



Szent István Egyetem

Kosáry Domokos Könyvtár és Levéltár

---

## Panaszkezelési Szabályzat

**Verziószám: 1.**

**Iktatószám: SZIE-R/1752-1/2017**

**Összeállította: Dokumentumellátó és Tájékoztató Részleg**

**Véleményezte: Minőségirányítási Tanács**

**Jóváhagyta:**

**Dr. Helyes Lajos – tudományos rektorhelyettes**

**Barna Marianna – mb. igazgató**

**Gödöllő, 2017. április 13.**

## 1. A Panaszkezelési Szabályzat célja és tartalma

Jelen szabályzat célja a Szent István Egyetem Kosáry Domokos Könyvtár és Levéltár (a továbbiakban Könyvtár) szolgáltatásnyújtásával kapcsolatos könyvtárhasználói panaszok kezelési folyamatának egységes szabályozása.

Panasz: egy szervezettel szembeni elégedetlenség kifejezése, annak termékével vagy szolgáltatásával, vagy magával a panaszkezelési folyamattal kapcsolatosan, ahol a választ vagy az intézkedést kifejezetten vagy hallgatólagosan elvárják.

A Könyvtár célja a partnerek panaszainak egységes, mindenki számára egyformán átlátható, valamint mindenkire egyformán érvényesülő szabályok szerinti kezelése.

A szabályzat hatálya kiterjed a Kosáry Domokos Könyvtár és Levéltár dolgozóira, valamint a panaszt tevő személyre. Panaszt tehet a Könyvtár hagyományos és elektronikus szolgáltatásait személyesen, vagy távolról igénybe vevő használója.

## 2. A panaszkezelési folyamat szabályozása

### 2.1 A panasz benyújtásának módja

A panasz benyújtása kizárólag a jelen szabályzat 1. számú melléklete szerinti Panaszfelvételi űrlap szabályos kitöltésével vagy a Könyvtár honlapján elérhető Online panaszbejelentő beküldésével kezdeményezhető.

A panaszfelvételi űrlap benyújtásának lehetséges módjai:

a) Személyesen:

A Könyvtár nyitvatartási idejében az Olvasószolgálaton, vagy munkaidőben a Könyvtár igazgatójánál (hétfőtől csütörtökig 8.00 – 16.00 óráig, pénteken 8.00 – 14.00 óráig).

b) Postai úton: a Könyvtár címére (2100 Gödöllő, Páter Károly u. 1.) beküldve.

c) Elektronikus formában:

– A Panaszkezelési Szabályzat mellékleteként elérhető Panaszfelvételi űrlap kitöltésével e-mailben a Könyvtár központi címén ([titkarsag@lib.szie.hu](mailto:titkarsag@lib.szie.hu)).

– A Könyvtár honlapján (<http://lib.szie.hu>) elérhető Online panaszbejelentőn.

### 2.2 Panaszfelvételi űrlap kitöltése

A Könyvtár csak a követelményeknek megfelelően, szabályosan kitöltött Panaszfelvételi űrlap vagy Online panaszbejelentő alapján biztosítja a panaszkezelési eljárás lefolytatását. Az aláírás nélkül kitöltött Panaszfelvételi űrlap érvénytelen. Az Online panaszbejelentő űrlap aláírás nélkül is érvényes.

Minden, a követelményeknek megfelelően beérkező panaszt a Könyvtár átvizsgál, és visszajelzést küld a panaszosnak a folyamat állapotáról.

A Könyvtár a panaszkezelés során a személyes adatokat a hatályos jogszabályoknak megfelelően kezeli, és csak a panaszkezelés folyamatában használja fel.

## **2.3 A panaszkezelés folyamata**

### **Befogadás**

A személyesen vagy elektronikus formában benyújtott Panaszfelvételi űrlap beérkezését a Könyvtár 2 munkanapon belül visszaigazolja a panaszos számára az űrlapon megadott elérhetőségen.

Az Online panaszbejelentőn érkező űrlapra a panaszos automatikus visszajelzést kap panaszának beérkezéséről.

### **Regisztrálás, delegálás**

A panaszt a panasz fellelvője minden esetben köteles továbbítani a Könyvtár titkárságára, ahol a panaszkezelésről készült dokumentációt a Könyvtár nyilvántartásba veszi, iktatószámmal látja el. A panasz elbírálását a Könyvtár panasszal érintett szakterületét képviselő részlege végzi. A panasz kivizsgálásával kapcsolatosan az illetékes részleg vezetője jár el.

Az Online panaszbejelentőn beküldött űrlap automatikusan a Könyvtár titkárságának e-mail címére érkezik, további kezelése megegyezik a Panaszfelvételi űrlap kezelésének módjával.

### **Kivizsgálás**

A panasz kivizsgálásában illetékes részlegvezető a panasz lehetséges okának meghatározását követően elrendeli a szükséges intézkedést, annak határidejét, és kijelöli a végrehajtásért felelős munkatársat. A folyamatot a jelen szabályzat 2. számú mellékletében található Panaszkezelési lap rögzíti dokumentálás és nyomon követés céljából.

### **Tájékoztatás**

A panaszra adott hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott elérhetőségen a Könyvtár írásban értesíti. A hivatalos válasz kizárólag részlegvezetői ellenjegyzéssel ellátva érvényes.

A panasz megválaszolásának általános határideje a beérkezéstől számított 10 munkanap.

Amennyiben a panasz a vállalt 10 munkanapon túli intézkedést igényel, az intézkedés elvégzésére kijelölt felelős értesíti a panaszost arról, hogy:

- ügyének kivizsgálása folyamatban van;
- milyen intézkedést készülünk tenni;
- ez várhatóan mennyi időt vesz igénybe;
- biztosítja a további tájékoztatásról.

### **Lezárás**

Az intézkedés végrehajtását követően az illetékes részlegvezető átvizsgálja az érintett részterületet, munkafolyamatot a további panaszok megelőzése érdekében, szükség esetén változtatást kezdeményez a Minőségirányítási Tanács és a felső vezetés bevonásával.

## **2.4 A panasz felülvizsgálatának folyamata**

A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, jelen szabályzat 3. számú mellékletében található űrlapon személyesen kérheti a panaszkezelés felülvizsgálatát a Könyvtár hivatalos válaszána k megérkezésétől számított 10 munkanapon belül.

### **Befogadás, regisztrálás**

A személyesen benyújtott felülvizsgálati kérelmet a Könyvtár nyilvántartásba veszi, iktatószámmal látja el. A kérelem elbírálása a Könyvtár igazgatójának hatásköre.

### **Kivizsgálás**

A felülvizsgálati kérelem kivizsgálása során a Könyvtár igazgatója konzultál a panaszkezelési folyamat során eljáró, az intézkedést elrendelő részlegvezetővel. Megvizsgálja a panasz lehetséges okát, a felülvizsgálati kérelem jogosságát, majd dönt a felülvizsgálat eredményéről. Szükség esetén további intézkedést rendel el, meghatározva annak határidejét, és kijelöli a végrehajtásért felelős munkatársat. A folyamatot jelen szabályzat 4. számú mellékletében található Felülvizsgálati lap rögzíti dokumentálás és nyomon követés céljából.

### **Tájékoztatás**

A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár 10 munkanapon belül dönt. A döntésről a panaszost a felülvizsgálati kérelmi adatlapon megjelölt elérhetőségen értesíti a Könyvtár.

A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz kizárólag a Könyvtár igazgatójának ellenjegyzésével ellátva érvényes.

Saját panaszkezelési rendszerében a Könyvtár egy adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

### **Lezárás**

A felülvizsgálat végrehajtását követően a Könyvtár igazgatója elrendeli az érintett részterület, munkafolyamat átvizsgálását, szükség esetén módosítását a további panaszok megelőzése érdekében.

## 2.5 Dokumentáció

A panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentációt a Könyvtár öt évig megőrzi a titkárságon, és a panaszos kérelmére biztosítja annak megtekintését.

A Könyvtár a könyvtárhasználók panaszairól, és az azok megoldását szolgáló intézkedésekről a belső munkatársi elektronikus felületen nyilvántartást vezet, 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 Könyvtár évente értékelést végez, és ha szükséges, írásos intézkedésben meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében a szükséges és lehetséges intézkedéseket.

Az elemzés célja a levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.

### A Panaszkezelési Szabályzat módosításai

Verziószám	Iktatószám	Kiadás dátuma	Változás rövid leírása	Jóváhagyta

### Záró rendelkezések

Jelen szabályzatot a Minőségirányítási Tanács a 2017. április 6-i ülésén megtárgyalta és elfogadta.

Jelen szabályzat 2017. április 13-tól érvényes.

Gödöllő, 2017. április 13.

  
Dr. Helvész Lajos  
tudományos rektorhelyettes



  
Barna Marianna  
mb. igazgató



### Panaszfelvételi űrlap

A panasz észlelésének dátuma\*:

A panaszos neve\*:

A panaszos azon elérhetősége, amelyre visszajelzést kér (levelezési cím, e-mail)\*:

.....  
.....

Beiratkozott olvasó esetében az olvasójegy száma:.....

SZIE egyetemi hallgatók esetében Neptun kód:.....

A panasz tárgya, leírása:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
a panaszos aláírása

.....  
a panaszfelvevő aláírása

Dátum:

\*A panasz benyújtásához a csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.

### Panaszkezelési lap

A panasz időpontja: .....

A panaszos neve: .....

A panaszos elérhetősége: .....

A panasz beérkezésének módja (megfelelő aláhúzendó):

Panaszfelvételi űrlap

Online panaszbejelentő

A panasz tárgya:

.....  
.....

A panaszt az intézmény nevében kivizsgáló személy neve, beosztása:

.....

A panasz kivizsgálásának eredménye:

.....  
.....

A panaszos tájékoztatásának módja, időpontja:

.....

A szükséges intézkedés megnevezése:

.....  
.....

Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:

.....

Az intézkedés végrehajtásának határideje:

.....

Az intézkedés végrehajtását ellenőrizte (név, dátum):

.....

Gödöllő, .....

.....

részlegvezető aláírása

### Felülvizsgálati kérelem

A panasz észlelésének dátuma\*:

A panaszos neve\*:

A panaszos azon elérhetősége, amelyre visszajelzést kér (levelezési cím, e-mail)\*:

.....

A panaszra érkezett hivatalos válasz iktatószáma\*:

A felülvizsgálati kérelem tartalma\*:

.....

.....  
a panaszos aláírása

.....  
a felülvizsgálati kérelmet felvevő aláírása

Dátum:

\*A felülvizsgálati kérelem benyújtásához a csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező.



### Felülvizsgálati lap

A panasz időpontja: .....

A panaszos neve: .....

A panaszos elérhetősége: .....

A felülvizsgálati kérelem tárgya:

.....  
.....  
.....  
.....

A felülvizsgálati kérelem kivizsgálásának eredménye:

.....  
.....  
.....  
.....

A panaszos tájékoztatásának módja, időpontja:

.....

A szükséges intézkedés megnevezése:

.....  
.....  
.....

Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve:

.....

Az intézkedés végrehajtásának határideje:

.....

Az intézkedés végrehajtását ellenőrizte (név, dátum):

.....

Gödöllő, .....

.....

igazgató aláírása