

Panaszkezelési eljárás rendje

I. Általános rendelkezések

1. Az Óbudai Egyetem Egyetemi Könyvtára (továbbiakban: ÓEEK) felsőoktatási szakkönyvtár és egyben nyilvános könyvtár is. Jelen útmutató célja, hogy az Egyetemi Könyvtár funkcióinak és a minőségbiztosítási rendszerének figyelembevételével egységes panaszkezelési eljárás legyen, amely alapján a könyvtárhasználók a panaszukat, véleményüket, észrevételeiket, eredményesen és egyszerűen tudják eljuttatni a megfelelő helyekre.
2. A panaszkezelési eljárás alapeleme maga a panasz. Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen dokumentumban felsorolt módon eljuttatott panasz, észrevétel, kifogás vagy ilyen jellegű bejelentés.
3. A panaszkezelési szabályozás az 1997. évi CXL. törvény (kulturális törvény), a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről, az Egyetemi Könyvtár Használati Szabályzatának figyelembevételével készült.
4. A Könyvtár munkatársainak kezelniük kell a beérkező panaszokat, a működéssel kapcsolatos észrevételeket, kifogásokat. A fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszokat a minőség javítása érdekében dokumentálni, elemezni és értékelni kell, ez szerves része az ÓEEK szervezeti kultúrájának. A panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik.
5. Alapelv, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabály szerint kezeli, a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően.
6. Panaszkezelési alapelveink:
 - Számunkra minden panasz fontos
 - Ügyfeleinket, partnereinket figyelmesen meghallgatjuk
 - Törekszünk a panaszok gyors és hatékony kezelésére
 - A panaszkezelési eljárás tapasztalatait értékeljük és hasznosítjuk
 - Célunk az elégedett könyvtárhasználó

7. Az Egyetemi Könyvtárhoz benyújtott panaszok lehetnek hivatalosak és nem hivatalosak, a panaszos szándékától és a benyújtás módjától függően:

- Hivatalos panasz: minden esetben nyilvántartásba kerülő hivatalos panaszkezelés történik. A panaszkezelés ebben az esetben vagy a tagkönyvtár vezetők, vagy a könyvtárvezető hivatalos válaszával történik.
- Nem hivatalos panasz: a panaszos célja az, hogy jelezze az észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatással, tevékenységgel kapcsolatban. Ebben az esetben hivatalos válaszra a Könyvtár részéről nem tart igényt.

II. Panasz benyújtásának módjai

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

1. A panasz előterjeszhető **személyesen** a Könyvtár nyitvatartási idejében, mind az öt telephelyen, ahol a Könyvtár működik. Az egyes telephelyeken lévő szervezeti egységek címe, elérhetősége, az ott dolgozó kollégák elérhetősége a könyvtár honlapján megtalálható: <http://lib.uni-obuda.hu/elerhetoseg>, <https://lib.uni-obuda.hu/node/57>)
2. **Írásban:**
 - Postai úton: mind az öt telephely posta címére <http://lib.uni-obuda.hu/elerhetoseg>
 - A kölcsönző pultnál kihelyezett **Panaszládába**, a szabályzat végén található Panaszfelvételi űrlapot kitöltve (2. sz. melléklet)
 - Elektronikusan: az egyes tagkönyvtárak központi e-mail címekre: tavaszmezo@lib.uni-obuda.hu, doberdo@lib.uni-obuda.hu, eik@lib.uni-obuda.hu, nepszinhaz@lib.uni-obuda.hu, szekesfehervar@lib.uni-obuda.hu. Az e-mailhez csatolni kell a szabályosan kitöltött panaszfelvételi űrlapot. (1. sz. melléklet)

3. **Telefonon** az ÓEEK nyitvatartási idejében az alábbi telefonszámokon (A hivatalos panasztételi szándékot külön jelezni kell, ilyenkor a könyvtár munkatársa kitölti a panaszfelvételi űrlapot):
- Tavaszmező utcai Könyvtár: +36 1 666-5061
 - Doberdó úti Könyvtár – Könnyűipari és Elektrotechnikai és Informatikai Szakolvasó: +36 1 666-5976, +36 1 666-5975
 - Népszínház utcai Könyvtár: +36 1 666-5321, +36 1 666-5478
 - Székesfehérvári Könyvtár - Műszaki Szakolvasó (Budai út): +36 22 200-427
 - Székesfehérvári Könyvtár- Geoinformatikai Szakolvasó (Pirosalma utca): +36 22 200-428
4. **Egyéb módon:** Az ÓEEK hivatalos Facebook oldalán, Óbudai Egyetem – Egyetemi Könyvtár (Ebben az esetben nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására).

III. Hivatalos Panaszkezelési eljárás

1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a jelen dokumentum 1. vagy 2. számú melléklete szerinti panaszfelvételi űrlap szabályos kitöltésével kezdeményezhető.
2. Az ÓEEK csak a szabályosan kitöltött űrlap alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását.
3. Az űrlapon szereplő bármely kötelező adat kitöltésének hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.
4. Az írásban benyújtott panaszt a könyvtár vezetője, távollétében az egyes tagkönyvtár vezetők vizsgálják ki.
5. A szóban, személyesen vagy telefonon előterjesztett panasz kezelését, amennyiben lehetséges, azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni kell.
6. A postai úton, a panaszláda útján, vagy e-mailben benyújtott panaszok esetén, a beérkezés napján nyilvántartásba kell venni.

IV. Űrlapok hitelesítése

1. A postai úton, panaszládán 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 5 munkanapon

belül a panaszos személyesen megtekintheti, aláírásával hitelesítheti. A Könyvtár az általa kitöltött űrlapot a panaszos kérésére, szkennelve a megadott elérhetőségre továbbítja, és a panaszos az észrevételeit az elküldés napjától számított 5 munkanapon belül megteheti. Amennyiben a panaszos nem él ezzel a jogával, az űrlap hitelessé válik.

V. Panaszok elbírálása

1. A panaszok elbírálását a Könyvtár a panasszal érintett szakterületének vezetője végzi, majd a könyvtár igazgatójához továbbítja, ahol a panasz vizsgálatára és megválaszolására megfelelő szaktudással bíró munkatárs kerül kijelölésre.
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 válaszról 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.

VI. 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 tartalmazni kell a panaszos adatait, iktatószámot, a felülvizsgálati kérelem indoklását (3. sz. melléklet). A felülvizsgálati kérelemről az ÓEEK 10 munkanapon belül dönt, és döntéséről a kérelemben megjelölt módon értesíti a panaszost.
3. A felülvizsgálati kérelem alapján a Könyvtár igazgató dönt, hogy bevonja-e a panasz kivizsgálásába a fenntartót (Kancellár).
4. A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz a Könyvtár igazgatójának ellenjegyzésével érvényes. A hivatalos panaszkezelési eljárás legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul. Saját panaszkezelési rendszerében az ÓEEK egy adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

VII. Panaszkezeléssel kapcsolatos adminisztrációs teendők

1. A beérkezett panaszokat és az azokra adott válaszokat az ÓEEK 1 évig megőrzi.
2. A Könyvtár az ügyfelek panaszairól és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről hivatalos nyilvántartást vezet. Ennek érdekében a Könyvtár bevezet egy **Ticketing rendszert**, amely ennek a nyilvántartásnak az alapját képezi. A Ticketing rendszerek alapvetően, az egyes felhasználóktól, ügyfelektől érkező hibabejelentéseket kezelő rendszer. Természetesen más ügyfélszolgálati megoldásokkal együtt is alkalmazható.
3. Az ÓEEK félévente, minden új szemeszter kezdetekor, a tagkönyvtár vezetőkkel közösen értékelést végez, a felmerülő panaszokról, és azok megoldásairól. Meghatározza, ha kell írásba is foglalja, a panaszok megelőzése illetve csökkentése érdekében a szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja, a tapasztalatok levonása, beépítése a mindennapi munka és szolgáltatás folyamatába.

Záró rendelkezés

A Könyvtár a panaszkezelési dokumentumot a kölcsönző és tájékoztató pultnál nyomtatott formában elérhetővé teszi. Elektronikusan a Könyvtár honlapján elérhető, a szükséges dokumentumok onnan letölthetők.

Jelen dokumentumot a munkatársak megismerték, a benne foglaltakkal egyetértettek.¹

A Panaszkezelési eljárás 2018. január 1-én lép életbe.

Mellékletek: 1. sz. melléklet: Panaszfelvételi űrlap, 2. sz. melléklet: Panaszládába bedobandó űrlap, 3 sz. melléklet: Felülvizsgálati kérelem űrlap.

Budapest, 2017. november 15.

Mellékletek

¹ <http://lib.sze.hu/panaszkezelesi-szabalyzat>, <https://www.oik.hu/documents/10136/7f0211f9-7b65-4bc2-a00a-7877f087ee55>, http://www.rfmllib.hu/sites/default/files/panaszkezelesi_szabalyzat_rfmvk_kesz_0.pdf, http://www.sk-szeged.hu/documents/10157/28109/panaszkezelesi_szabalyzat_2016.pdf/acb1f450-f60c-4c2a-8e98-9e91a62a9ecf

1. sz. melléklet

Iktatószám:

PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (cim, 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:

**PANASZLÁDÁBA BEOBANDÓ
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!

3. sz. melléklet

FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (postacím vagy e-mail):	
A panasz iktatószáma (ld. a visszaküldött eredeti panaszfelvételi úrlapon):	
A felülvizsgálati kérelem tartalma:	
..... A panaszos aláírása A panaszfelvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
Igazgató/igazgatóhelyettes aláírása:	Dátum: