



**SZÉCHENYI
ISTVÁN
EGYETEM**

EGYETEMI KÖNYVTÁR

9026 Győr, Egyetem tér 1. | 9007 Győr Pf.: 701 | 96/ 503-441; 503-442 | konyvtar@sze.hu

**SZÉCHENYI ISTVÁN EGYETEM
EGYETEMI KÖNYVTÁRÁNAK
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Hatályos: 2015. január 01-től



**Győr
2014**

Első rész

I. Általános rendelkezések

1. A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtára (továbbiakban : SZE EK) felsőoktatási szakkönyvtár és egyben nyilvános könyvtár is. Jelen szabályzat célja, hogy az Egyetemi Könyvtár funkcióinak és a minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozás legyen., amely alapján a könyvtárhasználók véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen tudják eljuttatni a megfelelő helyekre.
2. Panasznak minősül minden olyan észrevétel, vagy reklamáció, amelyben a bejelentő (továbbiakban a panaszos) a Könyvtár tevékenységével, szolgáltatásaival szemben kifogást emel és azzal kapcsolatban konkrét egyértelmű igényét fogalmazza meg.
3. A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL. törvény (kulturális törvény), a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről, az Egyetemi Könyvtár Használati szabályzatának „Általános rendelkezések” 1. pont figyelembe vételével készült.
4. A Könyvtár 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 a SZE EK kultúrájának. A panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik.
5. Az Egyetemi könyvtár a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé:
 - ***Nem hivatalos panaszkezelési eljárás:*** A panaszos célja az, hogy jelezze az észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Ebben az esetben hivatalos válasza a Könyvtár részéről nem tart igényt.
 - ***Hivatalos panaszkezelési eljárás:*** Minden esetben nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik. A panaszkezelés ebben az esetben vagy az osztályvezetők, vagy az igazgató hivatalos válaszával történik.
6. A könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.

II. A panasz benyújtásának módjai

A SZE EK a beérkező panaszok fogadására meghatározott kommunikációs csatornákat biztosít. Ezáltal van lehetősége a panaszosnak a hivatalos panaszkezelési eljárást kezdeményezni az alábbiak szerint:

1. A panasz előterjeszthető ***személyesen*** a Könyvtár nyitva tartási idejében (hétfő: 10.00-19.00; kedd-péntek: 9.00-19.00; szombat: 9.00-14.00) a kölcsönző pultnál, vagy az első emeleten a tájékoztató szolgálaton vagy az igazgatónál hétfő-péntek: 9.00-16.00-ig.

2. A panaszt **írásban** az alábbiak szerint tehető meg:
- **Postai úton** a SZE EK címére (9026 Győr, Egyetem tér 1.) az igazgatónak címezve. Faxon a 96/503-444-es fax számon.
 - A kölcsönző pultnál és az első emeleten a keleti oldalon található tájékoztató szolgálatnál elhelyezett „**Panaszládába**” a jelen szabályzat 2. sz. melléklete szerinti kitöltött űrlappal.
 - **Elektronikusan**, e-mail útján a konyvtar@sze.hu címen. Az e-mailhez csatolni kell a kitöltött panaszfelvételi űrlapot (1.sz. melléklet)
 - A **telefonon** történő panasz előterjesztése a Könyvtár nyitva tartási idejében az alábbi telefonszámokon lehetséges (A hivatalos panasztételi szándékot külön jelezni kell!), ilyenkor a Könyvtár munkatársa az 1. sz. űrlapot tölti ki:
 - Kölcsönző pult: (96) 613-682
 - Tájékoztató: (96) 613-717
 - Titkárság: (96) 503-441
3. **Egyéb módon:** A SZE EK Facebook oldalán (Ebben az esetben nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására)

Második rész

III. Hivatalos panaszkezelési eljárás

1. A beérkezett panaszokat a Könyvtárnak körültekintően kell intézni. A panaszok kezelése az előterjesztés módjától függ.
2. A szóban, személyesen vagy telefonon előterjesztett panasz kezelését-amennyiben lehetséges- azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni kell.
3. Az írásban benyújtott panaszt a könyvtár vezetője, távollétében a helyettesítésével megbízott osztályvezető vizsgálja ki.
4. A Könyvtár a beérkezett panaszokat a meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

IV. Panaszfelvételi űrlap

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen szabályzat 1. vagy 2. sz. melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap (továbbiakban: űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető.
2. A SZE EK csak szabályosan kitöltött űrlap alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását.
3. Bármilyen kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

V. Ürlapok hitelesítése

1. A postai úton, panaszládában, faxon keresztül történő benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos olvasható aláírásával hitelesíti.
2. Az elektronikusan beküldött, illetve a telefonos panaszbejelentés alapján a Könyvtár munkatársa által kitöltött panaszfelvételi űrlapot a benyújtást követő 3 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesítheti. A Könyvtár az általa kitöltött űrlapot a panaszos kérésére faxon, 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.

VI. A panaszok elbírálása

1. A panaszok elbírálását a Könyvtár panasszal érintett szakterületének osztályvezetője végzi, majd a könyvtár igazgatójához továbbítja. A panasz kivizsgálását közösen végzik.
2. A panaszra adott hivatalos válasz az igazgató ellenjegyzésével érvényes.
3. A benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 5 munkanap.
4. A hivatalos válaszból a panaszost az űrlapon általa megadott módon írásban tájékoztatni kell. Amennyiben a válaszadás nem lehetséges, mert további információkra van szükség, a Könyvtár a panaszost erről tájékoztatja.

VII. A panasz felülvizsgálata

1. A panaszos, amennyiben a hivatalos válaszban foglaltakkal nem elégedett, akkor kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.
2. A felülvizsgálati kérelmet írásban lehet benyújtani. A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell a panaszos adatait, iktatószámot, a felülvizsgálati kérelem indoklását.
3. A felülvizsgálati kérelem alapján a Könyvtár igazgatója dönt, hogy bevonja-e a panasz kivizsgálásába a fenntartót (kancellár, rektori hivatalvezető).
4. A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos választól függően, hogy ki vizsgálja ki a panaszt- a könyvtár igazgatója és a fenntartó képviselője ellenjegyzésével ellátva érvényes.
5. A felülvizsgálati kérelemre a válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 8 munkanap.

Harmadik rész

VIII. Panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők

1. A beérkezett panaszokat és az azokra adott válaszokat a SZE EK 3 évig megőrzi.

2. A Könyvtár az ügyfelek panaszairól, és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről hivatalos nyilvántartást (íktatott) vezet a titkárságon, amely tartalmazza:
 - a) panasz leírását
 - b) a panasz benyújtásának időpontját
 - c) a panasz rendezésére szolgáló intézkedést
 - d) a teljesítés határidejét, a végrehajtásáért felelős személy megnevezését
 - e) a panasz megválaszolásának időpontját
 - f) a panaszfelvételi űrlapot
3. A SZE EK évente az osztályvezetőkkel közösen értékelést végez, és ha szükséges írásos intézkedésben meghatározza a panaszok megelőzése illetve csökkenése érdekében a szükséges és lehetséges intézkedéseket.
4. Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.

Zárórendelkezés

A Könyvtár a panaszkezelési szabályzatot a kölcsönző pultnál és a tájékoztató pultnál nyomtatott formában és a honlapon is elérhetővé teszi.


Jelen szabályzatot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek.

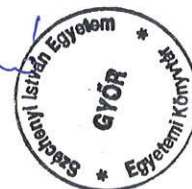
A szabályzat 2015. január 1-jén lép életbe.

Melléklet : Panaszfelvételi űrlap

Panaszládába bedobandó űrlap

Győr, 2014. december 15.


Figula Anikó
Egyetemi könyvtárigazgató



1. sz. melléklet

Iktatószám:

PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (cím, telefon, fax, e-mail)	
Az olvasójegy vonalkódja, NEPTUN kód:	
A panasz rövid leírása (konkrét esemény vagy tény, , illetve igény megjelölése):	
..... A panaszos aláírása A panaszfelvevő aláírása
Válasz a panaszra:	
Igazgató aláírása:	Dátum:

2. sz. melléklet

Iktatószám:

**PANASZLÁDÁBA BEDOBANDÓ
ŰRLAP**

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (cím, telefon, fax, e-mail)	
Az olvasójegy vonalkódja, NEPTUN kód:	
A panasz rövid leírása (konkrét esemény vagy tény, illetve igény megjelölése):	
Aláírás:	Dátum:
Hivatalos panaszkezelési eljárást kérek!*	
igen nem	

*Kérjük a megfelelőt aláhúzni!