



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

A József Attila Általános Művelődési Központ Könyvtára Minőségirányítási kézikönyve A Békés Megyei Könyvtár által küldött minőségügyi adatlapon található könyvtártípus meghatározás alapján

Mezőhegyes, 2015.

A Minőségirányítási Kézikönyv olyan dokumentum, amely tartalmazza a József Attila Általános Művelődési Központ Könyvtárának minőségpolitikáját és leírja a Minőségirányítási Rendszerét.

A Minőségirányítási Kézikönyv hivatkozik a Minőségirányítási Rendszeren belül a minőségre hatást gyakorló tevékenységek dokumentált eljárásaira, magában foglalja az MSZEN ISO 9001:2009 minőségügyi szabványnak a szervezetre megkövetelt összes vonatkozatható elemét és főbb követelményeit.

A Minőségirányítási Kézikönyve alapvetően belső használatra készül. A belső felhasználó számára alapvető kiindulást jelent, eligazodást biztosít az alapelvek és a további szabályozások alkalmazásában.

A Minőségirányítási rendszer céljaival összhangban az intézmény vezetőjének gondoskodnia kell a közvetlen és közvetett érdekelt felek külön kérésére történő megfelelő tájékoztatásáról is.

Az intézmény vezetőjének ugyanakkor gondoskodnia kell arról is, hogy a Minőségirányítási Rendszerről szóló dokumentumok kibocsátásával az intézmény érdekeit sértő információ a fent említett külső felhasználókhöz ne jusson el. Ennek érdekében a külső felhasználásra szánt Minőségirányítási Kézikönyvet, illetve ennek egyes fejezeteit kizárólag az intézményvezető bocsáthatja a közvetlen és közvetett érdekelt felek rendelkezésére.

A kézikönyvet kiadta:

név: József Attila Általános Művelődési Központ Könyvtára

időpont: 2015.01. 05.



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

A dokumentáció kódja	Jaámkk1
Verziószáma	1/2015
Állománynév	
Oldalak száma	
Érvénybelépés időpontja	2015. 01.01.

Módosította: aláírás/dátum	Verzió száma:	Módosított oldalszám	Ellenőrizte: aláírás/dátum	Jóváhagyta: aláírás/dátum	Kibocsátás időpontja:

Bevezető

- A József Attila Általános Művelődési Központ Könyvtárának vezetése és munkatársai hatáskörükhöz mérten elkötelezettek abban, hogy a polgárok és a közösségek számára korszerű és minőségi szolgáltatást nyújtsanak.
- Az itt található alapelvek, szabályzatok, rendszerek, eszközök rögzítik az intézmény minőségügyi folyamatait, a kompetenciahatárokat, a felelősséget, a határidőket, a dokumentálásra vonatkozó szabályokat, a mérési, értékelési rendszert és eszközöket.
- A Minőségirányítási Kézikönyv tartalmát minden munkavállalónak ismernie kell.



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

- Az összevont intézmény vezetősége ezért gondoskodik arról, hogy a Kézikönyv mindenki számára hozzáférhető legyen nyomtatott formában, valamint az intézmény közös belső hálózatán, elektronikus formában.
- A Minőségirányítási Kézikönyv hatálybalépése 2015.01.01. Az igazgató aláírásával veszi kezdetét. Az intézmény vezetősége gondoskodik arról, hogy a Kézikönyv teljes tartamát munkaértekezleten részletesen megismertesse minden munkavállalójával, legkésőbb 2015. március 31-ig.
- A Minőségirányítási Kézikönyv nem végleges dokumentum, hanem folyamatos fejlesztés alatt áll, igazodva a mindenkori stratégiai terv, SWOT, stb. elemzésekhez, használói és fenntartói igényekhez, elvárásokhoz, valamint az országos stratégiai irányvonalakhoz. A Minőségirányítási Kézikönyv folyamatos fejlesztéséért, módosításáért az intézmény vezetője felel, az esetleges változtatásokról, pótlásról tájékoztatja a vezetőséget és munkatársait.
- Évente egy alkalommal frissíti a Kézikönyvet és az új verziót elérhetővé teszi minden munkatárs számára.
- A Minőségirányítási Kézikönyv online elérhető a könyvtár saját honlapján a vonatkozó dokumentumokkal együtt.

1.Fogalmak, rövidítések

- Erőforrások – A könyvtár szolgáltatásokat nyújt, melyek létrehozásához forrásokat biztosít. Ez a bemenet vagy input a könyvtárosi szakértelemben, a költségvetési összegben, az épületben, a technikai infrastruktúrában, a könyvtári dokumentumokban, a (szakmai) kapcsolatokban stb. testesül meg.
- Felhasználó/vevő – a könyvtári szolgáltatásokban részesülő személy vagy intézmény.
- Könyvtáros – felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkező szakember.
- Küldetésnyilatkozat – A fenntartó által jóváhagyott nyilatkozat, amely meghatározza a szervezet céljait és a szolgáltatások és termékek fejlesztésével kapcsolatos választásokat.
- Minőség – az a szolgáltatási színvonal, amely kielégíti, illetve túllépi a felhasználó igényeit.



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

- **Minőségirányítás** – fogalma 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.
- **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 fogalmazznak 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 piaclehetőségeivel, veszélyeivel szembesíti. A stratégiai tervezésben célokat, törekvéseket fogalmazznak 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.Általános adatok

Név: József Attila Általános Művelődési Központ Könyvtára

Az intézmény vezetője: Soósné Záluszkai Mária

Az intézmény együttes központi címe: 5820 Mezőhegyes, Béke park 1.



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

A könyvtár székhelye: 5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

A könyvtár levelezési címe: 5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

E-mail cím: eva7788@freemail.hu

Telefonszám: 06/68 466 103/220

Fax: 06/ 466 103

Web.: www.mezohegyesamk-konyvtar.hu

Adószám: 153-44-203-2-04

Fenntartó és felügyelet: Mezőhegyes Város Önkormányzata

Székhelye: 5820 Mezőhegyes, Kozma F. u. 22.

Ágazati szakmai felügyelet: Békés Megyei Könyvtár, Békéscsaba

Székhelye: 5600 Békéscsaba, Kiss E. u. 3.

A könyvtár működési területe: Mezőhegyes város és térsége

Könyvtár jogállása: intézményegység (tagintézmény)

Gazdálkodási jogköre: A József Attila Általános Művelődési Központ önállóan működő gazdálkodási és költségvetési szerv, melynek intézményegysége a Közművelődési rész, ennek része a könyvtár.

Az intézmény pénzügyi és gazdálkodási feladatait a József Attila Általános Művelődési Központ Gazdasági Hivatala látja el.

3.A József Attila Általános Művelődési Központ Könyvtárának részlegei

Iskolai könyvtári részleg:

- Kötelező olvasmányok, hangoskönyvek, CD-k, klasszikus filmek, ismeretterjesztő filmek, gyermekfilmek



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

-
- szakterülete a gyermek és ifjúsági korosztály könyvtári szolgáltatása, gyermekrendezvények, könyvtárhasználati órák megtartása

Városi Könyvtár:

- információ, tájékoztatás, könyvtári adminisztráció, könyvtárközi dokumentumok rendelése, dokumentumok cseréje, hírlap olvasó
- csak helyben használatra, kutató tevékenység folytatásához segédanyagok, szakirodalmi tájékoztatás
- író- olvasó találkozók, könyvtári rendezvények
- ellátja az intézmény működésével kapcsolatos háttérfeladatokat.

Internet használat:

- szakterülete a felnőtt korosztály általános tájékoztatása, internet használat, számítógép használat bemutatása, oktatása,
- előadások projektoros kivetítővel, szak- és szépirodalom, speciális gyűjtemények

4.A könyvtár története

1969-ig a községben egy területi jelleggel működő könyvtár volt, melyet a MEDOSZ Móricz Zsigmond Sport és Kultúrotthon működtetett.

1970-ben ezt a néhány ezres állományt két részre osztotta a fenntartó, egyik fele maradt a MEDOSZ gondozásában, másik fele pedig a Centrál épület emeleti helyiségébe költözött, és Klubkönyvtár néven működött. Ennek fenntartója a Községi Tanács volt.

1974-ben, "Petőfi Emlékkönyvtár" néven, önálló épületbe, a Petőfi sétány 3. szám alá költözött a könyvtár. A felnőtt és a gyermek részleg egy helyiségben, 240 m²-en, az akkori viszonyoknak megfelelően, korszerű, világos, tágas környezetben működött. Kibővült a szolgáltatás ún. fonotéka részleggel, mely lehetőséget biztosított az olvasóknak helyben zenehallgatásra, valamint folyóiratrészleggel, melyet ugyancsak az olvasótermi részben lehetett igénybe venni. Az akkori anyagi lehetőségek biztosították, hogy a könyvtár állományát folyamatosan és korszerűen fejlesszük, így néhány év alatt jelentősen emelkedett a helyben használható, és kölcsönözhető dokumentumok száma. Ekkor még négy letéti könyvtár működött, három a majorokban élők olvasási igényeit elégítette ki, egy pedig az idősek napközi otthonában élőknek jelentett szórakozási



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

lehetőséget. Azonban néhány év múlva anyagi okok, és a majori lakosság csökkenése miatt az intézmény megszüntette ezeket a fiókkönyvtárakat.

1983-ban került hivatalosan is átadásra a József Attila Általános Művelődési Központ, ekkor funkciójában, és területi nagyságában megfelelő helyiségbe került át a gyermek, ifjúsági és pedagógiai irodalom. A felnőtt állomány maradt, egészen 2007. szeptemberéig eredeti helyén, ekkor, gazdasági okok miatt, az általános művelődési központ klubhelyiségébe költözött. A 160 m²-es könyvtár területén pályázatok segítségével audiovizuális és egyéb modern technikai eszközöket szereztünk be, ezzel is bővítve szolgáltatásainkat.

A gyűjteményen belül van videotéka, helyismereti gyűjtemény, folyóirat-olvasó.

2011-ben TÁMOP-3.2.4-09/1-2010-002 „Tudásdepó-Expressz”- A könyvtári hálózat nem formális és informális képzési szerepének erősítése az élethosszig tartó tanulás érdekében című pályázat keretében rendezvényeket, programokat szervezhettünk az érdeklődők számára. 2013-ban pedig TIOP-1.2.3-11/1 Könyvtári szolgáltatások összehangolt infrastruktúra-fejlesztése – „Tudásdepó-Expressz” c. pályázat elnyerésével tovább fejlesztettük a használói számítógépes parkunkat. A projekt keretében lehetőségünk volt a vak, gyengénlátó, aliglátó könyvtárhasználók igényeit is kielégíteni egy speciális szoftver segítségével, így a könyvtár tovább tudja bővíteni szolgáltatási palettáját, a könyvtárhasználók körét.

Mindkét részlegünkben, állományunkkal, eszköztárunkkal, szolgáltatásainkkal szeretettel várjuk az érdeklődőket, olvasóinkat!

5.A könyvtár adatai

Teljes alapterület: 310 m²

Jelenlegi kötetszám: 35 770 db

befogadóképesség: 150 fő

Jelenlegi épületbe költözés időpontja:

Iskolai könyvtári részleg: 1983.

Városi Könyvtári részleg: 2007.



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

6.A könyvtár küldetésnyilatkozata

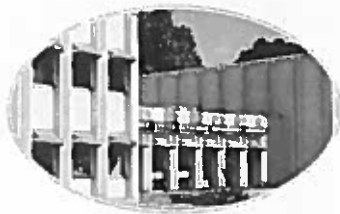
A József Attila Általános Művelődési Központ Könyvtárának fő feladatait magában foglaló nyilatkozat a kulturális javak védelméről és a muzeális értékekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény 68. paragrafusa a., pontjában kapott felhatalmazás alapján e törvény rendelkezéseinek figyelembevételével készült.

A könyvtár munkatársaival és információs forrásaival az alábbi nyilvános könyvtári feladatokat látja el:

- A könyvtári dokumentumok (könyvek, folyóiratok, hangzóanyagok, stb.) helyben használatával és kölcsönzésével, tájékoztatással mindenki számára hozzáférést biztosít az információ minden megjelenési formájához.
- Támogatja a tanulási tevékenységet iskolánk pedagógiai programjának figyelembevételével, az önképzésben részt vevők felkészülését segíti a rendelkezésre álló eszközökkel
- Hozzájárul a szabadidő hasznos eltöltéséhez

Feladataink hatékony megvalósítása érdekében:

- A könyvtár gyűjteményét folyamatosan fejleszti, feltárja, megőrzi, gondozza és rendelkezésre bocsájta
- Tájékoztat a nyilvános könyvtári rendszer dokumentumairól és szolgáltatásairól
- Biztosítja más könyvtárak állományának és szolgáltatásainak elérését
- Részt vesz a könyvtárak közötti dokumentum- és információcserében
- Közhasznú információs szolgáltatást nyújt
- Helyismereti információkat és dokumentumokat gyűjt



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

7.A könyvtár jövőképe

A könyvtári rendszer egésze alkalmas a nyilvánosságra hozott információknak, felhalmozott tudásnak, valamint műveltségnek mindenki számára a lakóhelytől és településtípustól független, egyenlő esélyű hozzáférhetővé tételére. Elősegítve ezzel a különböző területek versenyképességét, növelve az esélyegyenlőséget, és segítve a leszakadó térségek és csoportok felzárkózását.

Az információs társadalom, a tudásalapú társadalom alapintézménye az információt gyűjtő, feltáró és szolgáltató intézmény: a könyvtár. A József Attila Általános Művelődési Központ Könyvtára a következő években lényeges szerepet fog betölteni az információkat szolgáltató intézmények között, miközben megőrzi hagyományos könyvtári funkcióit is. Bővül a felhasználók köre (diákok, tanulók, nyugdíjasok, pedagógusok, felnőtt tanulók, civil szervezetek). Legtöbbször továbbra is a különböző dokumentumok kölcsönzéséért, illetve a helyben használatért keresik fel az intézményt. Ezen dokumentumok mellett azonban egyre növekszik az internet használata is. A könyvtár továbbra is teret fog biztosítani a modern technikának, rendezvényeknek. Működése szempontjából továbbra is a költségvetési források lesznek a legbiztonságosabbak, de minden más lehetőséget is meg kell ragadni, hogy minél nagyobb anyagi erőforrást tudjon megszerezni különböző forrásokból. (Pályázatok, mecenatúra).

A közoktatás mellett a közkönyvtárak az információs társadalom létrehozásának legfontosabb eszközei. Igen fontos civilizációs és kulturális szolgáltatást képviselnek, az egyének igényeit elégítik ki, és jelentős befolyással bírnak a tanulásra, oktatásra és az állampolgárok életére. A mai információs és tudástársadalomban a könyvtárakat olyan helyeknek tekintik, ahol a tudás és a kultúra szabadon áramlik és amelyek kiegészítik a médiák és az oktatási rendszer kínálatát.



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

8.A könyvtár Swot elemzése:

Erősségek:

A lakossági könyvtári ellátás helye:

- Része a város közművelődési, közgyűjteményi rendszerének.
- A város önkormányzata gondoskodik a könyvtár fenntartásáról.
- A munkatársak szakképzettek
- A dokumentumállomány folyamatos gyarapítása biztosított.
- Olvasói számítógépen elérhető a könyvtár számítógépes katalógusa
- Az internet elérhetőség szolgáltatásként biztosított.
- A rendezvények, vetélkedők az olvasás, az irodalom és a kultúra népszerűsítését szolgálják.

Gyengeségek

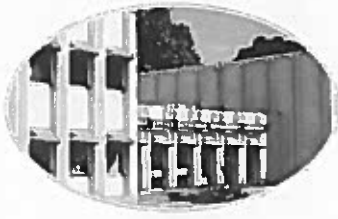
- Zsúfoltság, raktár hiánya.
- A feladatokhoz szükséges tárgyi eszközök és technikai berendezések amortizációját nem követi állandó fejlesztés (anyagi erőforrások hiánya).
- A szakmai feladatok szinte kizárólag csak pályázati támogatásból lehetségesek.
- A sokrétű tevékenységhez kevés a személyi feltétel.
- A szolgáltatások elsősorban a jelenlegi könyvtárhasználók igényeire koncentrálnak

Lehetőségek

- A könyvtár szerepe felértékelődik.
- A minőségbiztosítási rendszer követelményeinek könyvtári alkalmazása.
- Folyamatos pályázati aktivitás.
- Új célcsoportok megnyerése.
- Az oktatás különböző szintjeinek és az élethosszig tartó tanulás feltételeinek a kiszélesítése.

Veszélyek

- A működési feltételek nem javulnak.
- A fenntartó nem biztosít elegendő forrást az állomány gyarapítására, a technikai fejlesztésekre, működtetésükre, karbantartásukra.



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

Erősségek	Fejlesztendő területek (Gyengeségek)
<ul style="list-style-type: none">• Hagyományokkal rendelkező, ismert intézmény• A városban frekventált helyen található, akadálymentesített megközelíthetőség• Többféle dokumentumtípust foglal magába a gyűjtemény• A felhasználók igényei fokozottan valósulnak meg az állomány kiépítése során• Az önkormányzat gondoskodik a könyvtár fenntartásáról• A dokumentumállomány folyamatos gyarapítása biztosított• Korszerű, integrált könyvtári szoftver használata• Biztosított az átjárhatóság az iskolai és a felnőtt részleg között• Folyamatos kapcsolattartás és kapcsolatépítés jellemzi a könyvtár tevékenységét• Rendezvények, vetélkedők a kultúra, az irodalom, az olvasás népszerűsítését szolgálják	<ul style="list-style-type: none">• A könyvtári dokumentumállomány számítógépes feldolgozottsága 70 %-os• A könyvtári honlap naprakész karbantartása szoftverelérési problémák miatt nem megoldott• A működési feltételek javítása (helyhiány, zsúfoltság, raktárhiány)• A könyvtár jelenlegi helyén nem bővíthető• Célcsoport bővítése• A marketing és PR tevékenység
Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none">• A minőségi rendszer követelményeinek könyvtári alkalmazása• Marketing tevékenység• Folyamatos pályázati aktivitás• Új célcsoportok és szolgáltatási formák bevezetése• Képzés• Együttműködés városi intézményekkel, civilszervezetekkel• Szoros együttműködés az oktatási intézményekkel	<ul style="list-style-type: none">• Olvasói informálódási szokások változása• A dokumentumok gyors avulása, elhasználódása, rossz minőségben kiadott könyvek• A könyvtárat nem használók körében a hagyományos könyvtárkép él• A fenntartói források egyre inkább elégtelenek az állomány fejlesztésére, a berendezés felújítására, és újak vásárlására



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

9.A könyvtár partnerlistája

Közvetlen partnerek

- Akiknek a könyvtár szolgáltat, a könyvtár használói köre
- A könyvtár fenntartója: Mezőhegyes Város Önkormányzata (5820 Mezőhegyes, Kozma F. u. 22. ;
Tel.: 06 68 466001, 06 68 466002; e-mail: mezohegyes@t-online.hu)
- József Attila Általános Művelődési Központ Igazgatója (Soósne Záluszkai Mária, 5820 Mezőhegyes, Béke park 1. Tel.: 06 68 466 103)
- A könyvtár munkatársai (Csáki Lajosné Tel.: 06 30 440 1948); Zsóriné Kovács Márta (Tel.: 06 30 4180302)

Közvetett partnerek

- *Ágazati irányítás:*
Békés Megyei Könyvtár (5600 Békéscsaba, Kiss E. u. 3.)
- *Szakmai szervezetek:*
József Attila Általános Iskola, Kollégium és Alapfokú Művészeti Iskola (5820 Mezőhegyes, Béke park 1. ; Tel.: 06 68 466 103 ;
e-mail: mezohegyesiskola@gmail.com)
Magyar Könyvtárosok Egyesülete Békés Megyei Szervezete (5600 Békéscsaba, Kiss E. u. 3.)
Könyvtári Intézet (1827 Budapest, Budavári Palota „F” épület)
Helytörténeti Múzeum (5820 Mezőhegyes, Szent György tér)
- *Beszállítók*
Könyvtárellátó Közhasznú Társaság,
Alexandra Könyvesbolt (6724 Szeged, Londoni krt.3)
Tóth Könyvkereskedés (4025 Debrecen, Piac u. 10)
Kódex Könyváruház (1054 Budapest, Honvéd u. 5)
Nemzeti Erőforrások Minisztériuma (1055 Budapest, Szalay u. 10-14)
Nemzeti Kulturális Alap (1388 Budapest, Pf. 82)
- *Média*
Mezőhegyes újság (5820 Mezőhegyes, Kozma F. u. 22.
honlap
Városi televízió (5820 Mezőhegyes, Kozma F. u. 22.)
- *Civil szervezetek:*
Vakok és Gyengénlátók Egyesülete (5820 Mezőhegyes, Béke park 1.
Városvédő Egyesület (5820 Mezőhegyes, Béke park 1.)
- *Egyházak*
Református Egyházközség (5820 Mezőhegyes, Kossuth u. 7.)
Katolikus Egyházközség (5820 Mezőhegyes, Szent György tér)



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

10.A könyvtár panaszkezelése

Panaszkezelési szabályzat

1.1. Bevezető

A panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy a könyvtárral szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a könyvtár tevékenységébe. További alapelv, hogy a könyvtár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabály szerint kezeli.

1.2. Panasz

Panasz a könyvtár tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a könyvtár eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

1.3. A panaszos

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a könyvtár valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A panasz bejelentése

1.4.1. Szóbeli panasz

- a) személyesen: A könyvtár nyitvatartási idejében. A könyvtár címe, és nyitvatartási ideje a www.mezohegyesamk-konyvtar.hu weboldalon található.
- b) telefonon: 06 68 466 103/220; munkanapokon 8-17 óráig

1.4.2. Írásbeli panasz



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

- a) személyesen vagy más által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján
 - b) postai úton: József Attila Általános Művelődési Központ Könyvtára, 5820 Mezőhegyes, Béke park 1.
 - c) elektronikus levélben: eva7788@freemail.hu
- Névtelenül leadott panaszokkal a könyvtár nem foglalkozik.

1.5. A panasz rögzítése

A könyvtár különös figyelmet fordít arra, hogy a panaszfelvétel során az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A könyvtár a - kizárólag a panaszügyintézés okán - birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

1.6. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

1.6.1. Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen, telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.

Telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

A panaszos a szóbeli (személyes, telefonos) és írásbeli panaszát, illetve amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és az ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról az ügyintéző panaszkezelési lapot vesz fel, és annak példányát:

- a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszkezelési lapot az illetékes ügyintéző vagy a vezető részére továbbítja.



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

• telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszról lapot vesz fel, annak tartalmát egyezteteti és jóváhagyatja az ügyféllel az illetékes ügyintéző vagy a vezető részére továbbítja.

A panaszra adott indokolással ellátott választ, a közlést követő 15 napon belül kell kiküldeni.

A panaszkezelés menetéről és határidőiről az ügyintézés alatt, telefonon - közérthető, szakszerű és érdemi - információt, a 06-68 466 103/220 számon adunk.

Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, az Őt vagy az Ő hívását fogadó munkatárs köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszkezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

1.6.2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot közlését követő 15 napon belül küldi meg az ügyfél részére.

Amennyiben a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy haladéktalanul fel kell venni az ügyféllel a kapcsolatot és be kell azokat szerezni.

A panaszkezelés menetéről és határidőiről az ügyintézés alatt, telefonon adunk információt, a 06 68 466 103/220 számon. Erről a személyesen leadott írásbeli panasz esetén a könyvtár munkatársának az ügyfelet tájékoztatnia kell.

1.7. *Adatkezelés*

A könyvtár a panaszkezelés során a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

1.8. *A panasz nyilvántartása*

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a könyvtár nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panaszos nevét
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának dátumát
- a panasz keletkezési helyét
- a panasz súlyát, a panasz jogosságát (jogos/nem jogos)
- a reklamáció kezelésével, kivizsgálásával megbízott személy nevét
- döntést a megrendelő javítási igényének jogosságáról
- szükséges/meghozott javító intézkedéseket
- az újbóli előfordulást megakadályozó intézkedéseket
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a problémát kivizsgáló aláírását, a partner tájékoztatását a meghozott intézkedésekről

A nyilvántartást úgy kell kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen.

Alkalmasnak kell lennie arra, hogy a könyvtár:

- a panaszokat, azok témája szerint csoportosíthassa
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket azonosíthassa és feltárhassa
- megvizsgálhassa, hogy ezen tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra
- eljárást kezdeményezhessen a feltárt, panaszt kiváltó események, tények korrekciójára
- összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat.

1.9. *A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők*

A könyvtár a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

A könyvtár a panaszokról meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, szolgáltatásokat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba. A könyvtár a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a használói igényekre és saját szolgáltatásainak szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

1.10. Tájékoztató

A könyvtár szolgáltatási helyiségeiben, ill. az internetes honlapján közzéteszi a panaszügyintézés körében alkalmazott panaszkezelési szabályzatát.



Soós Záluszkai Mária

Soós Záluszkai Mária
intézményvezető



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

Rendelkező hivatkozások

Törvények, rendeletek

1969. évi III. törvény A szerzői jogról

1992. évi XXII. törvény A Munka Törvénykönyvéről

1992. évi XXXIII. törvény A közalkalmazottak jogállásáról

1997. évi CXL. törvény A kulturális javak védelméről és a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről

1999. évi LXXVI. Törvény A szerzői jogról

2001. évi LXIV. törvény A kulturális örökség védelméről

2005. évi XC. törvény Az elektronikus információszabadságról

2011. évi CXCV. törvény Az államháztartásról

157/2000. (IX. 13.) Kormányrendelet A dokumentumvásárlási hozzájárulásról

194/2000. (XI. 24.) Kormányrendelet A muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről

6/2001. (I. 17.) Kormányrendelet A könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről

117/2004. (IV.28.) Kormányrendelet A szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 38. §-ának (5) bekezdésében szabályozott szabad felhasználás esetében a nyilvánosság egyes tagjaihoz való közvetítés és a számukra történő hozzáférhetővé tétel módjának és feltételeinek meghatározásáról

13/2002. (IV. 13.) NKÖM rendelet A helyi önkormányzatok közművelődési és könyvtári érdekeltségnövelő támogatásáról

1/2000. (I. 14.) NKÖM rendelet A kulturális szakemberek szervezett képzési rendszeréről, követelményeiről és a képzés finanszírozásáról

6/2000. (III. 24.) NKÖM rendelet A Könyvtári Intézet jogállásáról

18/2000. (XII. 18.) NKÖM rendelet A kulturális szakértők működésének engedélyezéséről és a szakértői névjegyzékek vezetéséről

14/2001. (VII. 5.) NKÖM rendelet A könyvtári szakfelügyeletről

1/1967. (VI. 18.) MM rendelet A muzeális értékű könyvek, zeneművek, térképek és egyéb nyomtatványok, valamint kéziratok bejelentéséről

5/1971. (X. 23.) MM rendelet Egyes jogi személyek könyvtáraiban levő muzeális értékű



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

könyvek, zeneművek, térképek és egyéb nyomtatványok, valamint kéziratok bejelentéséről
3/1975. (VIII. 17.) KM–PM együttes rendelet A könyvtári állomány ellenőrzéséről
(leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról
19/1981. (XII. 8.) MM rendelet A könyvtárközi kölcsönzésről
7/1985. (IV. 26.) MM rendelet A könyvtári anyagok bejelentéséről
4.2. Keretdokumentumok, irányelvek, normatívák, charták



József Attila Általános Művelődési Központ

5820 Mezőhegyes, Béke park 1.

Tel/Fax: (68) 466-103; +36 (30) 445-54-32

mezohegyesamk@gmail.com www.mezohegyesamk.hu

Tartalom

1.Fogalmak, rövidítések.....	3
2.Általános adatok.....	4
3.A József Attila Általános Művelődési Központ Könyvtárának részlegei.....	5
4.A könyvtár története.....	6
5.A könyvtár adatai.....	7
6.A könyvtár küldetésnyilatkozata.....	8
7.A könyvtár jövőképe.....	9
8.A könyvtár Swot elemzése:.....	10
9.A könyvtár partnerlistája.....	12
10.A könyvtár panaszkezelése.....	13