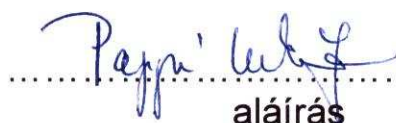


Fejér György Városi Könyvtár

Minőségirányítási Kézikönyv

Készítette a Minőségirányítási Tanács
Jóváhagyta: Pappné Beke Judit igazgató


aláírás



Készült: 2016. július 1.

Módosítások:

Sorszám	Dátum	Leírás	Engedélyező

A minőség azt jelenti, hogy akkor is jól csinálsz valamit, amikor nem látják.

/Henry Ford/

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS	3
1.1. FOGALMAK, RÖVIDÍTÉSEK	3
2. A FEJÉR GYÖRGY VÁROSI KÖNYVTÁR BEMUTATÁSA	4
2.1. TÖRTÉNET	4
2.2. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS	5
2.3. TEVÉKENYSÉGEK JOGI SZABÁLYOZÁSA	5
2.4. VEZETŐI NYILATKOZAT	6
2.5. JÖVŐKÉP	6
2.6. KÜLDETÉSNYILATKOZAT	6
2.7. MINŐSÉGPOLITIKA.....	6
2.8. SZOLGÁLTATÁSOK.....	7
2.9. SZAKMAI KOMPETENCIÁK.....	7
2.10. SZAKMAI ELISMERÉS	8
3. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER	8
3.1. ÁLTALÁNOS ALAPELVEK	8
3.2. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER ÉS KÖVETELMÉNYEI.....	9
3.3. DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER	9
3.4. PARTNERKÖZPONTÚSÁG	10
4. SZOLGÁLTATÁSI FOLYAMATOK	12
5. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGI KÖRE	14
5.1. A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE.....	14
5.2. FELELŐSSÉGI ÉS HATÁSKÖR.....	15
6. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL	15
6.1. GONDOSKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKRÓL	15
6.2. EMBERI ERŐFORRÁSOK	15
6.3. INFRASTRUKTÚRA.....	16
6.4. MUNKAKÖRNYEZET.....	16
6.5. PÉNZÜGYI ERŐFORRÁSOK	16
7. ÉRTÉKELÉSEK, MÉRÉSEK, ELEMZÉSEK	16
7.1. ÖNÉRTÉKELÉS	17
8. FOLYAMATOS FEJLESZTÉS	17
9. KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTUMOK JEGYZÉKE	17

1. Bevezetés

A Minőségirányítási Kézikönyv (továbbiakban: kézikönyv) a Fejér György Városi Könyvtárban (továbbiakban: könyvtár) folyó minőségirányítási tevékenység legfőbb dokumentuma. Összefoglalja a minőségirányítás alapelveit, a minőségügyi folyamatokat, a dokumentálásra vonatkozó szabályokat, azok gyakorlati megvalósítását. Érvényessége kiterjed a könyvtár vezetésére és munkatársaira, a minőségirányítási rendszer által szabályozott összes területre. A kézikönyv használatát, felülvizsgálatát és módosítását a könyvtár igazgatója rendeli el. Összeállítása, aktualizálása a Minőségirányítási Tanács (továbbiakban: MIT) feladata, a könyvtár kollektívájának véleményének figyelembe vételével.

A kézikönyv nyomtatott formában a könyvtár irattárában kerül elhelyezésre, digitálisan a könyvtár honlapján elérhető.

1.1. Fogalmak, rövidítések

Erőforrások: A könyvtár forrásai, beleértve a személyzetet, a dokumentumokat, berendezéseket, könyvtári tereket stb.

Használó: A könyvtári szolgáltatásokat igénybe vevő személy vagy intézmény.

FGYVK: Fejér György Városi Könyvtár

Folyamat: Egymással kapcsolatban, vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek sorozata, amely bemeneteket kimentekké alakít át, miközben értéket növel.

Folyamatszabályozás: A folyamat változékonyságainak csökkentése a követelmények megbízható teljesítése céljából. Ennek eléréséhez a változékonyságok okainak feltárására és megszüntetésére van szükség. A folyamatszabályozás a sikeres gyakorlat, a bevált módszerek standardizálásával a folyamat lépéseinek, szereplőinek és felelőseinek megállapításával elősegíti a működés javulását és a munkatársak bevonását.

Indikátor: Olyan (számszerűsített) mutató, mely alapján egyértelműen eldönthető egy cél elértése, egy feladat teljesítettsége, valamely minőségnek való megfelelés.

Jövőkép: Hosszútávú elképzelés arról, hogy a könyvtár hova kíván eljutni.

Könyvtáros: Felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkező szakember.

Küldetésnyilatkozat: A szervezet által hivatalosan elfogadott és dokumentumaiban megjelenített nyilatkozat arról, hogy mi a szervezet létezésének oka és célja, milyen szolgáltatásokat kíván nyújtani, és kik lesznek ezek felhasználói.

Minőség: Az a szolgáltatási színvonal, amely kielégíti, illetve túllépi a felhasználó igényeit.

Minőségirányítás: Magában foglalja a stratégiai tervezést, az erőforrásokkal való gazdálkodást, valamint más rendszeres tevékenységeket, mint amilyen a minőséggel kapcsolatos tervezés, működtetés és értékelés.

Minőségügyi dokumentáció: A minőséggel kapcsolatos dokumentumok rendszere.

MIT: A könyvtár Minőségirányítási Tanácsa.

Partner: Mindazok a személyek és szervezetek, akik, amelyek tevékenységükkel részt vesznek a könyvtári szolgáltatás nyújtásában, illetve igénybe veszik ezeket a szolgáltatásokat, továbbá akik, amelyek elvárásokat fogalmaznak meg a működéssel és annak eredményességével kapcsolatban.

PDCA ciklus: Egy ismétlődő, négylépéses menedzsment módszer, amelyet a termékek és folyamatok kontrolljára és folyamatos fejlesztésére használnak. A betűk jelentése PDCA: plan – tervezés, do – cselekvés, check – ellenőrzés, act – beavatkozás.

Stratégiai terv: Annak megfogalmazása, hogy hol állunk, hova akarunk eljutni, és hogyan fog ez sikerülni. A stratégiai tervezés folyamata a szervezetet változó környezetével és a piac lehetőségeivel, veszélyeivel szembeviseli. A stratégiai tervezésben célokat, törekvéseket fogalmaznak meg, vizsgálják, értékelnek és tekintenek át. A folyamat tevékenységek sorából áll, s valójában a könyvtárfenntartásban érdekelt felekkel folytatott kommunikáció eredménye.

SWOT: A stratégiaalkotás folyamatának egyik lépése. A SWOT elemzéssel feltérképezhetjük egy piac, iparág, üzlet, termék, szolgáltatás stb. piaci életképességét, illetve megismerhetjük, hogy mely feladatok a legfontosabbak stratégiai szempontból. A SWOT egy angol mozaikszó, 4 szó kezdőbetűiből áll össze: Strengths – erősségek; Weaknesses – gyengeségek; Opportunities – lehetőségek; Threats – veszélyek.

2. A Fejér György Városi Könyvtár bemutatása

A könyvtár megnevezése: Fejér György Városi Könyvtár
Rövid neve: FGYVK

Székhelye: 8360 Keszthely, Zeppelin tér 3.
Telefon: +36/83/312-446; +36/83/511-102
Telefax: +36/83/312-446
E-mail: info@fgyvk.hu

Telephelye: Gyermekkönyvtár, 8360 Keszthely, Kossuth L. u. 2.
Telefon: +36/83/312-303
E-mail: gyermekkonyvtar@fgyvk.hu

Honlap: www.fgyvk.hu

Adóhatósági azonosítószáma: 15560971-1-20

Az intézmény fenntartó neve, székhelye:
Keszthely Város Önkormányzata
8360 Keszthely, Fő tér 1.

A könyvtár vezetője: Pappné Beke Judit igazgató

2.1. Történet

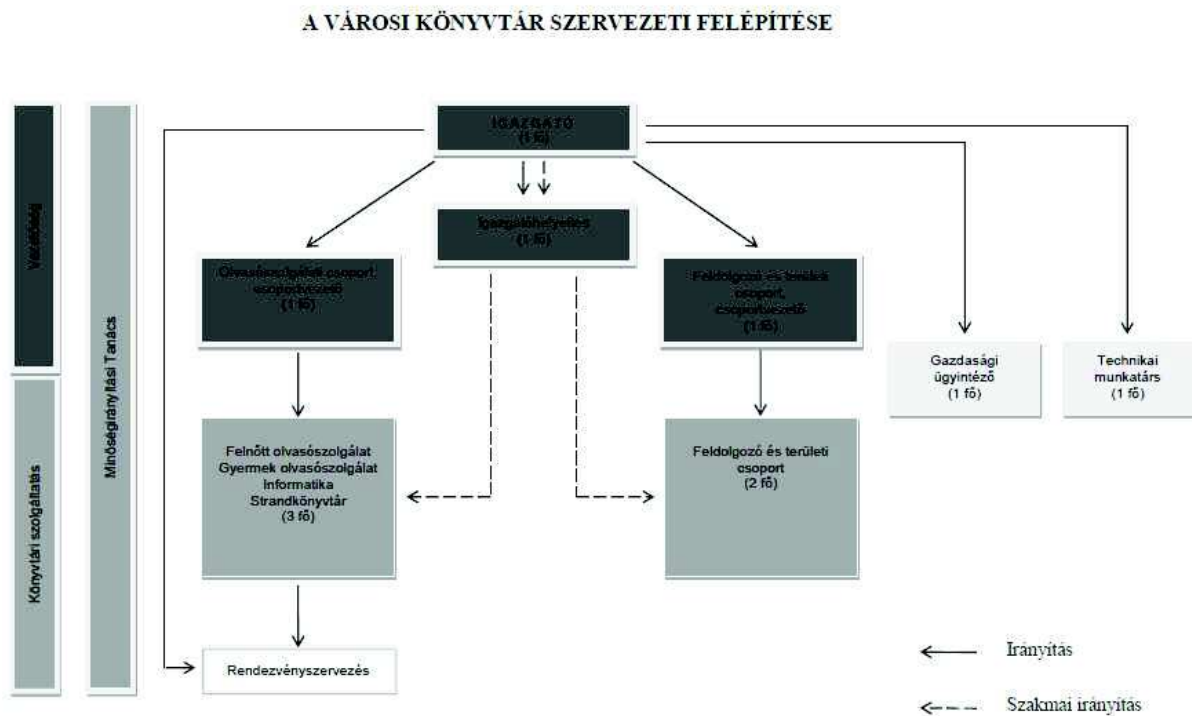
A könyvtár 1953-as alapítása óta Keszthely város egyik kulturális központja. Először a Festetics-kastélyban működött járási könyvtárként. 1973-tól városi könyvtárként folytatta tevékenységét. 1993-ban vette fel Fejér György, a keszthelyi születésű, kiváló tudós, költő, és könyvtáros nevét. A csodálatos műemléki környezetben berendezett termék azonban nem felelt meg a könyvtári feladatoknak. Ezért 1998-ban mérföldkő volt az új épület átadása, mely korszerű elrendezésével, technikai felszereltségével megfelelt az elvárásoknak. Közel 100 főt befogadó olvasóterme író-olvasó találkozók, szavalóversenyek, egyéb rendezvények népszerű helyszíne. A gyermekkönyvtár 1974-ben kezdte meg munkáját. Többszöri költözés

után 1989-ben költözött a jelenlegi helyére, a város központjában lévő önkormányzati épület emeleti helyiségeibe.

2.2. Szervezeti felépítés

A könyvtár működését a Szervezeti és Működési Szabályzat írja le.

A könyvtár szervezeti felépítését az ORGANOGRAM ábrázolja, mely a könyvtár honlapján is elérhető.



2.3. Tevékenységek jogi szabályozása

Az intézmény törvényes működését a hatályos jogszabályokkal összhangban lévő dokumentumok határozzák meg.

A könyvtár működését alapvetően meghatározó, irányadó jogszabályok:

- Magyarország Alaptörvénye
- Magyarország Alaptörvényének átmeneti rendelkezései
- a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény
- az államháztartásról szóló többször módosított 2011. évi CXCV. törvény
- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény
- az államháztartás működési rendjéről 368/2011. (XII. 31.) kormányrendelet
- a helyi önkormányzatok és szerveik, a köztársasági megbízottak, valamint egyes centrális alárendeltségű szervek feladat- és hatásköreiről szóló 1991. évi XX. törvény
- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény, valamint a mindenkor érvényes adójogszabályok, továbbá a költségvetési szervek gazdálkodásával összefüggő egyéb jogszabályok
- a munka törvénykönyvéről szóló, többször módosított 2012. évi I. törvény

- a közalkalmazottak jogállásáról szóló többször módosított 1992. évi XXXIII. törvény előírásai,
- valamint a képviselő-testület határozatával elfogadott alapító okiratban és a könyvtár-használati szabályzatban foglaltak.

2.4. Vezetői nyilatkozat

A könyvtár vezetője elkötelezett a használókörpontú, minőségi szolgáltatások biztosítása, a minőségirányítási rendszer működtetése, a folyamatos fejlesztések és a felkészült munkatársak kompetenciáinak fejlesztése mellett. A vezetői elkötelezettséget a Minőségpolitika megfogalmazásában is érvényre juttatta.

A fentiek érdekében a vezető a munkatársakkal együttműködve megfogalmazta a könyvtár minőségpolitikáját, küldetésnyilatkozatát, jövőképét, a minőségre vonatkozó követelményeket, eljárásokat, a folyamatszabályozást.

2.5. Jövőkép

Egy olyan közkönyvtár megteremtése, amely hű fél évszázados tradícióihoz, de magába olvasztja a mai, európai közkönyvtárak legfontosabb erényeit is. Képes arra, hogy a demokrácia jegyében mindenkinek megadja az információhoz való hozzáférés jogát, biztosítsa az élethosszig tartó tanulás alapfeltételeit.

Keszthely és környékének lakossági igényeit magas színvonalon elégítse ki, ahhoz rugalmasan alkalmazkodjon, megteremtse a változás lehetőségét, sőt maga is vegyen részt a lakossági igények formálásában.

2.6. Küldetésnyilatkozat

A keszthelyi Fejér György Városi Könyvtár küldetésnyilatkozata a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény rendelkezéseinek figyelembevételével készült.

A városi könyvtár általános gyűjtőkörű, nyilvános közkönyvtár, az információs esélyegyenlőség és a demokrácia helye.

Feladata, hogy

- Bárki számára szabadon, korlátozás nélkül hozzáférést biztosítson a kulturális javak megismeréséhez és a műveltség gyarapításához,
- Lehetőséget kínáljon a szabadidő hasznos eltöltéséhez,
- Támogassa az életen át tartó tanulást,
- Biztosítsa más könyvtári állományok elérését,
- Közhasznú információs szolgáltatást nyújtson,
- Helyismereti információkat, dokumentumokat gyűjtsön és tegyen hozzáférhetővé,
- Rendezvényeivel hozzájáruljon a város kulturális kínálatának gazdagításához.

Küldetését a Fejér György Városi Könyvtár a folyamatosan gyarapodó dokumentumállományával, a használók igényeinek megfelelő szolgáltatásaival, technikai felszereltségével, valamint munkatársainak magas szintű szakmai felkészültségével valósítja meg.

2.7. Minőségpolitika

Az intézmény vezetése és minden munkatársa elkötelezett a minőségi munka iránt.

A könyvtár munkatársai a könyvtárhasználók folyamatos, magas színvonalú és minőségi kiszolgálására töreksenek. Figyelemmel kísérik a használók igényeit.

Célja, hogy szakmai tevékenységét magas színvonalon, lelkiismeretesen, maximális emberi hozzáállással végezze. Mindezt a vonatkozó előírásoknak és jogszabályoknak megfelelően teszi.

A könyvtár vezetése arra törekszik, hogy a minőségi munka minden munkatárs belső késztetésévé váljon, megvalósuljon a minőségközpontú gondolkodás.

Ennek érdekében vállalja:

- A könyvtár szerepének megerősítését
- A használók elégedettségének és igényeinek mérését és értékelését
- A szolgáltatások folyamatos ellenőrzését, fejlesztését a mérések figyelembevételével
- A használói panaszok alapján a szolgáltatások minőségének folyamatos javítását
- Közreadja a munkatársainak nevét és hivatali e-mail címét a könyvtár honlapján (www.fgyvk.hu)
- A tárgyi és technikai felszereltség folyamatos fejlesztését a lehetőségek figyelembevételével

A könyvtár együttműködésre törekszik a helyi, megyei, országos és nemzetközi partnerintézményekkel. Az intézmény a működésére vonatkozó dokumentumokat nyilvánosságra hozza.

A könyvtárban működő Minőségirányítási Tanács figyelemmel kíséri a minőségpolitikai elvek magas szintű megvalósulását.

2.8. Szolgáltatások

- helyben használat: könyvek, folyóiratok, CD-ROM-ok, hangzó anyagok, adatbázisok, helyismereti dokumentumok
- dokumentumkölcsonzés, hosszabbítás, előjegyzés, foglalás
- számítógép- és internet használat, Wi-Fi
- könyvtárközi kölcsönzés
- könyvtári anyagok fénymásolása, nyomtatás, szkennelés
- használó képzés (számítógép és internet használati tanfolyam, könyvtárbemutató órák)
- rendezvények, kiállítások, gyermekfoglalkozások
- segítséggel élők számára biztosított eszközök (indukciós hurok, felolvasógép, nagyító szoftver), és szolgáltatások (vetélkedők)

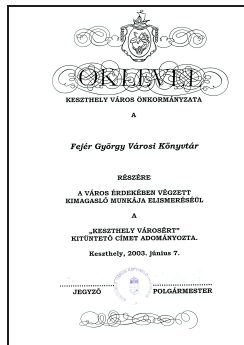
2.9. Szakmai kompetenciák

Az intézmény vezetése és szakalkalmazottai a megfelelő szakmai kompetenciákkal és gyakorlattal rendelkeznek a rövid és hosszú távú stratégiai célok megvalósításához, a szolgáltatások menedzseléséhez.

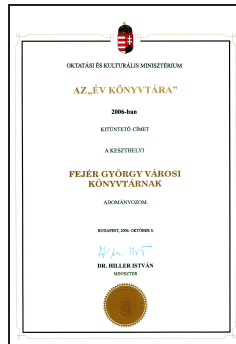
A munkaköri feladatok ellátásának megítélését az ezt befolyásoló ismeretek, képességek, és személyi tulajdonságok befolyásolják.

2.10. Szakmai elismerés

2003-ban Keszthely Város Önkormányzatától a város érdekében végzett kimagasló munkája elismeréseként „Keszthely Városért” kitüntetést kapott az intézmény.



A könyvtár szakmai munkájának elismeréseként 2006-ban az Oktatási és Kulturális Minisztérium az „Év könyvtára” címet adományozta.



3. Minőségirányítási rendszer

3.1. Általános alapelvek

Szervezetünk sikeres vezetéséhez és működtetéséhez szükséges, hogy az irányítás átlátható, a szemlélet partnerközpontú legyen. Ennek érdekében a TQM szervezetirányítási koncepció módszereit és technikáit használjuk.

A TQM legfontosabb alapelvei:

- filozófia: a hiba – okok megelőzése, feltárása és kiküszöbölése,
- módszer: a vezetés aktív stratégiai irányítása, közreműködése,
- kiterjedése: valamennyi alkalmazottra,
- követelmény: hibamentesség az első lépéstől kezdve,
- érvényességi terület: a szervezet egésze,
- cél: állandó javítás, fejlesztés.

A folyamatközpontú működés kiépítéséből következően a könyvtár minőségirányítási rendszere kiemelt figyelmet fordít a szolgáltatási folyamatok rendszerezésére, elemzésére, értékelésére és folyamatos fejlesztésére.

3.2. A minőségirányítási rendszer és követelményei

A könyvtár vezetésének és valamennyi munkatársának feladata, hogy munkájával az intézmény iránti elkötelezettségével segítse a megfogalmazott minőségcélok megvalósítását.

A könyvtár minőségirányítási rendszerének felelősségteljes működtetése és fejlesztése a Minőségirányítási Tanács (MIT) feladata.

A MIT feladatai:

- a) a Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszerben és az Emberi Erőforrások Minisztériuma Kultúráért Felelős Államtitkárságának a könyvtári minőségirányítás bevezetésére készített ajánlásában rögzített minőségirányítási rendszer elemeinek gyakorlati megvalósítása;
- b) az intézmény számára a hiányosságok kiküszöbölésére és fejlesztésekre vonatkozó javaslattétel;
- c) a könyvtár minőségirányítási feladatainak koordinálása;
- d) a minőségügyvel kapcsolatos anyagok véleményezése.

A MIT személyi összetétele:

A tanács egy elnökből, és 3 tagból áll. A tanács tagjainak az intézmény munkatársai önként jelentkeztek. Az elnököt a tanács tagjai közül, szavazással választják ki.

A tanács elnökének és tagjainak megbízatása határozatlan időre szól, mely visszavonásig érvényes.

A tanács tagjainak jogai és kötelességei:

- a) a tanács ülésein való részvétel,
- b) észrevételek, javaslatok tétel a tanács működésével kapcsolatban,
- c) felvilágosítás kérése a tanács feladataival összefüggő kérdésekben,
- d) javaslattétel a tanács rendkívüli összehívására,
- e) a tanács ajánlásainak megtartása, illetőleg végrehajtása,
- f) beszámolás a tanácsban vállalt feladatok végrehajtásáról.

3.3. Dokumentációs rendszer

A minőségirányítási rendszer dokumentálása

Feleljen meg a könyvtár stratégiai célkitűzéseinek, struktúrájának, szolgáltatási tevékenységeinek és alapvetően érthető legyen az intézményben dolgozók számára. A rendszer szerkezete és formája kellőképpen rugalmas legyen. A dokumentáció alapján bármely tevékenység ez előírt követelményeknek megfelelően elvégezhető, ellenőrizhető, számon kérhető és rekonstruálható.

A dokumentációnak összhangban kell lennie a könyvtár szervezeti felépítésével, tevékenységével, a munkatársak szakmai felkészültségével, a mindenkori lehetséges változásokkal és változtatásokkal.

A dokumentáció típusai:

- előíró
- igazoló

A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezelése a minőségügyi felelős feladata. A dokumentumok a bizalmasan kezelendő anyagok kivételével valamennyi munkatársa számára nyomtatott formában és a közös felületen is elérhetők.

3.4. Partnerközpontúság

A partnerközpontúság kialakítása a minőségfejlesztés egyik legfontosabb eleme. Ahhoz, hogy a könyvtár szolgáltatásait a változó társadalmi környezet elvárásaihoz tudja igazítani, pontosan ismernie kell a partnerei elvárásait és véleményét. Ennek érdekében azonosítja, partnereit. A partnerazonosítás célja, hogy az intézmény megismerve jelenkori és a jövőbeli partnerei szükségleteit.

Jól átgondolt, szakszerűen végrehajtott mérések segítségével igyekszik feltárni az egyes partnerek elvárásait. A mérések eredményeit, tapasztalatait a mindennapi munkába építi be.

Az intézmény belső partnerei

A könyvtár belső kommunikációjának célja, hogy minden munkatárs maximálisan tájékozott legyen az őt érintő feladatokkal, határidőkkel kapcsolatban. A stratégiában meghatározott célok ismerete elengedhetetlen minden kolléga számára. A nem közalkalmazotti státuszban dolgozó munkatársaknak is ismerniük kell a könyvtár tevékenységét, a rájuk bízott feladatok elvégzéséhez szükséges ismeretek birtokában kell lenniük.

Az intézmény belső partnerei az alábbiak:

- közalkalmazott státuszban dolgozó munkatársak
- kulturális közfoglalkozottak
- közfoglalkozottak
- iskolai közösségi szolgáltatók
- diákmunkát végzők

A belső kommunikáció módja:

1. Az intézmény nagyságát és a munkatársi létszámot figyelembe vételével a belső kommunikáció elsősorban szóbeli.
2. A könyvtár vezetője minden hónap első hétfőjén dolgozói értekezlet, az összes dolgozó jelenlétével.
3. A vezetői megbeszélések, csoportmegbeszélések a munkafolyamatok figyelembevételével esetiek.

Partner	Kapcsolattartó	Kapcsolattartás gyakorisága	Kommunikációs csatornák
munkatársak	igazgató	havi, eseti	személyes, e-mail, telefon, plakát, faliújság, munkaterv, éves beszámoló
munkatársak	munkatársak	eseti	személyes, e-mail, telefon
közfoglalkoztatottak	igazgató	eseti	személyes, e-mail, telefon
közfoglalkoztatottak	munkatársak	eseti	személyes, e-mail, telefon
önkéntesek	igazgató	eseti	személyes, e-mail, telefon

önkéntesek	munkatársak	eseti	személyes, e-mail, telefon
önkéntesek	feldolgozó és területi csoportvezető	eseti	személyes, e-mail, telefon
iskolai közösségi szolgáltatók	igazgató	eset	személyes
iskolai közösségi szolgáltatók	olvasószolgálati csoportvezető	eseti	személyes, telefon
diákmunkát végzők	igazgató	eseti	személyes
diákmunkát végzők	munkatársak	eseti	személyes, telefon

Az intézmény külső partnerei

A könyvtár nagy hangsúlyt fektet a partnerközpontúságra. Kiemelt feladat az intézmény külső partnereinek azonosítása, értékelése. Az intézmény évek óta nyilvántartást vezet külső partnereiről. A lista naprakészsége nagyon fontos, ezért annak folyamatos aktualizálásra, illetve új partnerek bevonására törekszik. Kiemelten fontosnak tartja partnerei felé a világos, pontos kommunikációt. E tevékenységhez tartozik az intézmény honlapjának naprakészsége, a lehetséges érdeklődők rendezvényekről való tájékoztatása, az intézményben folyó munka bemutatása, a partnerek tájékoztatása az új szolgáltatásokról, azok használatáról.

Az intézmény kiemelt partnerei az alábbiak:

- Keszthely Város Önkormányzata
- Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár, Zalaegerszeg

A külső kommunikáció módja:

Partner	Kapcsolattartó	Kapcsolattartás gyakorisága	Kommunikációs csatornák
partnerintézmények	igazgató	eseti	személyes, e-mail, levél, telefon, közösségi média,
	olvasószolgálati csoportvezető	eseti	személyes, e-mail, telefonos
	gyermek-olvasószolgálat munkatársa	eseti	személyes, e-mail, telefonos
Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár	igazgató, igazgató-helyettes, feldolgozó és területi csoportvezető.	eseti, megyei hálózati értekezlet	személyes, telefonos, e-mail, közös felület
KSZR szolgáltatást igénybe vevő Könyvtári Közösségi és Információs Helyek	igazgató, igazgató-helyettes, feldolgozó és területi csoportvezető	eseti	személyes, e-mail, telefon, levél
könyvtárhasználók	olvasószolgálat munkatársai	napi	személyes, e-mail, felszólítók, telefon, levél
		alkalmanként	e-mail, telefon, emlékeztetők (Könyvtári Integrált rendszer automatikus

			üzenetei)
lehetséges partnerek	minden munkatárs	eseti	személyes, e-mail, levél, telefon, közösségi média,

Panaszkezelés

A könyvtár munkatársainak kezelniük kell a partnerek panaszait. A intézmény által elkészített panaszkezelési szabályzat célja, az olvasói megkeresések alapján a konkrétan minősülő panaszok gyors és hatékony rendezése. A szolgáltatásminőség-fejlesztés szempontjából a reklamáció többféle hibát sejtet: emberi mulasztás, rendszerhiba, vagy olyan körülmény, melyen az intézmény rajta kívül álló okok miatt nem tud javítani, de a változtatásra folyamatosan törekszik. Mivel nincs tökéletes szolgáltatás, cél a hibák javítása, így emelve ezzel szolgáltatásaink minőségét. Eredménye minden esetben az elégedett használó lesz. A panaszosoktól szerzett információk értékesek.

Panasz az a bejelentés, amikor az olvasó a szolgáltatással, vagy működéssel kapcsolatos kifogást emel szóban vagy írásban. A könyvtár munkatársainak kezelniük kell az olvasói panaszokat, az intézmény működésével kapcsolatos észrevételeket. Ezeknek a megfelelő megoldásáig el kell jutniuk, ezért és ennek érdekében dokumentálni és elemezni, majd a megfelelő pontokon javítani kell.

Panaszos az a személy, aki az intézmény bármely szolgáltatását, annak minőségét valamilyen szempontból kifogásolja.

Észrevételnek minősül a könyvtár tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban felmerülő minden olyan észrevétel, mely az adott körülmények között nem kifogásolható, azonban változtatás esetén a színvonal emelkedéshez vezethet.

Dokumentálás

A könyvtár az ügyfelek olvasók panaszairól, valamint az azok rendezését szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

4. Szolgáltatási folyamatok

Az intézmény rendszerbe foglalja, tudatossá, átláthatóvá teszi a munkafolyamatokat, ezáltal lehetővé válik a hibák korai felismerése, kiküszöbölése, az esetleges felelőségek megállapítása. Azonosította a kulcsfontosságú folyamatait, folyamatgazdákat jelölt ki. A folyamatközpontú működés alapja a tevékenységek folyamatokra bontása, megfelelő szabályozása.

A folyamatok csoportosítása

- Főfolyamatok (jelölése FF), amelyek közvetlenül a partnerekre, a befogadókra irányulnak (pl. beiratkozás, kölcsönzés stb.)
- Támogató folyamatok (jelölése TF), amelyek támogatják a partnerekkel való munkát, de nem közvetlen partnerkapcsolatban zajlanak (pl. informatikai szolgáltatás, intézményfenntartás stb.)
- Vezetési folyamatok (jelölése VF), amelyek az intézmény vezetéséhez, irányításához szükségesek (pl. stratégiai tervezés, pályázati tevékenység stb.).
- A folyamatos fejlesztés folyamata (jelölése FFF), amely közvetett módon járul hozzá a könyvtár folyamatos fejlődéséhez, különös tekintettel a partnerek igényeire.

A fenti kategóriákba besorolt folyamatok bármelyike közül azonosíthatunk ún. kulcsfolyamatokat (jelölése KF), amelyek az adott időszakban a szervezet sikerességét döntően befolyásoló folyamatok (pl. pályázati tevékenység, könyvtári rendszer működtetése stb.)

Folyamatleltár

2016	FOLYAMATLELTÁR	FF	TF	VF	FFF	KF
VF-01	Pályázati tevékenység, forráskutatás			*		*
VF-02	Mérés, értékelés, önértékelés			*		*
VF-03	Minőségmenedzsment			*	*	
VF-04	Emberi erőforrás-menedzsment			*	*	
VF-05	Stratégiai tervezés			*		
VF-06	Szabályzatok készítése			*		
VF-07	Marketing, kommunikáció			*		
VF-08	Nem megfelelő folyamatok és panaszok kezelése			*		
VF-09	Projekt menedzsment			*		
FF-01	Partnerkapcsolatok	*				
FF-02	Dokumentum-szolgáltatás (beiratkozás, kölcsönzés, hosszabbítás, visszavétel, előjegyzés, foglalás, könyvtárközi kölcsönzés, helybenhasználat, irodalomkutatás)	*				*
FF-03	Informatikai szolgáltatás (számítógép- és internet használat, szkennelés, nyomtatás)	*				*
FF-04	Információs szolgáltatás, tájékoztatás	*				*
FF-05	Gyűjteményszervezés (gyarapítás-állományba vétel, apasztás, gyűjtemény rendezése)	*				*
FF-06	Feldolgozás (formai és tartalmi feltárás, retrospektív konverzió)	*				*
FF-07	Használóképzés	*				
FF-08	Digitalizálás	*				
FF-09	Honlapépítés	*				
FF-10	Rendezvényszervezés	*				
FF-11	PR tevékenység (előadás, publikáció, médiamegjelenés, kiállítás)	*				
TF-01	Állományvédelem		*			
TF-02	Reprográfiai szolgáltatás		*			
TF-03	Könyvtári rendszer működtetése		*			*
TF-04	Adminisztráció: iktatás, iratkezelés, személyügyek nyilvántartása		*			
TF-05	Informatikai rendszer biztosítása		*			
TF-06	Intézményfenntartás		*			

Folyamatmenedzsment

A sikeres folyamatmenedzsment alapja az azonosított és leírt folyamatok leltára, az azokhoz elkészített folyamatábrák és -leírások. A folyamatmenedzsment alatt értjük mindazon tervezési, szervezési és ellenőrző eljárásokat, amelyek a könyvtár értékteremtő láncának célorientált irányítását szolgálják. Elsősorban az ismétlődő feladatok alakítását vesszük célba,

azaz alkalmazási területének elsődleges kritériuma az ismételhetőség és standardizálhatóság. A folyamatmenedzsment permanens tanulási folyamat a folyamatban résztvevők számára. A szolgáltatások megfelelő minőségét, a folyamatok működését a folyamathoz rendelhető indikátorok értékelésével ellenőrizzük, amelyek a folyamatok javításához szolgáltatnak információkat.

Már létező folyamat módosítását bárki kezdeményezheti a MIT vezetőjénél vagy a minőségirányítási felelősnél. A folyamatleírás a MIT által jóváhagyott módosítás után az intézmény vezetőjének engedélyével kerülhet bevezetésre.

A folyamat működéséért a folyamatgazda felelős, akinek feladata:

- a folyamat megtervezése,
- a folyamat működtetése,
- a módosított folyamat integrálása a szervezetbe,
- erőforrások rendelése a folyamathoz és/vagy a szükséges erőforrásigény közvetítése a vezetés felé,
- részvétel a folyamat fejlesztésére vagy módosítására vonatkozó döntés-előkészítésben,
- a folyamatba iktatott mérés eredményének értékelése,
- romló tendenciák esetén javaslattevés a folyamatjavításra illetve fejlesztésre.

A folyamatmenedzsment fontos eljárása a belső ellenőrzés, az audit:

A MIT évente egy alkalommal áttekinti a folyamatokat, a szükséges erőforrásokat, a folyamatba iktatott mérések eredményét, a kitűzött célok megvalósulását.

A fenti cél megvalósításhoz a MIT kijelölt tagjai végzik a belső ellenőrzést, amelynek fő célja a követő tevékenységek meghatározása, azaz a helyesbítő intézkedések bevezetése, a szükséges javítások meghatározása és bevezetése a folyamatos fejlesztés érdekében.

5. A vezetőség felelősségi köre

5.1. A vezetőség elkötelezettsége

Az intézmény vezetősége elkötelezett a minőségügyi rendszer létrehozása és folyamatos fejlesztése iránt. Eredményességének növekedését biztosítja azáltal, hogy:

- meghatározza és kihirdeti küldetését, jövőképét, rövid, közép és hosszú távú stratégiáját, minőségpolitikáját a szervezet céljaival összhangban,
- tudatosítja munkatársaival a törvényekben, külső és belső szabályzatokban előírásokban szereplő követelmények fontosságát,
- a szervezet vezetése során példamutatással nyeri el a munkatársak bizalmát, gondoskodik a minőségi célok meghatározásáról, a minőséggel és a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos értékrendjét közzéteszi,
- meghatározza a használói igényeket a megfelelő szolgáltatások kialakítása érdekében
- meghatározza azokat a szolgáltatási folyamatokat, amelyek a szervezet számára hozzáadott értéket állítanak elő,
- meghatározza a támogató folyamatokat, amelyek a szolgáltatásnyújtási folyamatok eredményességét és hatékonyságát befolyásolják,
- részt vesz új módszerek és megoldások kutatásában,
- gondoskodik az erőforrásokról,
- olyan szervezeti struktúrát biztosít, amely ösztönzi a munkatársak aktív részvételét és fejlődését

- biztosítja a hatékony belső és külső kommunikációt,
- ellenőrzéseket végez, így közvetlen visszacsatolása van a minőségirányítási rendszer eredményességéről és hatékonyságáról.

5.2. Felelősségi és hatáskör

A könyvtár vezetője felelős az SZMSZ, az Ügyrend, az Organogram, a munkaköri feladatok meghatározásáért, a munkaköri leírások kidolgozásáért, a Minőségügyi felelős megbízásáért, a hatékony belső és külső kommunikációért, a munkatársak kompetenciáinak fejlesztéséért. Felelős a minőségcélok jóváhagyásáért, és a minőségpolitika jóváhagyásáért.

A MIT vezetője a minőségcélok megfogalmazásáért, közzétételéért, és dokumentálásáért felelős, valamint a minőségpolitika oktatásáért felelős.

A MIT-tagok felelősek a minőségcélok részfeladatokká lebontásáért és végrehajtásáért, és a minőségpolitika közzétételéért.

6. Gazdálkodás az erőforrásokkal

6.1. Gondoskodás az erőforrásokról

Cél a minőségirányítási rendszer kialakításához, működtetéséhez és fejlesztéséhez, valamint a partnerek megelégedettségének biztosításához szükséges erőforrások meghatározása és időben való rendelkezésre bocsátása.

A szervezet által alkalmazott erőforrások az alábbiak:

- emberi erőforrások
- infrastruktúra
- munkahelyi környezet
- pénzügyi források

6.2. Emberi erőforrások

A könyvtár erőssége a magas szintű szervezeti kultúra, mely a könyvtár által létrehozott anyagi és szellemi értékek összességét jelenti. A szervezeti kultúra meghatározza a könyvtár egészének teljesítőképességét, normarendszerét, a munkatársak közötti együttműködést, az alkotó légkört, az innovációt. A könyvtár céljainak eléréséhez, a minőségirányítási rendszer kialakításához, működtetéséhez és fejlesztéséhez szükséges munkatársak kiválasztásának, alkalmazásának és fejlesztésének feladatait úgy oldja meg, hogy az megfeleljen az egyre magasabb szintű partneri igények kielégítésének. Biztosítja, hogy minden munkatársa a feladatai ellátásához szükséges szakképzettséggel, végzettséggel, gyakorlattal rendelkezzen és a szükséges továbbképzésben részesüljön.

Felelősségi és hatáskör: a könyvtár vezetője felelős, hogy rendelkezésre álljanak a kellő felkészültségű munkatársak, elismerést, jutalmazást alkalmaz, méri a munkatársak megelégedettségét.

6.3. Infrastruktúra

A vezetés célja, hogy megteremtse és fenntartsa azokat a feltételeket (munkahelyek, szolgáltató helyek, épületek, helyiségek, gépi berendezések, hardver, szoftver, dokumentumállomány, valamint az ezekkel kapcsolatos szolgáltatások), amelyek a szolgáltatások magas színvonalon történő biztosításához szükségesek és maradéktalanul kielégítik a partnerek igényeit.

Felelősségi és hatáskör: az intézmény igazgatója felelős a szükséges és elégséges infrastruktúra meghatározásáért és folyamatos biztosításáért.

6.4. Munkakörnyezet

A könyvtár vezetése megfelelő munkakörnyezetet biztosít a kollégák számára. A könyvtárosok felelősek az intézményi előírások (munkavédelmi, tűzvédelmi szabályzat stb.) betartásáért és környezetük rendben tartásáért. A munkafeltételek biztosítása növeli a munkatársak elégedettségét, ezáltal a motiváltságát, amely kihat a teljesítményre.

Felelősségi és hatáskör: a vezető felelőssége a megfelelő, biztonságos munkakörnyezet kialakítása.

6.5. Pénzügyi erőforrások

A vezető gondoskodik a rendelkezésére álló pénzügyi eszközök és tárgyi feltételek hatékony, gazdaságos, ésszerű és célszerű felhasználásáról, melyek biztosítják a minőségi szolgáltatás folyamatosságát, kiszámíthatóságát és biztonságát. Folyamatos erőfeszítéseket tesz új erőforrások felkutatására és megszerzésére.

Felelősségi és hatáskör: az intézmény vezetője rendszeresen ellenőrzi a tervek megvalósulását és elemzi a megvalósulás körülményeit. Intézkedéseket hoz a nem megfelelő állapotok megszüntetésére és ezen intézkedésekkel korrigálja a terveket.

A szervezet gazdálkodásával összefüggő szabályzatokat készít, a hatályos jogszabályok, illetve a fenntartó rendelkezése szerint. A folyamatos fejlesztés érdekében a költségvetési keret felhasználása mellett törekszik pályázati források bevonására.

7. Értékelések, mérések, elemzések

A minőségirányítási rendszer vezetési folyamatának legfontosabb részterülete, amely ahhoz szükséges, hogy biztosítani lehessen:

- a partnerek elégedettségét,
- a szolgáltatások megfelelőségét,
- a folyamatok javításához szükséges információk gyűjtését,
- a minőségirányítási rendszer működésének folyamatos ellenőrzését,
- a könyvtári önértékelés támogatását.

Az adatgyűjtés módja:

- statisztikai adatok gyűjtése
- kérdőíves felmérések
- egyéb megfigyelés, interjú, becslés

7.1. Önértékelés

A Könyvtári Közös Értékelési Keretrendszer alapján az intézmény önértékelést végez, hogy az adottságokat és az eredményeket rendszeresen, saját maga értékelje.

A könyvtár célja a Minősített Könyvtár cím elnyerése, amely az intézmény és a munkatársak számára sikert jelent, kiváló motivációs eszköz a jelenlegi helyzetben. A munkatársakban a minőségbe vetett hit erősödhet, növekedhet a partnerek bizalma.

A könyvtár havi rendszerességgel tartott munkaértekezletén a vezetés értékeli az eltelt hónap tevékenységét, programjait, levonja a következtetéseket, szükség esetén beavatkozik.

8. Folyamatos fejlesztés

A könyvtár vezetése és minden munkatársa elkötelezett a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztése iránt. A szolgáltatási folyamatok ellenőrzését, a partnerek elégedettségmérését, a szabályzatok felülvizsgálatát követően a visszajelzések alapján beavatkozásokat eszközöl a kritikus pontokon. Ez által megvalósítva a PDCA ciklus folytonosságát.

9. Kapcsolódó dokumentumok jegyzéke

Vezetéssel kapcsolatos dokumentumok

A belső és külső kommunikációs terv (kötelező 3. melléklet)

Továbbképzési terv (kötelező 4. melléklet)

Szervezeti kultúra kérdőíves felméréseinek eredményei 2008, 2016 (ajánlott mellékletek)

Stratégiával kapcsolatos dokumentumok

Stratégiai terv 2015-2020 (kötelező 5. melléklet)

Beszámolók és munkatervek (kötelező 6. mellékletek)

- Fejér György Városi Könyvtár beszámolója 2014
- Fejér György Városi Könyvtár beszámolója 2015
- Fejér György Városi Könyvtár munkaterve 2015
- Fejér György Városi Könyvtár munkaterve 2016

Emberi erőforrásokkal kapcsolatos dokumentumok

A dolgozói elégedettségmérések eredményei (kötelező 13. melléklet)

Partnerkapcsolatokkal és erőforrásokkal kapcsolatos dokumentumok

A partnerek azonosítását bizonyító dokumentumok (kötelező 7. melléklet)

Folyamatokkal kapcsolatos dokumentumok

Folyamatszabályozás (kötelező 8. melléklet)

Folyamatábrák, leírások (kötelező 9. melléklet)

Szolgáltatási normák (ajánlott dokumentum)

Használókkal kapcsolatos dokumentumok

Használói elégedettségmérések eredményei (kötelező 11. melléklet)

Használókat érintő útmutatók és szabályok, valamint ezek hozzáférhetőségét bizonyító dokumentum (kötelező 10. melléklet)

Panaszkezelés (kötelező 12. melléklet)

Helyi társadalommal kapcsolatos dokumentumok

Lista a könyvtár működésével kapcsolatos médiaszereplésekről – 2014, 2015, 2016 (kötelező 14. melléklet)

A szervezet kulcsfontosságú eredményei

Szakfelügyeleti jelentések 2008, 2015

Pályázati tevékenység eredményei 2010-2015

Közösségi rendezvények 2013-2016