

Panaszkezelési Szabályzat

A Minőségügyi kézikönyv 4.sz. melléklete

Budapest, 2025. március

A dokumentum kódja	PANASZKEZ
Dokumentum neve	Panaszkezelési Szabályzat
Verziószám	01.
Fájlnev	panaszkezelesi_szabalyzat_v01.docx
Fájl helye	w:\szabalyzatok_iratmintak\konyvtari\szabalyzatok_ugyrendek\
Oldalszám	11 (előlappal)
Készítette	Faragó Andrea
Jóváhagyta	MIT
Jóváhagyás dátuma	2025.03.25.
Hatálybalépés dátuma	2025.03.26.

Módosítások jegyzéke

Verzió	Oldal-szám	Módosította	Jóváhagyta	Jóváhagyás dátuma	Hatályba-lépés dátuma	Verzió-követés
01.	12	Faragó Andrea	MIT	2025.03.25.	2025.03.26.	1. kiegészítés 4.1. kiegészítés új - 4.4. felelősség új - 4.5. belső panaszkezelés új - 5.sz. melléklet Panaszbejelen-tő űrlap módosítás

.....
minőségügyi vezető

.....
főigazgató

1.	Általános rendelkezések	3
2.	A panasz benyújtásának módjai	3
3.	Panaszkezelés	3
3.1.	Nyilvántartás	3
3.2.	Adatkezelés	3
4.	Panaszok elbírálása	4
4.1.	Nem hivatalos panasz	4
4.2.	Hivatalos panasz	4
4.3.	Adatvédelmi panasz	4
4.4.	Felelősség	4
4.5.	Belső panasz	4
5.	A panasz felülvizsgálata	4
6.	Záró rendelkezések	4
7.	Mellékletek	5
1.	sz. Panaszkezelés folyamatábrái	5
2.	sz. Panaszbejelentő űrlap	7
3.	sz. Panaszkezelési űrlap	8
4.	sz. Felülvizsgálati kérelem űrlap	9
5.	sz. „Üzenj a könyvtárnak” űrlap	10
6.	sz. Belső panaszkezelési űrlap	10

1. Általános rendelkezések

Jelen szabályzat célja, hogy a Budapesti Corvinus Egyetem Egyetemi Könyvtár (a továbbiakban Könyvtár) olvasói panaszai, javaslatai egységes módon kerüljenek elbírálásra. A szabályzat hatálya kiterjed minden könyvtárhasználóra, aki a könyvtár tevékenységével kapcsolatban panaszt kíván benyújtani. A panasz benyújtása történhet magyar és angol nyelven.

A Minőségügyi kézikönyv 4. sz. mellékleteként a minőségirányítás alapelveit figyelembe véve a panaszok kezelése a könyvtárhasználók elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében történik. Ennek érdekében a panaszokat dokumentálni, elemezni kell, és javító intézkedéseket szükséges megfogalmazni.

Panaszkezelés folyamata ([1. sz. melléklet](#)) a szóbeli vagy írásbeli panasz tudomásulvételétől a panasz lezárásáig tart.

2. A panasz benyújtásának módjai

Az olvasók panaszait, javaslataikat hivatalosan az alábbi módon tehetik meg:

- Személyesen
 - Nyitvatartási időben, az Információs és szolgáltatási pont szolgálati idejében, a ponton szolgálatban lévő könyvtárosnál Panaszbejelentő űrlap kitöltésével.
- Telefonon
 - Nyitvatartási időben, az Információs és szolgáltatási pont szolgálati idejében, a 06 1 482 7019, 06 1 482 7020 telefonszámokon.
- Írásban
 - Hagyományos postai úton a Könyvtár címére küldött levélben – Budapest Corvinus Egyetem Egyetemi Könyvtár 1093 Budapest, Közraktár u. 4-6.
 - E-mailben – konyvtar@uni-corvinus.hu vagy library@uni-corvinus.hu címre küldött levélben. Az így beérkezett panaszokat a titkárság az illetékes csoportvezető vagy a főigazgató felé továbbítja.
 - Az Információs és szolgáltatási ponton kihelyezett „Kívánságnapló”-ban. Az olvasói észrevételeket az Olvasói szolgáltatások csoport vezetője saját hatáskörben válaszolja meg, az észrevételtől függően más csoport vezetőjét is bevonva.
 - A honlapon elérhető, Panaszbejelentő űrlapon ([2. sz. melléklet](#)).
 - Az olvasótermekben található [QR](#) kód segítségével az „Üzenj a könyvtárnak” űrlapon .

3. Panaszkezelés

3.1. Nyilvántartás

A Könyvtár minden beérkező panaszt nyilvántartásba vesz és egyedi azonosítóval lát el. A nyilvántartás (w:\minosegbiztositas\panaszkezeles.xlsx) tartalmazza:

- a panasz benyújtásának dátumát,
- a panaszos nevét, elérhetőségét,
- a panasz tárgyát,
- a panasz kezelésének státuszát, az intézkedések nyomon követését.

3.2. Adatkezelés

A Könyvtár a beérkező panaszok kezelése során a könyvtárhasználók személyes adatait a benyújtási módtól függetlenül a mindenkor érvényes könyvtári [adatkezelési tájékoztató](#), és az egyetemi [adatkezelési](#) szabályozásoknak megfelelően kezeli.

4. Panaszok elbírálása

4.1. Nem hivatalos panasz

Amennyiben a panaszbejelentő űrlap hiányos, vagy a panaszos csak szóban jelzi észrevételét, de hivatalos választ nem vár a könyvtártól, illetve a közlést író személy nem azonosítható, a bejelentések a nem hivatalos panaszkezelési eljárásban kerülnek elbírálásra. A fentiekkel azonos módon kezelendő a közösségi médiában megjelenő bejelentések, vélemény jellegű megnyilvánulások.

4.2. Hivatalos panasz

Hivatalos panaszkezelési eljárás a panaszbejelentő űrlap hiánytalan kitöltésével kezdeményezhető.

A személyesen vagy telefonon tett panaszt lehetőleg azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem megoldható, a panaszról a könyvtár munkatársa tölt ki panaszbejelentő űrlapot, és ez kerül nyilvántartásba. A postai úton vagy e-mailben érkezett panaszokról szintén a könyvtár munkatársa tölt ki panaszbejelentő űrlapot.

A panaszt az illetékes csoport vezetője vizsgálja meg, és megoldást javasol. A panaszra a panaszkezelési űrlapon (3. sz. melléklet) adott válasz a főigazgató ellenjegyzésével ellátva érvényes. A válaszadási határidő a panasz nyilvántartásba vételétől számított öt munkanap.

A hivatalos panaszról az űrlapon a panaszost az általa megválasztott módon és elérhetőségen kell tájékoztatni. A panaszbejelentő és a hozzá tartozó panaszkezelési űrlapot a könyvtár 3 évig őrzi meg.

4.3. Adatvédelmi panasz

Adatvédelmi panasz esetén a panaszt az Egyetem adatvédelmi tisztségviselőjének kell továbbítani az adatvedelem@uni-corvinus.hu címre.

4.4. Felelősség

A Könyvtár a benyújtott panaszok rendezéséért, a jelzett probléma megoldásáért nem vállal teljes körű felelősséget. Amennyiben a megoldás nem belső intézkedéssel orvosolható (informatikai, épületüzemeltetési bejelentések), a vezető továbbítja az illetékes terület felé a bejelentés tartalmát.

4.5. Belső panasz

A szervezeten belüli panaszok kezelésére [űrlap](#) szolgál, amelyen a munkatársak véleményeiket, ötleteiket, panaszaikat tudják anonim módon megírni.

A kitöltött űrlapok feladója a pingvinadmin@uni-corvinus.hu, és a konyvtar@uni-corvinus.hu címre érkeznek. A megoldást, választ váró üzeneteket az érintett vezető (csoportvezető vagy főigazgató) megkapja, így csoportértekezleten vagy Diskurzuson megvitatható.

5. A panasz felülvizsgálata

Amennyiben a panaszos – az adatvédelmi panasz kivételével – a hivatalos válasszal nem ért egyet, írásban kérheti a panaszára adott válasz felülvizsgálatát a Felülvizsgálati kérelem űrlap hiánytalan kitöltésével (4 sz. melléklet).

A kérelemről a könyvtár tíz munkanapon belül dönt, melyről írásban értesíti a panaszost. A panaszkezelési eljárás az így adott válasszal zárul.

Adatvédelmi panasz esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) az illetékes.

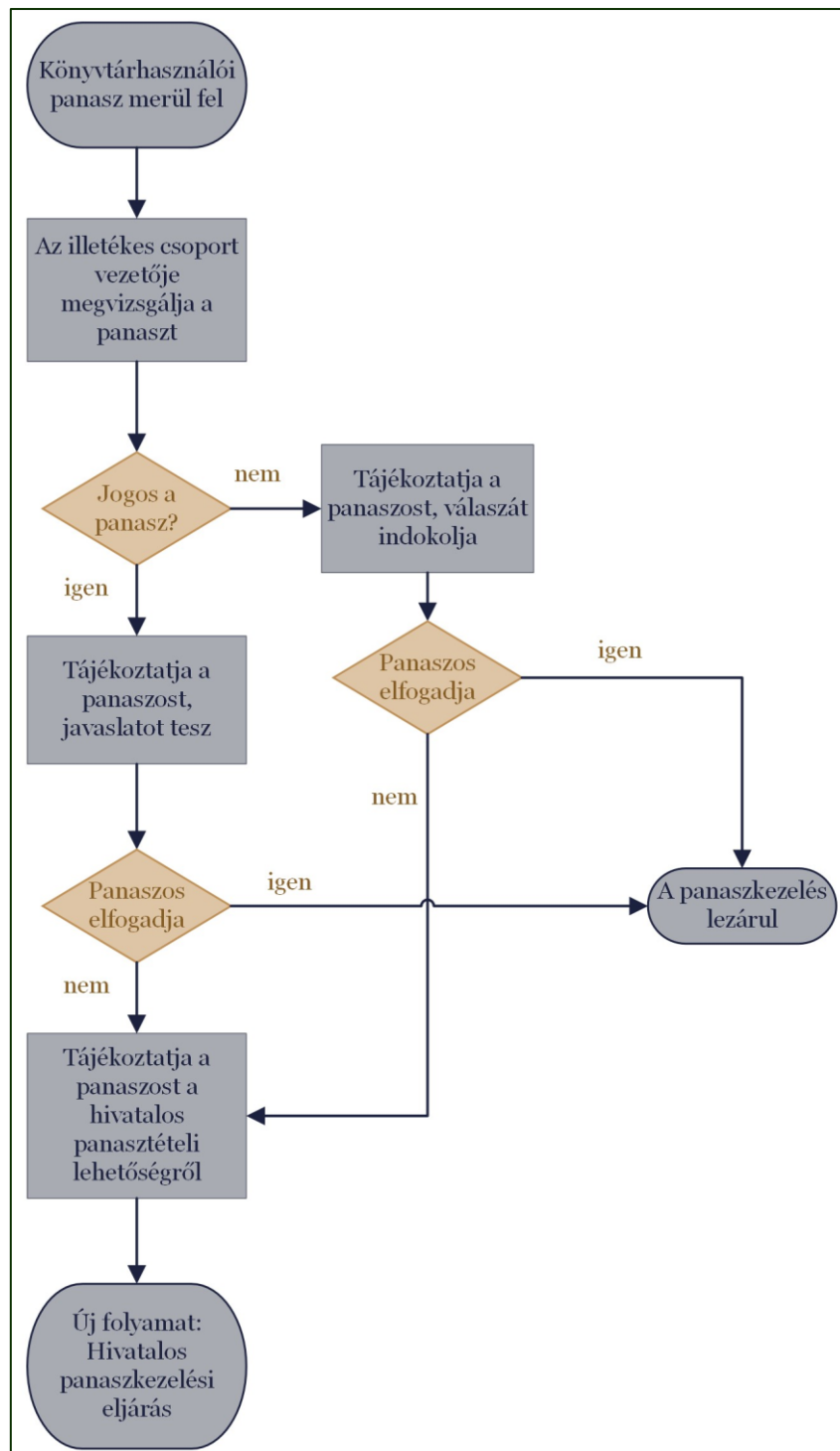
6. Záró rendelkezések

A Panaszkezelési szabályzat 2025. március 26-tól, az életbe lépés napjától a [könyvtár honlapján](#) elérhető.

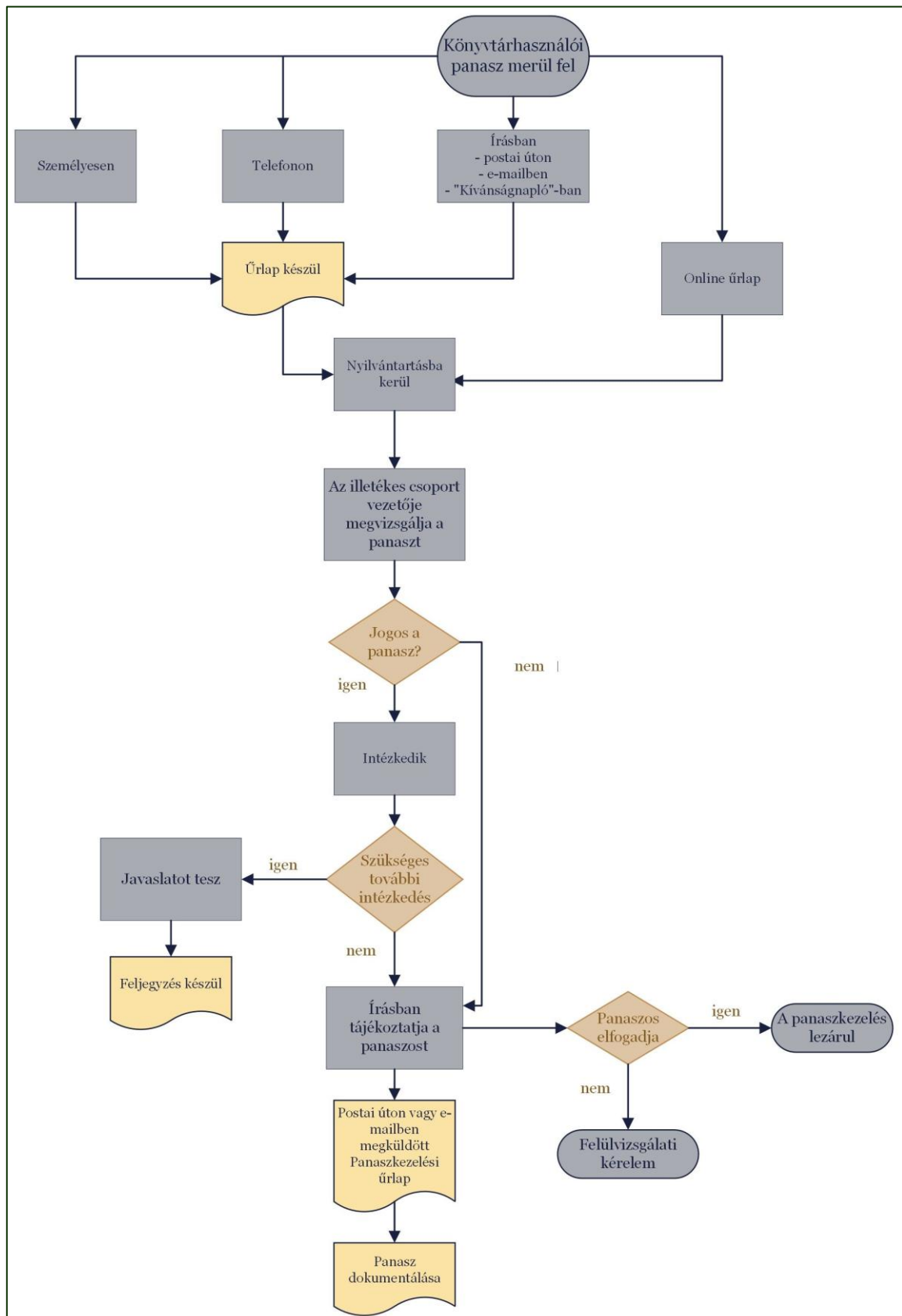
7. Mellékletek

1. sz. Panaszkezelés folyamatábrái

a) Nem hivatalos panasz kezelése



b) Hivatalos panasz kezelése



2. sz. Panaszbejelentő űrlap

Iktatószám:

Bejelentő olvasható neve			
Könyvtári kártya száma		Elérhetőség (e-mail cím/lakcím)	
Panasz tárgya			
Panasz leírása			
Javaslat			
Bejelentés dátuma		Bejelentő aláírása	
Válaszadás formája	☐ e-mailben, ☐ postai úton, ☐ szóban, ☐ egyéb:		

A panaszbejelentő űrlap egy példányát a mai napon átvettem.

Dátum:

aláírás

3. sz. Panaszkezelési űrlap

Iktatószám:

Bejelentő neve		Bejelentés dátuma	
Bejelentő adatai	– könyvtári kártya száma		
	– e-mail cím		
	– lakcím		
Panasz tárgya			
Panasz rövid leírása			
A panasz kivizsgálásának eredménye			
Az esetleg szükséges intézkedés megnevezése			
Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve			
Válaszadó neve		Válaszadás dátuma	
Válaszadás formája	☐ e-mailben, ☐ postai úton, ☐ szóban, ☐ egyéb:		

4. sz. Felülvizsgálati kérelem űrlap

Iktatószám:

Kérelmező olvasható neve			
Könyvtári kártya száma		Elérhetőség (e-mail cím/lakcím)	
Panasz iktatószáma			
A felülvizsgálati kérelem tartalma			
Bejelentés dátuma		Bejelentő aláírása	
Válasz a felülvizsgálati kérelemre			
Dátum		Aláírás	

A felülvizsgálati kérelem egy példányát a mai napon átvettem.

Dátum:

aláírás

5. sz. „Üzenj a könyvtárnak” űrlap

<https://www.uni-corvinus.hu/ninja-forms/18628opr/>

Send a message to the library | Kérdezz, üzenj a könyvtárnak!

Fields marked with * are mandatory | A *-gal jelölt mezők kitöltése kötelező

Message: *

Üzenet: *

Do you want feedback? *

Szeretnél visszajelzést? *

Yes | Igen

No | Nem

Send | Küldés

6. sz. Belső panaszkezelési űrlap

<https://www.uni-corvinus.hu/ninja-forms/1879eeog/>

BUDAPESTI
CORVINUS
EGYETEM

Képzés Felvételi Egyetem Kutatás Hallgatóknak Hírek

Bejelentkezés Hivatkozások Keresés EN

Panaszkezelés

A *-gal jelölt mezők kitöltése kötelező

Bármilyen észrevételed, javaslatod van a szervezeti működéssel, kultúrával kapcsolatban, oszd meg velünk!

A fórum kiválasztása nem kötelező, csak lehetőség.

Probléma leírása *

Fórum

Főigazgató

Közzvetlen vezető

Diskurzus

Küldés