Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Kosáry Domokos Könyvtár és Levéltár

Panaszkezelési Szabályzat

Gödöllő, 2021. február 1.

1. A Panaszkezelési Szabályzat célja és tartalma

Jelen szabályzat célja a Magyar Agrár- és Élettudományi 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 kezdeményezhető.

A panaszfelvételi űrlap benyújtásának lehetséges módjai:

a) Személyesen:
   A Könyvtár nyitvatartási idejében az Olvasószolgálaton, vagy munkaidőben a Könyvtár vezetőjénél (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 (konyvtar@uni-mate.hu).

2.2 Panaszfelvételi űrlap kitöltése

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

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.

Regisztrálás, delegálás
A panaszt a panasz felvevője minden esetben köteles továbbítani a Könyvtár vezetőjének. A panaszkezelésről készült dokumentációt a Könyvtár nyilvántartásba veszi, iktatószámmal látja el. A panasz elbírálásával és kivizsgálásával kapcsolatosan a Könyvtár vezetője jár el.

Kivizsgálás

A Könyvtár vezetője 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 a 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 könyvtárvezetői 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 a Könyvtár vezetője átvizsgálja az érintett részterületet, munkafolyamatot a további panaszok megelőzése érdekében, szükség esetén változtatást kezdeményez.

2.4 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.

Jelen szabályzat 2021. február 1-től érvényes.

1. számú melléklet Iktatószám:

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:……
MATE 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.

2. számú melléklet Iktatószám:

Panaszkezelési lap

A panasz időpontja: .....

A panaszos neve: .....

A panaszos elérhetősége: .....

A panasz beérkezésének módja:……..

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, ……. ……

könyvtárvezető aláírása