

4. MELLÉKLET

A SAPIENTIA KÖNYVTÁRÁNAK SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZATÁHOZ

A SAPIENTIA SZERZETESI HITTUDOMÁNYI FŐISKOLA KÖNYVTÁRA PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. Általános rendelkezések

1. A szabályzat célja, hogy a Sapiaentia Szerzetesi Hittudományi Főiskola Könyvtára (továbbiakban Könyvtár) a nyilvános szakkönyvtári funkcióinak és a törvényi rendelkezéseknek megfelelően, egységes panaszkezelési rendszert hozzon létre. A panaszkezelés során felmerült észrevételek fontos visszajelzéseket közvetítenek a Könyvtár számára, ezért az így szerzett tapasztalatokat a minőségi működés érdekében felhasználja.
2. A Könyvtár valamennyi szolgáltatásával, működésével, tevékenységével, kapcsolatban felmerült panaszt nyilvántartja, azokat kivizsgálja, értékeli és a vizsgálat eredményéről a panaszt tevőt értesíti.
3. A szabályzat hatálya kiterjed a Könyvtár valamennyi beiratkozott olvasójára.
4. A panaszkezelési szabályzat az 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről, és a Könyvtár Könyvtárhasználati szabályzatának figyelembe vételével készült.

2. A panasz benyújtásának módja, a panaszkezelési eljárás

1. Panasznak minősül a Könyvtár valamennyi szolgáltatásával, működésével, tevékenységével kapcsolatban felmerült észrevétel, reklamáció, amelyet a panaszos a Könyvtárral szemben megfogalmaz.

2. A panasz megtételére a Könyvtár kétféle eljárási módot tesz lehetővé:
 - a) A **nem hivatalos panaszkezelési eljárás** esetén a panaszos célja, hogy jelezze észrevételeit, de hivatalos válaszra a Könyvtár részéről nem tart igényt. Ezeket a bejelentéseket a Könyvtár nem archiválja, de szolgáltatásai szervezésénél a továbbiakban figyelembe veheti. A bejelentések érkezhetnek telefonon, személyes megbeszélések során, illetve a Könyvtár központi e-mail címére (biblio@sapientia.hu).
 - b) A **hivatalos panaszkezelési eljárást** a panaszos kizárólag a Könyvtár recepcióján átvehető, illetve a honlapról letölthető Panaszbejelentő űrlap kitöltésével kezdeményezhet. A hivatalos panaszkezelési eljárás során beérkezett észrevétel minden esetben nyilvántartásba kerül, amelyet a Könyvtár vezetője vizsgál ki. A vizsgálat eredményéről a panaszost írásban értesíti. A Könyvtár csak a szabályosan kitöltött űrlap alapján biztosítja a panaszkezelési eljárás lefolytatását, ennek hiányában a nem hivatalos panaszkezelési eljárás szerint cselekszik.
3. A hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatásához a kitöltött űrlap személyesen leadható a Könyvtár nyitvatartási idejében a Könyvtár recepcióján, elküldhető a Könyvtár központi e-mail címére (biblio@sapientia.hu), illetve postai úton Könyvtára címére: 1052 Budapest, Piarista köz 1.
4. A Könyvtár a Panaszbejelentő űrlapot 2 munkanapon belül iktatja, a befogadás tényéről a panaszost értesíti. A beérkezett Panaszbejelentő űrlapokból és a vizsgálat dokumentációjáról a Könyvtár panaszkezelési nyilvántartást vezet. Az eljárás során keletkezett dokumentumokat a Könyvtár 5 évig őrzi meg.
5. A panasz kivizsgálása minden esetben térítésmentes, és az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik. A benyújtott űrlapokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő (függően a beadás módjától) a nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap. Amennyiben a panaszostól pótlólag adatokat kell bekérni, úgy a kivizsgálási határidőt az összes adat rendelkezésre állásának időpontjától számítjuk.

6. A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott módon, de minden esetben írásban értesítjük. A nem hivatalos eljárás keretében érkezett panaszt lehetőség szerint azonnal orvosoljuk.
7. 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.
8. Amennyiben a panaszos a panaszára érkezett hivatalos válasszal nem ért egyet, kérheti annak felülvizsgálatát, amelyet írásban, a rektornak címezve a Könyvtárban nyújthat be.

3. Záradék

A jelen szabályzatot a Szenátus 13/2018. (VI.29.) számú határozata hagyta jóvá.

Melléletek:

Panaszbejelentő űrlap