

Egyetemi Könyvtár és Levéltár Szervezeti és Működési Rend

Széchenyi István Egyetem

1. sz. melléklet: AZ EKL PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

2023.

A szabályzatért felelős: Egyetemi Könyvtár és Levéltár



Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék	2
1. sz. melléklet: AZ EKL PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA	3
1.§ Általános rendelkezések	3
2.§ A panasz benyújtásának módjai	3
3.§ Hivatalos panaszkezelési eljárás	4
4.§ Panaszfelvételi űrlap	4
5.§ Űrlapok hitelesítése	4
6.§ A panaszok elbírálása	4
7.§ A panasz felülvizsgálata	4
8. § Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők	5
Záró rendelkezések	5
Záradék	5

SZÉCHENYI ISTVÁN EGYETEM EGYETEMI KÖNYVTÁR ÉS LEVÉLTÁR SZMR

1. sz. melléklet: AZ EKL PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

1.§ Általános rendelkezések

1. A Széchenyi István Egyetem (továbbiakban: SZE) Egyetemi Könyvtár és Levéltár (továbbiakban: EKL) nyilvános felsőoktatási szakkönyvtár. Jelen Szabályzat célja, hogy legyen az EKL funkcióinak és a minőségbiztosítási rendszerének figyelembevételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozás, amely alapján a könyvtárhasználók véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen tudják eljuttatni a megfelelő helyekre.
2. A jelen Szabályzatot az EKL igazgatója és a MIT elnöke hitelesíti.
3. Panasznak minősül minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a bejelentő (továbbiakban: a panaszos) az EKL tevékenységével, szolgáltatásaival szemben kifogást emel, és azzal kapcsolatban konkrét igényét fogalmazza meg.
4. A Panaszkezelési Szabályzat az 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről (Kult tv.), az EKL Könyvtárhasználati Szabályzatának 2. § A könyvtárhasználók kötelezettségei és jogai című részben leírtak figyelembevételével készült.
5. Az EKL munkatársainak kezelniük kell a partnerek panaszait, a működéssel kapcsolatos észrevételeit. A fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszokat a minőség javítása érdekében dokumentálni, elemezni és értékelni kell, ez szerves része az EKL minőségügyi követelményeinek. A panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik.
6. Az EKL a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé:
 - Nem hivatalos panaszkezelési eljárás: A panaszos célja az, hogy jelezze az észrevételét, vagy kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Ebben az esetben hivatalos válasza az EKL részéről nem tart igényt.
 - Hivatalos panaszkezelési eljárás: Minden esetben a *3.§ Hivatalos panaszkezelési eljárás* szerint a *8.§ Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők* pont szerinti nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik.
7. Az EKL hálózat könyvtárai minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a SZE hatályos Adatbiztonsági- és Adatvédelmi Szabályzatában leírtaknak megfelelően kezel.

2.§ A panasz benyújtásának módjai

Az EKL a beérkező panaszok fogadására meghatározott kommunikációs csatornákat biztosít. Ezáltal van lehetősége a panaszosnak hivatalos panaszkezelési eljárást kezdeményezni a hálózat bármely könyvtára esetén az alábbiak szerint.

1. Szóbeli

- Személyesen előterjeszhető az EKL hálózat könyvtárainak nyitvatartási idejében.
- Telefonon a hivatalos panasztételi szándék jelzésével előterjeszhető a EKL hálózat könyvtárainak nyitvatartási idejében, az alábbi telefonszámokon (+36 (96) 503-441; +36 (96) 613-682). Ilyenkor az EKL munkatársai az **1.sz.melléklet: Panaszfelvételi űrlapot (elektronikus verzió)** tölti ki.

2. Írásbeli

- Postai úton az EKL címére (9026 Győr, Egyetem tér 1.) az igazgatónak címezve. **(1. sz. melléklet: Panaszfelvételi űrlap (letölthető verzió)).**
- Személyesen benyújtva a KK-ban a kölcsönző pultnál és az első emeleten, a tájékoztatópultnál elhelyezett „Panaszládába” a jelen szabályzat **2. sz. melléklet: Panaszládába bedobandó űrlap** segítségével.
- Elektronikusan, e-mail útján a konyvtar@sze.hu címen. Az e-mailhez csatolni kell a kitöltött panaszfelvételi űrlapot **(1.sz.melléklet: Panaszfelvételi űrlap (elektronikus verzió)).**

3.§ Hivatalos panaszkezelési eljárás

A beérkezett panaszokkal körültekintően kell eljárni. A panaszok kezelése az előterjesztés módjától függ. A szóban, személyesen vagy telefonon előterjesztett panasz kezelését - amennyiben lehetséges - azonnal ki kell vizsgálni. Az írásban benyújtott panaszt az EKL igazgatója, távollétében a helyettesítésével megbízott osztályvezető vizsgálja ki. Az EKL a beérkezett panaszokat a meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

4.§ Panaszfelvételi űrlap

Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat **1. sz. melléklet: Panaszfelvételi űrlap (letölthető verzió)** és **Panaszfelvételi űrlap (elektronikus verzió)** valamint a **2. sz. melléklet: Panaszládába bedobandó űrlap** szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban: űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető. Az EKL csak szabályosan kitöltött űrlap alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását. Bármilyen kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

5.§ Űrlapok hitelesítése

A nyomtatott űrlap tartalmát a panaszos olvasható aláírásával hitelesíti. Az elektronikusan beküldött, illetve a telefonos panaszbejelentés alapján az EKL munkatársa által kitöltött panaszfelvételi űrlapot a benyújtást követő 3 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesítheti. Az EKL az általa kitöltött űrlapot a panaszos kérésére szkennelve a megadott elérhetőségre továbbítja, és a panaszos az észrevételeit az elküldés napjától számított 3 munkanapon belül megteheti. Amennyiben a panaszos nem él ezzel a jogával, az űrlap hitelessé válik.

6.§ A panaszok elbírálása

A panaszra adott hivatalos válasz az EKL igazgató, távollétében a helyettesítésével megbízott osztályvezető ellenjegyzésével érvényes. A benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 5 munkanap. A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott módon írásban tájékoztatni kell. Amennyiben a válaszadás nem lehetséges, mert a megoldásra több időre van szükség, a panaszkezelő a panaszost erről mielőbb tájékoztatja.

7.§ A panasz felülvizsgálata

A panaszos - amennyiben a hivatalos válaszban foglaltakkal nem elégedett - kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát. A felülvizsgálati kérelmet emailben lehet benyújtani az EKL igazgatónak címezve a konyvtar@sze.hu címre. A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell a panaszos adatait, az iktatószámot, a felülvizsgálati kérelem indoklását. (Erre külön űrlap

nem áll rendelkezésre.) A felülvizsgálati kérelem alapján az EKL igazgatója dönt, hogy bevonja-e a panasz kivizsgálásába a Nemzetközi és Stratégiai Kapcsolatokért Felelős Elnökhelyettest. A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válaszról - attól függően, hogy ki vizsgálja ki a panaszt - az EKL igazgatója minden esetben tájékoztatja a Nemzetközi és Stratégiai Kapcsolatokért Felelős Elnökhelyettest és csak az ő ellenjegyzésével együtt érvényes.

8. § Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők

A beérkezett panaszokat és az azokra adott válaszokat az EKL 3 évig megőrzi. Az EKL az ügyfelek panaszairól, és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről hivatalos (iktatott) nyilvántartást vezet az EKL titkárságán, amely tartalmazza:

- a panasz leírását;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz rendezésére szolgáló intézkedést;
- a teljesítés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését;
- a panasz megválaszolásának időpontját;
- a panaszfelvételi űrlapot.

Az EKL évente a könyvtári osztályok és levéltár vezetőivel közösen értékelést végez, mely alapján ha szükséges, írásos intézkedésben meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkenése érdekében a szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.

Záró rendelkezések

Az EKL a Panaszkezelési Szabályzatot az EKL honlapján elektronikus formában és a hálózatba tartozó összes (tag)könyvtárban és (tag)levéltárban nyomtatott formában is elérhetővé teszi.

Záradék

A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár és Levéltár (EKL) Panaszkezelési Szabályzata az EKL minden munkatársa véleményezését követően került lezárásra.

Az EKL igazgatója és a MIT elnöke 2023. április 24-én jóváhagyta, mely 2023. május 1. napján lép hatályba.

Ezzel egyidejűleg a 2021. április 26-án elfogadott Panaszkezelési Szabályzat hatályát veszti.

Tóth Csilla
igazgató

Hegedüs Péter
MIT elnök

Mellékletek

1. sz. melléklet: Panaszfelvételi űrlap (letölthető verzió)
Panaszfelvételi űrlap (elektronikus verzió)
2. sz. melléklet: Panaszládába bedobandó űrlap