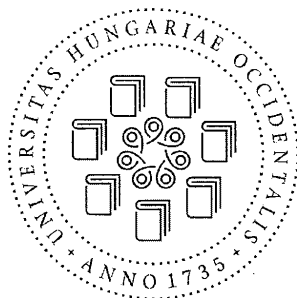


Nyugat-magyarországi Egyetem
Savaria Egyetemi Központ
Könyvtára

**A SAVARIA EGYETEMI KÖZPONT KÖNYVTÁRÁNAK
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**



Szombathely
2012

Jogszabályi háttér

Panaszkezelési Szabályzat az alábbi jogszabályok és ajánlások figyelembevételével készült:

1997. évi CXL. **törvény**. a kulturális javak védelméről és a muzeális intézményekről, a nyilvános **könyvtári** ellátásról és a közművelődésről

Nyugat-magyarországi Egyetem Savaria Egyetemi Központ Könyvtára ügyrendje

1. Alapfogalmak

A panasz

Panasz a Könyvtár tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a bejelentő (továbbiakban a panaszos) a Könyvtár eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

A panaszos

Panaszos általában természetes személy, tagja a Könyvtárnak. A Könyvtár tagján túl panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Könyvtár eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb tevékenységgel (pl. rendezvény) kapcsolatban kifogásolja.

2. Általános rendelkezések

2.1. A Könyvtár a panaszos ügyek intézése során az alábbi elveket és gyakorlatot követi:

(1) A panasz eljárás során a Könyvtár szakszerűen, teljes körültekintéssel, a hatályos jogszabályokban előírt kötelezettségek betartásával, ügyfél-barát módon jár el.

(2) A panaszokat és a panaszosokat objektív módon, mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás és szabályok keretében kezeli.

(3) A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Könyvtár számára, ezért a kivizsgálás, elemzés és értékelés során szerzett tapasztalatokat szervesen beépíti a működés rendjébe.

2.2 A Könyvtár a panaszkezelési szabályzatot a *földszinti információnál* kifüggeszti, és a *honlapján* közzéteszi.

2.3. A panasz megtételére lehetőség van *személyesen írásban vagy szóban, postai úton, faxon, telefonon, vagy email-ben*.

2.4. A panasz benyújtásának segítése érdekében a Könyvtár az információs pontnál és a honlapján *formanyomtatványt* helyez el.

2.5. A Könyvtár különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

2.6. A Könyvtár a beérkezett panaszokat a meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

2.7. A panaszkezelést- és intézést *elsősorban az olvasószolgálat* munkatársai végzik.

2.8. Az írásban benyújtott panaszt a Könyvtár igazgatója vizsgálhatja ki.

2.9. A panaszügyintézés során a Könyvtár biztosítja az érintett szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát. A panasz kivizsgálásban és a panasszal kapcsolatos döntéshozatalban a sérelmezett intézkedésben résztvevő személy lehetőleg nem vesz részt.

2.10. A panaszt tevőkkel szemben a Könyvtár maximálisan udvarias, segítő magatartást tanúsít.

2.11. Panasz nem maradhat regisztrálatlan, megválaszolatlan és elintézetlen.

3. A panasz előterjesztése

3.1. A panasz előterjeszhető szóban (személyesen, vezetékes, illetve mobil telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, email-en).

3.2. A *személyesen előterjesztett vagy más által átadott panaszt* a Könyvtár ügyfélszolgálatánál (9700 Szombathely, Károlyi Gáspár tér 4.) munkanapokon nyitvatartási időben lehet bejelenteni.

3.3. A panasz *telefonon* (06-94-504-393, 06-94-519-636) hétfőn ½10 órától 16 óráig, keddtől – csütörtökig ½9 órától 16 óráig, pénteken ½9 órától 13 óráig terjeszhető elő.

3.4. A *postai úton, faxon, email-en* előterjesztett panaszt a Könyvtár címére kell megküldeni (postacím: 9700 Szombathely, Károlyi Gáspár tér 4., faxszám: 06-94-504-487, email cím: kolcsonzo@sek.nyme.hu, Internet elérhetőség: www.sek.nyme.hu/konyvtar)

4. A panaszügy intézése

4.1. A beérkezett panaszokat a Könyvtárnak különös figyelemmel kell megvizsgálni. A panaszok kezelése az előterjesztés módjától függ.

4.2. A *szóban* (személyesen vagy telefonon) előterjesztett panasz kezelését *az olvasószolgálat* végzi, amely köteles a felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - *azonnal* megvizsgálni és orvosolni.

4.3. Amennyiben a szóban (személyesen, telefonon) közölt problémára az olvasószolgálat munkatársának nem sikerül azonnal megoldást találni, a panasz orvoslásába bevonja az olvasószolgálat vezetőjét, távollétében helyettesét, illetve szükség esetén a könyvtárigazgatót.

4.4. A szóban előterjesztett, azonnal orvosolt panaszról írásos feljegyzés nem készül. Ha a szóban előterjesztett panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, az olvasószolgálat munkatársa a panaszról a jelen szabályzat mellékletét képező Panaszbejelentő lap kitöltésével jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak a 4.8. pontban foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

4.5. Az *írásban* (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, e-mailben) előterjesztett panaszt, beleértve a szóban előterjesztett, azonnal nem orvosolt panaszról felvett jegyzőkönyvet, a könyvtár ügyviteli részlegére kell iktatás céljából továbbítani.

4.6. A központi email címre érkező kérelmeket az olvasószolgálat vezetőjének két napon belül írásban, vagy - a tag által jelzett elérhetőség esetén - telefonon kezelni kell. A Könyvtár központi email címére érkező leveleket az olvasószolgálati könyvtáros továbbítja az olvasószolgálat vezetőjének email címére ügyintézésre. A panasznak minősülő kérelmeket az esetlegesen addig tett intézkedésekkel, megjegyzésekkel együtt az olvasószolgálat vezetője kinyomtatja, és iktatás céljából az ügyviteli részlegre továbbítja.

4.7. A beérkező panaszokat az ügyviteli részleg - a napi postával együtt – közvetlenül a könyvtárigazgató (távolléte esetén a helyettese) felé továbbítja. A kivizsgálást a könyvtárigazgató (távolléte esetén a helyettese) által kijelölt személy (a panasz tárgya szerinti szakmai ügyintéző) végzi. A döntést a Könyvtár igazgatója hozza meg.

4.8. A Könyvtár az írásbeli panasszal kapcsolatos, pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi a panaszosnak. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismerteti a Könyvtár

5. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

5.1. Az érkezett panaszokat és az arra adott válaszokat, a panasz elintézésétől számított 3 évig a Könyvtár *megőrzi*.

5.2. A Könyvtár az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

5.3. A Könyvtár évente, a könyvtárigazgató intézkedése alapján *értékelést* végez, és ha szükséges, írásos intézkedésben meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

5.4. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munka- és szolgáltatási folyamatba. A könyvtárvezetés feladata, hogy az értékelés alapján a szükséges intézkedéseket megtegye.

5.5. A Könyvtár vezetése a panaszügyintézésel kapcsolatos tevékenységet folyamatosan figyelemmel kíséri, a legfontosabb tapasztalatokat vezetői értekezleteken, könyvtári továbbképzéseken feldolgozza.

Melléklet: Panaszbejelentő lap minta

Szombathely, 2012. május 14.


Keszéiné Barki Katalin
könyvtárigazgató



Nyugat-magyarországi Egyetem
Savaria Egyetemi Központ Könyvtára
Szombathely, Károlyi Gáspár tér 4.

”

PANASZBEJELENTŐ LAP

A PANASZOS

Neve:

Címe:

Telefon/fax/email:

A PANASZ

Felvevő:

Bejelentés ideje:

Bejelentés módja: személyesen, szóban/írásban, postai úton, telefonon,
telefaxon, e-mailben.

Tárgya:

A panasz rövid leírása (a konkrét esemény vagy tény, ill. igény megjelölése)

.....
panasz bejelentőjének aláírása

.....
panasz felvevőjének aláírása

Vizsgálat végrehajtásáért felelős személy(ek)

Név:	Beosztás
1.,	
2.,	
3.,	

Vizsgálat határideje:év.....hónap
Szombathely, 20...évhó-n
elrendelő aláírása

Vizsgálati eredmények

Javaslat a panasz megoldására (elutasítás esetén indoklása)

A vizsgálatot végrehajtó(k) aláírása:

.....

A panasszal kapcsolatos döntés

.....
A döntéshozó aláírása

Csatolt dokumentumok:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

Az intézkedés

Formája: tájékoztatás, értesítés, határozat,

Megküldésének módja: levélben, telefaxon, emailben,

A panasz megválaszolásának időpontja:

Szombathely, 20.....,hó-n

.....
könyvtárigazgató