

Iktatószám: DEENK/ 126 /2024

Tételszám: 09.01.

Ügyintéző: Kocsi Hajnalka Anna

Tárgy: Panaszkezelési eljárásrend

Melléklet: 2



**DEBRECENI
EGYETEM**

EGYETEMI ÉS NEMZETI KÖNYVTÁR

DEENK panaszkezelési eljárásrendje



DEENK panaszkezelési eljárásrendje

I. Általános rendelkezések, fogalom meghatározások

1. Az eljárásrend létrehozásának célja a Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár (továbbiakban DEENK) egységes panaszkezelésének kialakítása.
2. Panaszkezelésen azt a folyamatot értjük, amely a DEENK-ben a felhasználói elégedetlenség írásbeli megnyilvánulásától a panaszügy lezárásáig tart.
3. A panaszkezelési eljárás során minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos, a DEENK felelős vezetőjétől érkező válasszal záruló panaszkezelés történik.
4. Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.
5. Amennyiben a panaszos nem igényel hivatalos választ, nem ad meg elérhetőséget, illetve ha a meghatározott módokon túl, egyéb úton nyújtja be panaszát, azt a DEENK észrevételként kezeli.
6. A DEENK nyitott minden, a felhasználóktól származó olyan ötletre, észrevételre, javaslatra, amely rávilágít arra, hogy miként növelhetjük tovább szolgáltatásaink színvonalát. Ezen észrevételek feldolgozása a panaszkezelési eljárástól függetlenül történik, az észrevételek kezelésére vonatkozó előírásnak megfelelően, melynek részletei az eljárásrend erre vonatkozó pontjában találhatóak.
7. A panaszkezelési eljárás eredményéről minden esetben értesítést kapnak a DEENK Minőségmenedzsment osztály felelősei, a panaszkezelés során szerzett tapasztalatok minőségfejlesztési munkába, s ezen túl a DEENK szolgáltatásaiba történő beillesztése céljából.
8. A DEENK minden panaszt a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezel. A panaszt tevőkkel szemben a Könyvtár maximálisan udvarias, segítőkész magatartást tanúsít.

II. A panasz benyújtásának módja

1. A DEENK a panaszok kezelését szabályozott folyamat keretében végzi, ezért a panaszok benyújtására meghatározott, irányított kommunikációs csatornát biztosít. Az ezen kívül, más módon benyújtott panaszokat a DEENK észrevételként kezeli.
2. Panaszkezelési eljárást kizárólag írásban, az alábbiak szerint lehet kezdeményezni:
 - 2.1. Online felületen, a DEENK honlapján elhelyezett visszajelzési űrlap kitöltésével (<https://lib.unideb.hu/hu/panaszbejelentes>)
 - 2.2. Nyitvatartási időben a DEENK szolgáltatási pontjain lévő kölcsönzési pultoknál elhelyezett Panaszfelvételi lap kitöltésével.



2.3. Postai úton a DEENK Főigazgatói Hivatalának címére elküldve, (4032 Debrecen Egyetem tér 1.) vagy szintén postai úton a DEENK könyvtáraiba beérkezve.

III. A panaszfelvételi űrlap

1. Panaszkezelési eljárás kizárólag nyomtatott vagy online panaszfelvételi űrlap szabályos kitöltésével kezdeményezhető. (Jelen szabályzat 1. illetve 2. melléklete)
2. A DEENK kizárólag az űrlapon szereplő adatok teljes kitöltése után tud panaszkezelési eljárást lefolytatni. Amennyiben bármely azonosító adat, elérhetőség (név, e-mail cím/postai cím) hiányzik, a DEENK nem tud eleget tenni az eljárásban foglalt kötelezettségeknek, így ezek hiányában az észrevételek kezelésére vonatkozó előírásnak megfelelően jár el, panaszkezelési eljárást nem folytat le.

IV. Az űrlapok könyvtári kezelésére vonatkozó határidők

1. A nyomtatott panaszfelvételi űrlapon és az online űrlapon érkező panaszok is iktatásra kerülnek a Panaszkezelési eljárás során, legfeljebb 10 munkanapon belül.
2. A DEENK a panaszok dokumentációját az iratkezelési szabályoknak megfelelően 5 évig az irattárban megőrzi.

V. Az űrlapok hitelesítése

1. A nyomtatott panaszfelvételi űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.
2. Az online felületen beküldött űrlapot a panaszos az űrlap alján található „Fenti jelzésemet panaszként kívánom benyújtani, a DEENK Panaszkezelési eljárásrendjét megismertem és elfogadom.” felirat kipipálásával hitelesíti.

VI. A panaszok elbírálása és felülvizsgálata

1. A DEENK minden egyes panaszbejelentést a lehető legnagyobb odafigyeléssel és körültekintéssel kezel, hiszen minden felhasználó bejelentése fontos a számára.
2. A panaszok kivizsgálását minden esetben az érintett területért felelős vezető végzi.
3. A benyújtott űrlapokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a beérkezéstől számított 10 munkanap. Ha további személyek bevonása szükséges a panasz kivizsgálásába, akkor ez a határidő kitolódhat, de erről a DEENK minden esetben értesíti a panaszost.
4. A panaszost az űrlapon megadott elérhetőségén írásban értesíti a vezető a kivizsgálás eredményéről.
5. A DEENK elsődleges célja, hogy a felhasználó számára megnyugtató megoldást találjon. Ezért amennyiben a panaszos nem elégedett a kivizsgálás eredményével, a válaszban rögzített iktatószámra hivatkozva, e-mailben, postai levélben, vagy újabb panaszbejelentő űrlap kitöltésével felülvizsgálati kérelemre van lehetősége.



Előmozdítja az eljárás kivitelezését, ha ezt a levél, űrlap tárgyában feltünteti (pl. Felülvizsgálati kérelem - DEENK 20/2022).

6. Amennyiben a panaszos a válasz kézbesítésétől számított 15 munkanapon belül nem él ezzel a lehetőséggel, úgy a panaszkezelési eljárást a DEENK lezártként tekinti.
7. A DEENK a Panaszfelvételi űrlapokat irattárában 5 évig megőrzi, és a panaszos kérésére biztosítja annak megtekintését.

VII. Észrevételek kezelésére vonatkozó előírás

1. A DEENK örömmel fogadja a felhasználók javaslatait, észrevételeit, véleményét a panasz@lib.unideb.hu e-mail címen, illetve a könyvtár honlapján elhelyezett visszajelzés küldése űrlapon.
2. A II. bekezdés 2. pontjában feltüntetett lehetőségektől eltérő módon (szóban, telefonon, illetve írásban, vagy egyéb email-ben, de nem az űrlapon elküldve), valamint bármely azonosító adat, elérhetőség (név, e-mail, cím/postai cím) hiányában a benyújtott panaszok észrevételként lesznek kezelve.
3. Észrevételek eljuttatása esetén a panaszos nem tart igényt hivatalos válasza a DEENK részéről.
4. Az észrevételeket a DEENK munkatársai minden esetben rögzítik, gyűjtik és továbbítják a DEENK Minőségmenedzsment osztály felelőseinek, akik felülvizsgálják, átgondolják, és beépítik a szolgáltatásokba, a DEENK stratégiai céljainak megfelelően.
5. A DEENK vezetősége és munkatársai elkötelezettek a felhasználók felé, ezért különösen fontos, hogy a partnerek észrevételeit figyelembe véve folyamatosan növeljék a szolgáltatások színvonalát.



1. számú melléklet

Ossza meg velünk véleményét!



Mondja el, mit gondol a könyvtárról vagy a szolgáltatásainkról!

Észrevétel, megjegyzés:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Jelölje be, amelyik Önre igaz! (nem kötelező)

☐ DE hallgató

☐ DE oktató/kutató

☐ DE doktorandusz

☐ nem vagyok a DE polgára

Ha szeretne választ kapni, kérjük, adja meg elérhetőségét!

Név:.....

Olvasójegy száma:.....

E-mail cím:.....

☐ A DE Adatkezelési szabályzatát megismertem és elfogadom.

☐ Fenti jelzésemet panaszként kívánom benyújtani.

A DEENK
Panaszkezelési
eljárásrendjét
megismertem és
elfogadom.

Dátum:.....

Aláírás:.....





2. számú melléklet



Visszajelzés küldése

Mondja el, mit gondol a könyvtárról vagy a szolgáltatásainkról

Jelölje be, amelyik Önre igaz!

DE hallgató / doktorandusz ☐

DE oktató / kutató ☐

DE dolgozó ☐

nem vagyok a DE polgára ☐

Ha szeretné, hogy válaszoljunk, kérjük adja meg elérhetőségét.

Név

Olvasójegy száma

E-mail cím

Fenti jelzésemet panaszként kívánom benyújtani, a DEENK Panaszkezelési eljárásrendjét megismertem és elfogadom.

☐

5669

A képen látható kód: *

Adja meg a képen látható karaktereket.

A DEENK adatkezelési tájékoztatóját megismertem és elfogadom. *

☐