, azaz szóban vagy telefonon. Ebben az esetben nincs lehetőség hivatalos panaszkezelési eljárás indítására, de amennyiben lehetséges azonnal ki kell vizsgálni és megoldást találni a felvetődött panaszra.

### **III. Hivatalos panaszkezelési eljárás**

A benyújtott panaszfelvételi űrlapot 3 munkanapon belül iktatni kell a Múzeum titkárságán. Az iktatás után a Múzeumra vagy a dolgozókra vonatkozó panasz elbírálását a dolgozó közvetlen felettese végzi, szükség esetén más munkatársak bevonásával. A panaszra adott hivatalos válasz a múzeumigazgató aláírásával érvényes.

A benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 30 munkanap.

A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon megadott módon kell írásban értesíteni. Az irattárban 3 évig megőrzött panaszkezelési iratokba a Múzeum a panaszos kérelmére betekintést biztosít.

Baja, 2024. január 01.

## Panaszfelvételi űrlap

**Panaszos neve:**

**Panaszos elérhetősége:**

**Panasz tárgya, leírása:**

.....  
.....

**Panaszos aláírása**

**Űrlapot átvevő aláírása**

**Dátum:**

-----

**Válasz:**

**Dátum:**

.....

**Intézményvezető aláírása**