	MŰKÖDÉSI REND	MR/53 Változat: 1
Szakterület: Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár		Lap: 1/13
Kidolgozta Balogh Zsoltné <i>Zsolt</i>	Ellenőrizte: Bede Józsefné <i>J</i>	Jóváhagyta: Dr. Szondi Zita <i>Zs</i>
		Dátum: 2020-09-15

SZABOLCS-SZATMÁR-BEREG MEGYEI KÓRHÁZAK ÉS EGYETEMI OKTATÓKÓRHÁZ

ORVOSTUDOMÁNYI KÖNYVTÁR ÉS KÖZPONTI IRATTÁR



2020.



MŰKÖDÉSI REND

MR/53
Változat: 1

Szakterület: Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár

Lap: 2/13

Kidolgozta
Balogh Zsoltné

Ellenőrizte:
Bede Józsefné

Jóváhagyta:
Dr. Szondi Zita

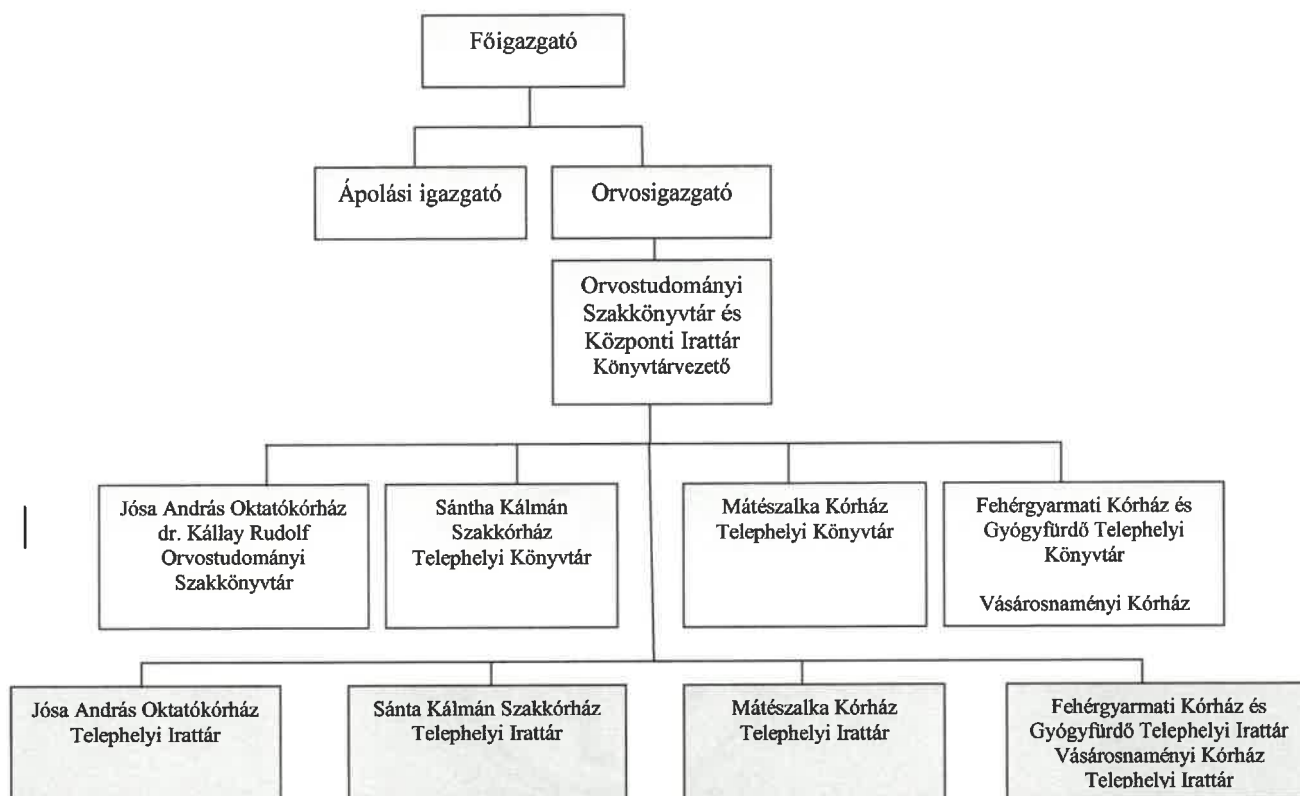
Dátum:
2020-09-15

1. A szakterület megnevezése

Szabolcs – Szatmár – Bereg Megyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár 4400 Nyíregyháza, Szent István út 68.

2. Szervezeti felépítés

2.1. Organogram





MŰKÖDÉSI REND

MR/53
Változat: 1

Szakterület: Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár

Lap: 3/13

Kidolgozta

Balogh Zsoltné *Zsolt*

Ellenőrizte:

Bede Józsefné *J*

Jóváhagyta:

Dr. Szondi Zita *Z + 1*

Dátum:

2020-09-15

Az intézeti szervezeti struktúrában:

- Orvos-igazgatóság által irányított egyéb szakterület.

A magyar országos könyvtári rendszerben elfoglalt helye:

- Orvostudományi szakkönyvtár, (közművelődési különgyűjteménnyel).

Szakmai irányítója a Szakminisztérium Könyvtári Főosztálya.

2.2. Telephelyek megnevezése

- Szabolcs – Szatmár – Bereg Megyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház Déli Pólus Józsa András Oktatókórház, Dr. Kállay Rudolf Orvostudományi Szakkönyvtár és Közművelődési Gyűjtemény
4400 Nyíregyháza Szent István u. 68.
- Szabolcs – Szatmár – Bereg Megyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház Déli Pólus Sántha Kálmán, Szakkórház Orvosi Szakkönyvtár
4320 Nagykálló, Szabadság tér 13.
- Szabolcs – Szatmár – Bereg Megyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház Északi Pólus, Orvosi Szakkönyvtár és Közművelődési Gyűjtemény
4700 Mátészalka Kórház u. 2-4.
- Szabolcs – Szatmár – Bereg Megyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház Északi Pólus Fehérgyarmati Kórház és Gyógyfürdő, Orvosi Szakkönyvtár
4900 Fehérgyarmat, Damjanich u.1.
4800 Vásárosnamény, Ady Endre u. 5.

3. Alaptevékenység

3.1. Feladatok


Orvostudományi Szakkönyvtári feladatok

A megye területén az orvosok, egészségügyi szakdolgozók, háttérszolgáltatásban dolgozók, hallgatók és a környéken lakó felhasználók részéről jelentkező szak- és szépirodalmi információs igények kielégítése a könyvtári jogszabályokban meghatározottak szerint.

- A szolgáltatások színvonalának minőségi fejlesztése.
- Támogatni kell az élethosszig tartó tanulást, a szolgáltatások bővítésével.
- Javítani kell a környezeti feltételeket, hogy azok megfeleljenek a jelentkező új igényeknek.
- A könyvtári szolgáltatásokban is biztosítani kell a folyamatos minőséget.

Központi Irattári feladatok

- Egészségügyi dokumentáció átvétele tárolásra.
- Egészségügyi dokumentáció rendszerezése.
- Egészségügyi dokumentáció nyilvántartása és az iratforgalom dokumentálása.
- Hozzáférés az iratokhoz, az iratok védelme.
- Egészségügyi dokumentáció kézi irattározása.
- Egészségügyi dokumentáció központi irattározása.
- Egészségügyi dokumentáció betekintésének, kölcsönzésének biztosítása.
- Egészségügyi dokumentáció visszakeresése, kölcsönzése.

		<h1>MŰKÖDÉSI REND</h1>		MR/53 Változat: 1
Szakterület: Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár				Lap: 4/13
Kidolgozta Balogh Zsoltné <i>Bu</i>	Ellenőrizte: Bede Józsefné <i>Jy</i>	Jóváhagyta: Dr. Szondi Zita <i>Zs</i>	Dátum: 2020-09-15	

- Egészségügyi dokumentáció selejtezése, megsemmisítése.
- Egészségügyi dokumentáció levéltári átadása.
- Egészségügyi dokumentáció kezelésével kapcsolatos különös szabályok betartatása.
 - Kézi irattározás a fekvőbeteg ellátásban.
 - Kézi irattározás a járóbeteg ellátásban.
- Intézkedések megváltozott feladatkör, munkakör átadás-átvétele esetén.
- Irattári terv készítés.
- Iratleadási Ütemterv készítés.
- Alkalmazott bizonylatok vezetése.
- Aktuális bizonylatok alkalmazása.
- Aktuális szabályzatok alkalmazása.

Az Iratkezelési Szabályzat (E 4-01/01), valamint a Selejtezési Szabályzat (E 4-01/08) ismerete, használata és betartása az Intézmény valamennyi dolgozójának kötelessége.

3.1.1. Felügyeleti tevékenység

Szakmai felügyelet gyakorlása – Könyvtárvezető
Pénzügyi felügyelet gyakorlása - Könyvtárvezető

3.1.2.. Az előző évi munkaterv értékelése, a teljesülés/nem teljesülés magyarázata, illetve a következő évre vonatkozó terv ismertetése az éves beszámoló része, mely a tárgyév január 31.-ig elkészül és a közvetlen felettesnek kerül kiküldésre.

3.2. Kapcsolódó területek

Az Orvostudományi Szakkönyvtár együttműködik a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház Telephelyeinek Orvosi Könyvtáraival és a megye területén lévő egyéb könyvtárakkal (MZSMVK, Nyíregyházi Egyetem, Debreceni Egyetem Egészségügyi Kar stb.) valamint az országban lévő orvostudományi és egyéb szakterületi könyvtárakkal a jobb információellátás érdekében.

A Központi Irattár kapcsolódó területei az Intézmény valamennyi telephelyének irattári egysége.

3.3. A feladatok ellátásához szükséges humánerőforrás

3.3.1. Orvostudományi Szakkönyvtár

- Szakirányú végzettségű könyvtárvezető.
- Szakirányú végzettségű könyvtárosok.

Részletes feladatokat, hatásköröket, és jogköröket a munkaköri leírás tartalmazza.


3.3.2. Központi Irattár

- Minimum gimnáziumi érettségi

Részletes feladatokat, hatásköröket, és jogköröket a munkaköri leírás tartalmazza.

Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár Vezető

A munkakör célja: az Intézmény adatszolgáltatásához kapcsolódó feladatok valamint a dokumentáció-kezelési feladatainak irányítása, szervezése, összehangolása és ellenőrzése.

	MŰKÖDÉSI REND	MR/53 Változat: 1
Szakterület: Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár		Lap: 5/13
Kidolgozta Balogh Zsoltné <i>Bu!</i>	Ellenőrizte: Bede Józsefné <i>J</i>	Jóváhagyta: Dr. Szondi Zita <i>Z L I</i>
		Dátum: 2020-09-15

A szakmai követelményeknek megfelelően irányítja, szervezi, koordinálja és ellenőrzi az irányítása alá tartozó munkatársak tevékenységét, dönt a hatáskörébe utalt ügyekben. Felelős a vezetése alatt álló egység működéséért, továbbá a feladatkörébe utalt feladatok teljesítéséért és ellenőrzéséért.

Szakmai feladatai:

- Szervezi, irányítja, fejleszti az Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár munkáját.
- Kapcsolatot tart az Intézmény vezetésével, az Intézmény szervezeti egységeivel
- A munkavégzés során észlelt hibák és hiányosságok saját hatáskörben történő javítása, valamint hatáskörét túllépő hibákról és hiányosságokról közvetlen vezetőjének azonnali tájékoztatása
- Feladatok meghatározása az irattáros munkatársak számára
- Az Intézmény éves Iratleadási Ütemtervének elkészítése
- az Iratkezelési szabályzat elkészítése, felülvizsgálata, frissítése
- Az Iratkezelési szabályzatban foglaltak végrehajtásának ellenőrzése, a szabálytalanságok megszüntetése, szükség esetén a szabályzat módosításának kezdeményezése
- Gondoskodni az osztály dolgozóinak szakmai képzéséről, továbbképzéséről
- Biztosítani az irattározási segédeszközöket (zsák, etikett címke, szalagos irattartó)
- A Bélyegzőhasználati rend elkészítése
- Gondoskodik az Integrált Irányítási Rendszer (Eljárások, Kézikönyv, Előírások) dokumentumaiban megfogalmazottak ismertetéséről, betartásáról és annak betartatásáról a felügyelete alá tartozó területeken.
- Üzemeltetési és adatbiztonsági követelmények betartása és betartatása.

Részletes feladatait a Munkaköri Leírás tartalmazza.

Hatásköre:

Az Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár valamennyi munkavállalójára kiterjed.

Irattáros feladata


- az irat átvétele, ellenőrzése, rendszerezése és tárolása a Központi Irattárban az Iratkezelési szabályzatnak megfelelően;
- kölcsönzés céljából az irat megkeresése, kiadása és visszavétele, melyekről nyilvántartást vezet;
- a hivatalos megkérésről másolat készítése;
- a 3 hónapon túl ügyintézőnél lévő irat nyilvántartása és erről a közvetlen vezető tájékoztatása;
- iratmegsemmisítés és selejtezés feladatainak ellátása;
- levéltári átadás előkészítése.

3.4. Aláírási jogosultságok

Orvostudományi Szakkönyvtár

Az állományfejlesztéssel kapcsolatos megrendelések, pályázatok aláírása a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház Keretgazdálkodási és Kötelezettségvállalási Szabályzatának (E 4-01/13) megfelelően történik.

Valamennyi munkatárs saját hatáskörben aláírhatja az operatív feladatokhoz szükséges dokumentumokat.

	MŰKÖDÉSI REND	MR/53 Változat: 1
Szakterület: Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár		Lap: 6/13
Kidolgozta Balogh Zsoltné <i>Bu!</i>	Ellenőrizte: Bede Józsefné <i>J</i>	Jóváhagyta: Dr. Szondi Zita <i>Z</i>
		Dátum: 2020-09-15

A könyvtárvezető távollétében az arra felhatalmazott könyvtárosnak van aláírási jogosultsága, melyet a felhatalmazott munkatárs munkaköri leírása tartalmazza.

Amennyiben az iratot az aláírásra jogosult helyett a megbízott munkatárs írja alá, a helyettesként aláíró „h” betű alkalmazása javasolt.

Központi Irattár

Valamennyi munkatárs saját hatáskörben aláírhatja az operatív feladatokhoz szükséges dokumentumokat.

Az Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár vezető távollétében az arra felhatalmazott irattárosnak van aláírási jogosultsága.

Amennyiben az iratot az aláírásra jogosult helyett a megbízott munkatárs írja alá, a helyettesként aláíró „h” betű alkalmazása javasolt.

Az Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár vezető:

- Mint a képviseleti jogok gyakorlója a képviselet körében aláírási jogot is gyakorol. Az aláírási jog a feladat gyakorlása során hozott döntések, illetve megtett intézkedések és egyéb anyagok egyszemélyi aláírását jelenti.
- Távollétében írásos megbízás alapján az általa kijelölt személy.
- Munkába-járási szakmai teljesítések igazolása.
- Az osztály működésével kapcsolatos szakmai teljesítések igazolását.
- Igazolja a Jelenléti ívet.
- Munkából való távolmaradásról szóló jelentést.
- Iratkezelési Szabályzat.
- Bélyegző használati leltározás.
- Speciális bizonylati album.

3.5. Munkarend meghatározása

Orvostudományi Szakkönyvtár – minden telephelyen

A kötelező munkaidő: naponta 8.00 – 16.00 h.

A jelenléti ív vezetése naponta a dolgozók által történik, havi összesítést az ezzel megbízott munkatárs papír alapon és az „Orgware” jelenlét nyilvántartó programban elektronikusan végzi.

Központi Irattár

A kötelező munkaidő

Déli Pólus telephelyek: naponta 8.00 – 16.00 h

Északi Pólus telephelyek: 7.30 – 15.30 h


A jelenléti ív vezetése naponta a dolgozók által történik, havi összesítést az ezzel megbízott munkatárs papír alapon és az „ORGWARE” jelenléti programban elektronikusan végzi.

Munkatorlódás esetén a munkahelyi vezető munkatársai részére rendkívüli munkaidőben történő munkavégzést rendelhet el.

Az Irattár valamennyi alkalmazottja a munkában töltött idejét jelenléti íven köteles vezetni.

Az vezető a jelenléti ívet a hónap utolsó napján aláírásával hitelesíti.

Betegség, szabadság és más távollét tényét minden munkatárs köteles jelezni.

	MŰKÖDÉSI REND	MR/53 Változat: 1
Szakterület: Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár		Lap: 7/13
Kidolgozta Balogh Zsoltné <i>Zsolt</i>	Ellenőrizte: Bede Józsefné <i>József</i>	Jóváhagyta: Dr. Szondi Zita <i>Zita</i>
		Dátum: 2020-09-15

Helyettesítés és munkakör átadás-átvétel rendje

A helyettesítés és a munkakör átadás-átvétel szabályozásának célja a feladatok ellátásának, folyamatosságának biztosítása.

A helyettesítés írásban delegált feladat, határozott időre szól.

3.6. Működés tárgyi feltételeinek meghatározása

Orvostudományi Szakkönyvtár

- Munkaeszközök: számítógépek, internet hálózat, fénymásoló, szkennerek.
- Dokumentumállomány: Könyvek, folyóiratok, elektronikus dokumentumok.
- Anyagrendelés: A könyvtár havi anyagkeretének megállapítását követően a könyvtár arra kijelölt munkatársa végzi.
- Egyéb szolgáltatások (javítás, karbantartás) igénylése Ecostat programon keresztül történik.

Az *állományfejlesztés, beszerzés* a Keretgazdálkodási és kötelezettségvállalási Szabályzatnak (E 4-01/13) megfelelően történik az SzSzBMK orvosi könyvtárainak és a háttérszolgáltatásnak.

Folyamata:

- Igényfelmérés – könyvtárvezető.
- Árajánlatok bekérése – kijelölt munkatárs.
- Havi keret megállapítását követően a szükséges és beszerzésre javasolt, dokumentumok elosztása a keretnek megfelelően – könyvtárvezető.
- Megrendelés felvezetése az EcoStat rendszerbe – keretgazda, ill. az arra kijelölt munkatárs.
- Megrendelő elkészítése – keretgazda, ill. az arra kijelölt munkatárs.
- Továbbítás engedélyezésre, (árajánlat, keretlappal) Logisztika – Finanszírozás és Kontrolling osztály - Főigazgatóság - Logisztika – Könyvtár.
- Engedélyezett megrendelés továbbítása a kiadók felé - kijelölt munkatárs.
- Számla feldolgozása az EcoStat rendszerben – keretgazda, ill. az arra kijelölt munkatárs
- Számla szakmai ellenjegyzése – keretgazda, ill. az aláírási jogosultsággal megbízott munkatárs.

Tűzvédelmi kulcs a teherportára leadásra került.


Dokumentáció archiválás osztályos rendje: a 1997. CXL. Tv.-nek megfelelően az Intézményi Iratkezelési szabályzat 2. mellékletének (Irattári terv) 01.07 pontja alapján Könyvtár működtetésével kapcsolatos ügyek megőrzése 10 év.

Központi Irattár

Munkaeszközök: számítógépek, internet hálózat, fénymásoló, szkennerek.

Anyagrendelés: Az irattár havi anyagkeretének megállapítását követően az irattár arra kijelölt munkatársa végzi.

Egyéb szolgáltatások (javítás, karbantartás) igénylése Ecostat programon keresztül történik.

	MŰKÖDÉSI REND	MR/53 Változat: 1
Szakterület: Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár		Lap: 8/13
Kidolgozta Balogh Zsoltné <i>Zs</i>	Ellenőrizte: Bede Józsefné <i>J</i>	Jóváhagyta: Dr. Szondi Zita <i>Z</i>
		Dátum: 2020-09-15

Kulcskezelés

Az Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár munkatársai, az intézmény adott telephelyén a kijelölt iroda és irattári helyiségeit használják és rendelkeznek a helyiségek biztonságos zárásához szükséges kulcsokkal. Biztonsági (káresemény) kulcs a portaszolgálaton leadva!

3.7. Szolgáltatások

Orvostudományi Szakkönyvtár

A könyvtár szolgáltatásainak egy köre a személyes használaton túl távhasználat keretében is történhet.

- Helyben használat.
- Kölcsönzés, könyvtárközi kölcsönzés.
- Tartalomjegyzék – másolatszolgáltatás.
- Referens szolgálat, felvilágosítás, tájékoztatás.
- Irodalomkutatás, témafigyelés.
- Reprográfiai szolgáltatás (fénymásolás, szkennelés).
- Számítógépes szolgáltatások.
- A felhasználók eseti, egyedi számítógéphasználati segítségnyújtása.
- Az olvasók tájékoztatása, PR munka, személyesen, honlapon és portálon keresztül.
- Részvétel szakmai együttműködésekben (MATARKA, Szakkönyvtári Tudástár stb.).

Központi Irattár

- Egészségügyi dokumentáció, iratanyag átvétele.
- Egészségügyi dokumentáció visszakeresése.
- Iratokhoz való hozzáférés biztosítása.
- Betekintés.
- Kölcsönzés.
- Adatszolgáltatás.

4. Fejlesztés

4.1. Oktatás, képzés, továbbképzés

A könyvtárnak fontos szerepe van az egészségügyi dolgozók képzésében, továbbképzésében. A könyvtárosoknak 7 évente meg kell újítani a tudásukat kötelező továbbképzés formájában, melyhez rendszeresen részt kell venni szakmai továbbképzéseken (pl. Informatio Medicata).

Az irattáros munkatársak munkakörüknek megfelelő szakmai ismeretek elsajátítása, esetleges képzés, továbbképzés.

A szakmai továbbképzésére, tanfolyami képzésére éves képzési terv készül, melyet a Humánpolitikai igazgató hagy jóvá. A képzési tervben foglaltak megvalósításáról az Osztályvezető gondoskodik.

4.1.2 Könyvtári beszerzés

A kurrens szakirodalom beszerzése folyamatos, a biztosított keretnek megfelelően.

A dokumentumok (könyv, folyóirat) beszerzésére irányuló kérést az igénylő levélben küldheti meg. (Könyvtári dokumentum beszerzése c. nyomtatvány) Az igénylő által megnevezett dokumentumok korrekt beszerzése érdekében a levélnek tartalmaznia kell a dokumentum



MŰKÖDÉSI REND

MR/53
Változat: 1

Szakterület: Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár

Lap: 9/13

Kidolgozta
Balogh Zsoltné

Ellenőrizte:
Bede Józsefné

Jóváhagyta:
Dr. Szondi Zita

Dátum:
2020-09-15

szerzőjét, címét, impresszum adatokat, beszerzési árát és helyet. A beszerzést a Jóna András Oktatókórház dr. Kállay Rudolf Orvostudományi Szakkönyvtár és Közművelődési gyűjtemény végzi.

Beszerzési források:

- vásárlás,
- ajándék (különböző alapítványoktól, orvosainktól, társ szakkönyvtáraktól).

4.2. Tudományos tevékenység

4.2.1. A könyvtár segíti a kórházak dolgozóinak tudományos tevékenységét irodalomgyűjtéssel, tartalmak megszerzésével, kivitelezéssel stb. A tudományos tevékenységről adatbázist vezet.

4.2.2. Indikátorok, mérési irányok

A tárgyév január 31. ig kötelezően elkészített előző évi beszámoló tartalmazza az adatokat:
Statisztikai adatok.

Beszerzési kimutatás.

Könyvtár forgalom.

Könyvtár használat.

Kölcsönzött dokumentum.

Helyben használt dokumentum.

SWOT elemzés.

4.3 Az adott terület működésének értékelése

4.3.1. A könyvtárvezető évenként egy alkalommal (az Integrált Irányítási Kézikönyv V. fejezetében meghatározottak szerint), vagy főigazgatói utasításra alkalomszerűen írásos jelentés készít, melyben beszámol az elmúlt év munkájáról és megtervezi a jövő évi feladatokat.

4.3.2. A Humánpolitikai Igazgatóság kezdeményezésére elkészíti a munkatársak teljesítmény értékelését és az összesítéseket leadja a Humánerőforrás Fejlesztési osztálynak.


A könyvtárvezető feladata olvasói elégedettség-, igényvizsgálatok, hatástanulmányok készítése, mely segíti a döntés előkészítést.

5. Melléklet/Mellékletek

1. melléklet

2. melléklet

Könyvtárhasználat Panaszkezelési Eljárásrendje
Az Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár
értekezleti és kapcsolattartás rendje

		<h1>MŰKÖDÉSI REND</h1>		MR/53 Változat: 1
Szakterület: Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár				Lap: 10/13
Kidolgozta Balogh Zsoltné <i>Zsolt</i>	Ellenőrizte: Bede Józsefné <i>J</i>	Jóváhagyta: Dr. Szondi Zita <i>Zita</i>	Dátum: 2020-09-15	

1. melléklet

KÖNYVTÁRHASZNÁLAT PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSRENDJE

I. Általános rendelkezések

1. Az eljárás célja, hogy a Szabolcs – Szatmár – Bereg - Megyei Kórházak és Egyetemi Oktatókórház Dr. Kállay Rudolf Orvostudományi Szakkönyvtár és Közművelődési Gyűjtemény (továbbiakban: SZ-SZ-B-M-K Orvostudományi Szakkönyvtár) nyilvános könyvtári funkcióinak figyelembe vételével egységes könyvtári panaszkezelési eljárást hozzon létre.
2. A panaszkezelési eljárás alapeleme maga a panasz. Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen eljárásban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.
3. A SZ-SZ-B-M-K Orvostudományi Szakkönyvtár a panasz megtételére két alapvető eljárási formát tesz lehetővé a panaszos céljától függően. Mindezek alapján a könyvtár hivatalos, ill. nem hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását biztosítja.
 - a.) Nem hivatalos panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja csupán az, hogy jelezze észrevételét, ill. kifogás jellegű bejelentéssel éljen, hivatalos válasza a könyvtár részéről nem tart igényt.
 - b.) A hivatalos panaszkezelési eljárás (továbbiakban: alapeljárás) során minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos válasszal záruló panaszkezelés történik.
4. A könyvtár minden panaszt (függetlenül annak benyújtási módjától) a hatályos adatvédelmi szabályozásnak megfelelően kezel.

II. A panasz benyújtásának módja

1. SZ-SZ-B-M-K Orvostudományi Szakkönyvtár a beérkező panaszok fogadására meghatározott kommunikációs csatornákat biztosít. Hivatalos panaszkezelési eljárást kizárólag a jelen szakasz (2)-(4) bekezdéseiben megjelölt módon lehet kezdeményezni.
2. **Személyes**, nyitva tartási időben a SZ-SZ-B-M-K Orvostudományi Szakkönyvtárban, - 4400 Nyíregyháza Szent István u. 68. Sebészeti épület fsz. - a Könyvtárvezetőnél.
3. **Írásban** az alábbiak szerint
 - a) postai úton a SZ-SZ-B-M-K Orvostudományi Szakkönyvtár címére (4400 Nyíregyháza Szent István u. 68.) a Könyvtárvezetőnek küldött levél útján;
 - b) az SZ-SZ-B-M-K Orvostudományi Szakkönyvtárban a regisztrációs pultnál leadott EHB 4-01/53-27 számú „Panaszfelvételi űrlap” alapján, mely nyomtatvány megtalálható az intranetes felületen a dokumentumtár/IIR dokumentumkeresőben.
 - c) elektronikusan e-mail útján a medlib@szszbmk.hu címen
4. **Telefonon** az SZ-SZ-B-M-K Orvostudományi Szakkönyvtár alábbi számán Könyvtárvezető +36 (42) 599-700/1261 mellék
5. **Egyéb módon**
 - a) az SZ-SZ-B-M-K Orvostudományi Szakkönyvtár honlapjáról (www.szszbmk.hu/konyvtar) elérhető.



MŰKÖDÉSI REND

MR/53
Változat: 1

Szakterület: Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár

Lap: 11/13

Kidolgozta
Balogh Zsoltné

Ellenőrizte:
Bede Józsefné

Jóváhagyta:
Dr. Szondi Zita

Dátum:
2020-09-15

- b) az SZ-SZ-B-M-K Orvostudományi Szakkönyvtár elérhető facebook oldalán (<https://www.facebook.com/kallayorvosikonnyvtar>)

Azzal a kitételrel, hogy ezekben az esetekben nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására.

III. Hivatalos panaszkezelési eljárás

1. Panaszfelvételi űrlap (EHB 4-01/53-27)

- Hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a panaszfelvételi űrlap (továbbiakban: űrlap) szabályos kitöltésével kezdeményezhető.
- az SZ-SZ-B-M-K Orvostudományi Szakkönyvtára csak a szabályosan kitöltött űrlap alapján biztosítja a hivatalos panaszkezelési eljárás lefolytatását.
- az SZ-SZ-B-M-K Orvostudományi Szakkönyvtár az űrlapon szereplő bármely adat hiányában a nem hivatalos eljárás szerint jár el.

IV. Az űrlapok könyvtári kezelésére vonatkozó határidők

- A személyesen vagy telefonon benyújtott panaszt (II.2. 3/b) és 4. bek.) még a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni.
- A postai úton, vagy e-mailben benyújtott panaszok esetén a meghatározott heti összesítő napon kell nyilvántartásba venni a panaszt.

V. Az űrlapok hitelesítése

- Az írásban benyújtott panasz esetén a panaszos aláírásával hitelesíti.
- Elektronikusan beküldött, ill. a telefonos panaszbejelentés alapján a könyvtár munkatársa által kitöltött panaszfelvételi űrlapot a benyújtást követő 5 munkanapon belül a panaszos személyesen megtekintheti. A könyvtár a kiállított űrlapot a panaszos kérésére a panaszos által megadott e-mail címre szkennelt formában elküldi. Az így elküldött űrlap tartalmával kapcsolatos észrevételeit a panaszos az elküldés napját követő 5 munkanapon belül teheti meg. Amennyiben az elküldés napját követő 5 munkanapon belül a panaszos nem él a jogával, akkor az űrlap hitelessé válik.

VI. A panaszok elbírálása

- A panasz elbírálását a könyvtár vezetője a panasz szerinti szakterületi kolléga bevonásával végzi.
- A panaszra adott hivatalos válasz kizárólag a Könyvtárvezető ellenjegyzésével ellátva érvényes.
- A benyújtott űrlapokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő (függően a beadás módjától) a beérkezéstől, ill. nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap.
- A hivatalos válaszról a panaszost az űrlapon általa megadott módon kell írásban értesíteni. Amennyiben az ügy kivizsgálásához az űrlap tartalma alapján további érdemi információkra, adatokra van szükség, az SZ-SZ-B-M-K Orvostudományi Szakkönyvtár a panaszost erről tájékoztatja.
- Az űrlapot az SZ-SZ-B-M-K Orvostudományi Szakkönyvtár öt évig megőrzi és a panaszos kérelmére biztosítja annak megtekintését.



MŰKÖDÉSI REND

MR/53
Változat: 1

Szakterület: Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár

Lap: 12/13

Kidolgozta
Balogh Zsoltné


Ellenőrizte:
Bede Józsefné

Jóváhagyta:
Dr. Szondi Zita

Dátum:
2020-09-15

VII. A panasz felülvizsgálata

1. 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.
2. A felülvizsgálati kérelmet az EHB 4-01/53-26 számú Felvizsgálati úrlapon (mely megtalálható az intranetes felületen a dokumentumtár/IIR dokumentumkeresőben), az alapeljárás iktatószámára való hivatkozással kell benyújtani.
3. A felülvizsgálati kérelem eljárási szabályai a jelen szakaszban foglalt eltérések kivételével megegyeznek az alapeljárásra vonatkozókkal (III.-VI.)
4. A felülvizsgálati kérelemről az SZ-SZ-B-M-K Orvostudományi Szakkönyvtár 15 munkanapon belül dönt, melyről a felülvizsgálatra vonatkozó kérelemben általa megjelölt módon értesíti a panaszost.
5. A felülvizsgálati kérelemben foglaltakról az SZ-SZ-B-M-Kórházak Orvosigazgatója, valamint az Orvostudományi Szakkönyvtár vezetője dönt.
6. A felülvizsgálati kérelemre adott válasz Orvosigazgatói ellenjegyzéssel érvényes.
7. A hivatalos panaszkezelési eljárás második, egyben legfelsőbb szintje a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul. A saját panaszkezelési rendszerében az SZ-SZ-B-M-K Orvostudományi Szakkönyvtár egy adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

	MŰKÖDÉSI REND	MR/53 Változat: 1
Szakterület: Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár		Lap: 13/13
Kidolgozta Balogh Zsoltné <i>Zsolt</i>	Ellenőrizte: Bede Józsefné <i>J</i>	Jóváhagyta: Dr. Szondi Zita <i>Zita</i>
		Dátum: 2020-09-15

2. melléklet

Az Orvostudományi Könyvtár és Központi Irattár értekezleti és kapcsolattartás rendje

Terület	Felelős	Rendszeresség	Típusa	Résztevők
Orvostudományi Könyvtár telephelyi könyvtárak	Könyvtárvezető	negyedévente/ szükség szerint	személyes találkozás/ e-mail, telefon	könyvtáros - könyvtárvezető
Orvostudományi Könyvtár JAO könyvtár	Könyvtárvezető	napi szinten (szükség szerint)	személyes találkozás	könyvtárosok - könyvtárvezető
Központi Irattár Telephelyi Irattárak	Kp. Irattár vezető	havonta/szükség szerint	személyes találkozás/ e-mail, telefon	irattárosok
Központi Irattár JAO Irattár	Kp. Irattár vezető	heti-napi szinten (szükség szerint)	személyes találkozás/ e-mail, telefon	irattárosok

