Kiskunhalas Város Önkormányzatának Thorma János Múzeuma

Panaszkezelési szabályzat

I.Általános rendelkezések

1. A szabályzat célja, hogy a Thorma János Múzeum (továbbiakban Múzeum) nyilvános múzeumi funkcióinak figyelembe vételével egységes múzeumi panaszkezelési szabályozást hozzon létre.

2. A panaszkezelési eljárás alapeleme 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-elégedetlenség írásbeli vagy szóbeli megnyilvánulásáról 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 válaszra 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, segítő magatartást tanúsít.

Panasz nem maradhat regisztrálatlan, megválaszolatlan és elintézetlen. A panaszok kezelése a látogatók elégesettsége 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 Múzeumban a panaszbejelentő űrlap kitöltésével.
2. Postai úton a Múzeumba eljuttatott panaszbejelentő űrlap kitöltésével.
3. Elektronikus úton a kitöltött panaszbejelentő űrlap csatolásával.
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 panaszbejelentő űrlapot 3 munkanapon belül iktatni kell a Múzeum titkárságán. Az iktatás után a Múzeumra vagy a dolgozóra vonatkozó panasz elbírálását a dolgozó közvetlen felettese végzi, szükség esetén más munkatársak bevonásával. A panaszra adott hivatalos válasz a múzeumigazgatóaláírásával érvényes.

A benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 30 munkanap.
A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott módon kell írásban értesíteni.

Az irattárban 3 évig megőrzött panaszkezelési iratokba a Múzeum a panaszos kérelmére betekintést biztosít.

Kiskunhalas, 2021. november 15.

Szakál Aurél
igazgató

THORNA JÁNOS MÚZEUM * 1