PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM
Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

01. verzió

2014. október 10.

Minőségi könyvtár a színvonalas szolgáltatásért!

A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT AZONOSÍTÁSA

A dokumentum kódja	PASZ
Verziószám	01
Állománynév	PanaszkezelesiSzabalyzat_20141010.pdf
Oldalszám	4 oldal + mell.
Készítette	Értékelésirányítási Csoport
Jóváhagyta	Könyvtári Tanács
A jóváhagyás dátuma	2014. október 10.
A hatálybalépés dátuma	2014. október 10.

A MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma

…….

aláírás

PH.

1. Általános rendelkezések

A szabályzat célja, hogy a Pécsi Tudományegyetem Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont (továbbiakban Könyvtár) nyilvános könyvtári funkcióinak és minőségbiztosítási rendszerének figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési szabályozást hozzon létre.

Panaszkezelésen azt a folyamatot értjük, amely a Könyvtárban az ügyfél-elégedetlenség írásbeli vagy szóbeli megnyilvánulásáról való tudomásulvételtől a panaszügy lezárásáig tart.

Panasznak minősül minden, a Könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljutatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.

A Könyvtár a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé a panaszos céljától függően: hivatalos, illetve nem hivatalos panaszkezelési eljárás formájában.

a) Nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja csupán az, hogy szóban jelezze észrevételét, illetve kifogás jellegű bejelentéssel éljen. Hivatalos válaszra a könyvtár részéről nem tart igényt.
b) A hivatalos panaszkezelési eljárás során minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos válasszal záruló panaszkezelés történik.

A könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel. A panaszt tevőkkel szemben a Könyvtár maximálisan udvarias, segítő magatartást tanúsít.

Panasz nem maradhat regisztrálatlan, megválaszolatlan és elintézetlen.

2. A panasz benyújtásának módja

A Könyvtár a beérkező panaszok fogadására meghatározott kommunikációs csatornákat biztosít. Hivatalos panaszkezelési eljárást a következő módon lehet kezdeményezni:

- személyesen, nyitvatartási időben az erre a célra készített panaszbejelentő űrlapon, vagy a panaszkönyvbe történő bejegyzéssel
- postai úton az érintett könyvtár címére
- e~mail-ben (panasz@lib.pte.hu)
- a honlapon elhelyezett panaszkezelési űrlapon

Minden más módon benyújtott panasz nem hivatalos panasznak minősül.

A Könyvtár a panaszkezelési szabályzatot a kölcsönző térben a panaszkönyv mellé kifüggeszti, és a honlapján közzéteszi.

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

3. Hivatalos panaszkezelési eljárás

A benyújtott panaszt az adott könyvtári egység vezetőjének 3 munkanapon belül nyilvántartásba kell venni a panaszbejelentő űrlapon.

A panasz elbírálását a könyvtárról, vagy a könyvtárosokról az érintett könyvtárak vezetői, az olvasószolgálat osztályvezetője vagy a szolgáltatási igazgató végzi. Amennyiben a panaszos elégedetlen az elbírálás eredményével, fellebbezéssel a főigazgatóhoz fordulhat. A Tudásközpont működésével kapcsolatos panaszokat az elbíráló továbbítja vagy az üzemeltető, vagy a Csorba Győző Könyvtár felé.

A benyújtott űrlapokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított legfeljebb 7 munkanap.

A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott módon kell írásban értesíteni.

A panaszokat a Könyvtár 5 évig az irattárban megőrzi, és a panaszos kérelmére biztosítja annak megtekintését.

PTE Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont

PANASZBEJELENTŐ ADATLAP ÜGYINTÉZÉSSEL KAPCSOLATOS PANASZ ELBÍRÁLÁSÁHOZ	
Bejelentő neve: **email címe:** **olvasójegy száma:** **cím, amire a választ kéri:**	**Panasszal érintett szervezeti egység:**
A PANASZ RÖVID LEÍRÁSA	
Dátum:	**Aláírás:**

✂----------✂

A panaszt átvevő könyvtáros neve: …….

Dátum: …… **Aláírás: ...……..**

PH.

A könyvtáros tölti ki!

…. db ügyintézéssel kapcsolatos dokumentum mellékelve.	
Iktatószám:	
Az ügyintézőhöz való érkezés kelte:	
Az ügyintéző neve:	
AZ INTÉZKEDÉS LEÍRÁSA	
Dátum:	**Aláírás:**