

## A BGE KKK Könyvtárának panaszkezelése

### Általános rendelkezések

1. A szabályzat célja, hogy a Budapesti Gazdasági Egyetem Külkereskedelmi Kar Könyvtára (továbbiakban: Könyvtár) számára nyilvános szakkönyvtári funkcióinak és a törvényi rendelkezéseknek megfelelően egységes panaszkezelési szabályozást hozzon létre. A szabályzat hatálya kiterjed a Könyvtár összes felhasználójára és dolgozójára egyaránt.

2. A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről, illetve a Könyvtár használati szabályzatainak figyelembevételével készült.

3. A Könyvtár a szolgáltatásaival, működésével, tevékenységével, esetleges mulasztásaival kapcsolatban felmerült panaszokat nyilvántartja, kivizsgálja és értékeli. A felmerült észrevételek fontos visszajelzéseket, ismereteket közvetítenek a Könyvtár számára, ezért az így szerzett tapasztalatokat a működés minőségének javítására használja.

### 1. Alapfogalmak

#### A panasz

Panasz a Könyvtár tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a bejelentő (a továbbiakban panaszos) a Könyvtár eljárást 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 vagy használója a Könyvtárnak. A Könyvtár tagján vagy használóján kívül panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Könyvtár eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb tevékenységgel (pl. Rendezvény) kapcsolatban kifogásolja.

### 2. Általános rendelkezések

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

2.1. A panasz eljárás során a Könyvtár szakszerűen, teljes körültekintéssel, a hatályos jogszabályokban előírt kötelezettségek betartásával, ügyfélbarát módon jár el. A Könyvtár a panaszfelvétel során bekért adatokat az érvényben lévő adatvédelmi előírásoknak megfelelően kezeli, a birtokába került személyes adatokat harmadik fél részére nem adja át, a bekért adatok kizárólag az adott panasszal kapcsolatos nyilvántartás célját szolgálják.

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

2.3. A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a Könyvtár számára, ezért a kivizsgálás, elemzés és értékelés során szerzett tapasztalatokat szervesen beépíti a működési rendjébe.

2.4. A Könyvtár a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé a panasz céljától függően. Mindezek alapján a Könyvtár hivatalos, illetve nem hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását biztosítja.

a) Nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja, hogy jelezze észrevételét, illetve kifogás jellegű bejelentéssel éljen, hivatalos válasza a Könyvtár részéről nem tart igényt. Ezeket a bejelentéseket a Könyvtár nem archiválja, de szolgáltatásai fejlesztésénél figyelembe veszi.

b) Hivatalos panaszkezelési eljárás során minden esetben nyilvántartásba kerülő, és hivatalos osztályvezetői, ill. felülvizsgálati kérelem esetén főigazgatói válasszal záruló panaszkezelés történik. Hivatalos panaszt csak írásban lehet benyújtani.

2.5. A Könyvtár a panaszfelvétel során bekért adatokat az érvényben lévő adatvédelmi előírásoknak megfelelően kezeli, a birtokába került személyes adatokat harmadik fél részére nem adja át, a bekért adatok kizárólag az adott panasszal kapcsolatos nyilvántartás célját szolgálják.

### 3. A panasz benyújtásának módjai

A panaszbejelentés lehetőségeiről, a panaszkezelés folyamatáról a Könyvtár a honlapján és a munkatársai útján tájékoztatja a Felhasználókat. A panaszok fogadására az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésre.

#### 3.1. Szóbeli panasz

A panaszos szóbeli panaszt tehet személyesen a Könyvtár nyitvatartási idejében a kölcsönző- vagy tájékoztató pultnál, illetve a könyvtárvezetőnél. Szóbeli panasz tehető telefonon a Könyvtár honlapján feltüntetett telefonszámokon a Könyvtár nyitvatartási idejében. A szóbeli bejelentéseket minden esetben a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint kezeljük.

#### 3.2. Írásbeli panasz

A panaszos írásbeli panaszt tehet a kitöltött panaszbejelentő űrlapot (lásd 1. sz. melléklet) a Könyvtárban elhelyezett panaszládába bedobva, vagy elektronikus úton, a Könyvtár honlapján elérhető panaszbejelentő űrlapon keresztül vagy a Könyvtár email címére küldve. Az emailben érkezett panaszt ki kell nyomtatni és levélként iktatni. Postai úton a

Könyvtár címére, a könyvtárvezetőnek címezve. A panaszládán keresztül vagy levélben történő benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.

#### 4. Nem hivatalos panaszkezelési eljárás

Ebben az esetben a panaszos célja, hogy jelezze észrevételét, illetve kifogás jellegű bejelentéssel éljen, hivatalos válaszra a Könyvtár részéről nem tart igényt. Ezeket a bejelentéseket a Könyvtár nem archiválja, de szolgáltatásai fejlesztésénél figyelembe veszi.

#### 5. Hivatalos panaszkezelési eljárás

5.1. A szóban, személyesen vagy telefonon előterjesztett panasz kezelését térítésmentesen és – amennyiben lehetséges – azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni kell.

5.2. Az írásban benyújtott panaszt a könyvtár vezetője, távollétében a helyettese vizsgálja ki.

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

#### 6. Panaszfelvételi űrlap

6.1. Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a panaszfelvételi űrlap szabályos kitöltésével kezdeményezhető.

6.2. Bármilyen kötelező adat kitöltésének hiányában a Könyvtár a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

6.3. A postai úton vagy panaszkönyvben történő benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos olvasható aláírásával hitelesíti.

6.4. 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 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.

#### 7. A panaszok elbírálása

7.1. A panaszok elbírálását a Könyvtár panasszal érintett szakterületének vezetője végzi, majd a könyvtár vezetőjéhez továbbítja. A panasz kivizsgálását közösen végzik.

7.2. A panaszra adott hivatalos válasz a könyvtárvezető ellenjegyzésével érvényes.

7.3. A benyújtott panaszokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 5 munkanap.

7.4. A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott módon írásban tájékoztatni kell. Nem hivatalos eljárás esetében kérhető szóbeli értesítés is.

7.5. Amennyiben a válaszadás nem lehetséges, mert további információkra van szükség, a Könyvtár a panaszost erről tájékoztatja.

## 8. A panasz felülvizsgálata

8.1. A panaszos, amennyiben a hivatalos válaszban foglaltakkal nem elégedett, akkor kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.

8.2. A felülvizsgálati kérelmet írásban lehet benyújtani (2. sz. melléklet). A felülvizsgálati kérelemnek tartalmaznia kell a panaszos adatait, iktatószámot, a felülvizsgálati kérelem indoklását.

8.3. A felülvizsgálati kérelem alapján a Könyvtár vezetője dönt, hogy bevonja-e a panasz kivizsgálásába a fenntartót.

8.4. A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz – attól függően, hogy ki vizsgálja ki a panaszt – a könyvtár vezetője és az oktatási igazgató ellenjegyzésével ellátva érvényes.

## 9. A panaszkezeléssel kapcsolatos további adminisztrációs teendők

9.1. A beérkezett panaszokat és az azokra adott válaszokat a Könyvtár 5 évig megőrzi.

9.2. A Könyvtár az ügyfelek panaszairól és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről iktatott nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

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

9.3. A könyvtár minden panasz után értékelést végez, és amennyiben lehetséges, javító intézkedéseket hoz a panaszok megismétlődésének megakadályozására. Az elemzés

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

#### 10. Záró rendelkezés

A panaszkezelési eljárás űrlapjai, valamint jelen Panaszkezelési ügyrend elérhető a Könyvtár olvasótermeiben és a Könyvtár honlapján.

2017. október 27.

A BGE KKK Könyvtárának panaszkezelése

1. számú melléklet

Iktatószám:

Az alábbi bejelentést *hivatalos / nem hivatalos* (a megfelelő rész aláhúzendó) eljárás keretében kérem kivizsgálni.

## PANASZFELVÉTELI ŰRLAP

(A csillaggal jelölt mezők kitöltése kötelező!)

*A panaszos neve:	*Dátum:
*A panaszos elérhetőségei (telefon, email):	
*Az olvasójegy száma:	
*A panasz tárgya, rövid leírása:	
..... *a panaszos aláírása	..... a panaszfelvevő aláírása
A panasz intézkedést    igényel    nem igényel    (a megfelelő rész aláhúzendó)	
Válasz a panaszra:	
Mellékletek:	
Könyvtárvezető aláírása:	Dátum:

A BGE KKK Könyvtárának panaszkezelése  
2. számú melléklet

Iktatószám:

### PANASZ-FELÜLVIZSGÁLATI KÉRELEM

A panaszos neve:	Dátum:
A panaszos elérhetőségei (telefon, email):	
A panasz iktatószáma (ld. az eredeti panaszfelvételi űrlapon):	
A felülvizsgálati kérelem tárgya, rövid leírása:	
..... a panaszos aláírása	..... a panaszfelvevő aláírása
Válasz a felülvizsgálati kérelemre:	
Oktatási igazgató aláírása:	Dátum: