

MTA KÖNYVTÁR ÉS INFORMÁCIÓS KÖZPONT

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. Általános rendelkezések

A szabályzat célja, hatálya

1. A szabályzat *célja*, hogy az MTA Könyvtár és Információs Központ (továbbiakban: Könyvtár) nyilvános szakkönyvtári funkcióinak és a törvényi rendelkezéseknek megfelelően, egységes panaszkezelési szabályozást hozzon létre.

Szabályzat *hatálya* kiterjed a Könyvtár olvasóival/kutatóival/felhasználóival foglalkozó szervezeti egységeire valamint az intézmény összes munkavállalójára. Az [EISZ](#) és az [MTMT](#) külön Ügyrendben határozza meg a panaszkezelési eljárását.

2. A panaszkezelési szabályzat az [1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről](#), és a Könyvtár [használati szabályzatainak](#) figyelembe vételével készült.

A Könyvtár a személyes adatok kezelésére vonatkozóan az [EU 2016/679](#) adatvédelmi rendeletnek (GDPR) megfelelően jár el, a részletes szabályozást az Adatkezelési tájékoztató tartalmazza. A panaszfelvétel során a panaszos aláírásával hozzájárulását adja személyes adatainak kezeléséhez a panasz kivizsgálása és a panaszos felé történő visszajelzés céljából.

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.

Fogalmak

4. Panasz és panaszos

Panasznak minősül minden, a Könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő észrevétel, reklamáció, amelyben a bejelentő (továbbiakban: panaszos) a Könyvtár eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Panaszosnak minősül mindazon természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely az intézménnyel szemben kifogását, panaszát jelzi.

5. A panaszkezelés során a panaszokat és panaszosokat ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint, bárminemű megkülönböztetés nélkül kell kezelni .

6. 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.

6.a. **Nem hivatalos panaszkezelési eljárás** esetén 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.

6.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.*

II. A panasz benyújtásának módjai

8. 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:

II.1. Szóbeli panasz

A panaszos szóbeli panaszt tehet személyesen az I. emeleti központi olvasóteremben (1051 Budapest, Arany János u. 1.), vagy telefonon (06-1 411-6100 / 630) a Könyvtár nyitvatartási idejében. A szóbeli bejelentéseket minden esetben a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint kezeljük.

II.2. Írásbeli panasz

A panaszos írásbeli panaszt tehet a kitöltött panaszbejelentő űrlapot (ld. 1. sz. melléklet) a központi olvasóteremben elhelyezett panaszládába bedobva, vagy elektronikus úton, a Könyvtár honlapján elérhető panaszbejelentő űrlapon keresztül. A panaszládán keresztül történő benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.

III. Panaszkezelési eljárás

III.1. A panasz nyilvántartása

9. Az intézmény tevékenységével kapcsolatos panaszokat jellegüknek megfelelően a Könyvtár azonosítja és dokumentálja.

10. A hivatalos panaszkezelési eljárásra beérkezett panaszokról az intézmény Panaszkezelési nyilvántartást vezet, amely a panaszbejelentő űrlapokból (1. sz. melléklet) és esetenként felülvizsgálati kérelemből (2. sz. melléklet) áll. Ezeket a panasz kivizsgálásának lezárását követően az irattárban helyezzük el, és 5 évig megőrizzük.

III.2. A panasz befogadása, rögzítési határideje

A Könyvtár csak a szabályosan kitöltött űrlap alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását, bármely kötelezően kitöltendő adat hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint jár el.

11. A személyesen vagy telefonon bejelentett panaszt a Könyvtár a benyújtás napján rögzíti.

12. A honlapon benyújtott, ill. a panaszláda útján leadott bejelentéseket a Könyvtár két munkanapon belül iktatja.

III.3. A panasz kivizsgálása

13. A panasz kivizsgálása minden esetben térítésmentes, és az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

14. A panaszok elbírálását a Könyvtár panasszal érintett szakterületének osztályvezetője végzi, egyeztetve a Könyvtár főigazgatójával / főigazgató-helyettesével.

15. A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag osztályvezetői ellenjegyzéssel ellátva érvényes.

16. A benyújtott űrlapokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő (függően a beadás módjától) a beérkezéstől, illetve a nyilvántartásba vételtől számított 7 munkanap.

III. 3.1. A szóbeli panasz kivizsgálása

17. A szóbeli, azaz a személyesen vagy telefonon tett panaszt lehetőség szerint azonnal orvosoljuk.

18. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem megoldható, a panaszról a könyvtáros panaszbejelentő lapot vesz fel, melyet az illetékes vezető felé továbbít.

19. Az ilyen módon rögzített panasz kivizsgálása 7 munkanapon belül történik meg, eredményéről a Könyvtár a panaszbejelentő lapon megjelölt módon értesíti a panaszost.

III. 3.2. Az írásbeli panasz kivizsgálása

20. Az írásban beérkezett panasz az illetékes vezetőhöz kerül, kivizsgálása 7 munkanapon belül történik meg. Amennyiben a panaszostól pótlólag adatokat kell bekérni, úgy a kivizsgálási határidőt az összes adat rendelkezésre állásának időpontjától számítjuk.

21. A hivatalos válaszból a panaszost az űrlapon megadott (önkéntes hozzájáruláson alapuló) személyes elérhetőségén minden esetben írásban értesítjük. Nem hivatalos eljárás esetében kérhető szóbeli értesítés is.

IV. A panasz felülvizsgálata

22. A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válaszban foglaltakkal nem ért egyet, vagy bejelentését új információval egészítené ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.

23. A felülvizsgálati kérelmet a jelen szabályzat 2. számú mellékletében található űrlapon, az eredeti eljárás iktatószámára való hivatkozással kell benyújtani.

24. A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai a jelen szakaszban foglalt eltérések kivételével megegyeznek az II–III. pontban foglaltakkal.

25. A felülvizsgálati kérelemről a Könyvtár 10 munkanapon belül dönt, melyről a felülvizsgálatra vonatkozó kérelemben általa megjelölt módon értesíti a panaszost.

26. A felülvizsgálati kérelemben foglaltakról a Könyvtár főigazgatója, illetve főigazgató-helyettese dönt, az eredeti eljárás hivatalos válaszát ellenjegyző egységvezetővel történő konzultációt követően.

27. A felülvizsgálati kérelemre adott hivatalos válasz kizárólag főigazgatói vagy főigazgató-helyettesi ellenjegyzéssel ellátva érvényes.

28. A hivatalos panaszkezelési eljárás második, egyúttal legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul. Saját panaszkezelési rendszerében a Könyvtár egy adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

Záró rendelkezés

A panaszkezelési eljárás űrlapjai, valamint jelen Panaszkezelési Szabályzat elérhető a Könyvtár központi olvasótermében, a különgyűjteményekben és a Könyvtár [honlapján](#).

Jelen Szabályzat 2016. március 31. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Módosítás: 2018. május 12.

Melléletek:

[1. sz. melléklet: Panaszfelvételi űrlap \(doc, 81 KB\) »](#)

[2. sz. melléklet: Felülvizsgálati kérelem \(doc, 79 KB\) »](#)

Budapest, 2018. május 12.

Monok István, DSc
főigazgató s.k.