



MINŐSÉGPOLITIKAI NYILATKOZAT

2019



NY63

| | |
|------------------------|--|
| A dokumentum címe | Minőségpolitikai nyilatkozat |
| Verziószám | 1.1 |
| Fájlnév | Belső-külső kommunikációs terv_2019 |
| Oldalszám | 3 |
| Készítette | Folyamatok munkacsoport (Huszkáné Horvát Andrea, Padányi Emese, Lukács Mária, Szurokné Tóth Gyöngyi) |
| Jóváhagyta | Minőségirányítási Tanács |
| A jóváhagyás dátuma | 2019. június 14. |
| A hatálybalépés dátuma | 2019. június 14. |

A MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

| VERZIÓ | FÁJLNÉV | OLDAL-SZÁM | MÓDOSÍTOTTA | JÓVÁ-HAGYTA | JÓVÁ-HAGYÁS DÁTUMA | HATÁLYBALÉPÉS DÁTUMA |
|--------|------------------------------|------------|-------------------------|---------------------------|--------------------|----------------------|
| 1.0 | Minőségpolitikai nyilatkozat | 3 oldal | Folyamatok munkacsoport | Minőségirányítási Csoport | 2012. 04. 05. | 2012. 04. 05. |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

.....
 Minőségirányítási Tanács
 vezetője

.....
 igazgató

PH.



MINŐSÉGPOLITIKAI NYILATKOZAT

A Bács-Kiskun Megyei Katona József Könyvtár vezetése és valamennyi munkatársa ezen nyilatkozatában rögzíti a minőség iránti elkötelezettségét.

Szolgáltatásink javítása, a használóink bizalmának erősítése érdekében teljes körű minőségirányítási rendszer (Total Quality Management, TQM) szerint, annak megfelelően végezzük feladatainkat.

Munkánkat a mindenkor érvényben lévő jogszabályok és szabványok betartásával/betartatásával, a szakmai és partneri elvárásoknak megfelelő szabályozott keretek között, rendszeres és igazolt módon ellenőrizve, dokumentálva végezzük.

Képzésekkel rendszeresen lehetőséget biztosítunk arra, hogy a munkatársak szakmailag és emberileg kibontakozhassanak, a minőségpolitikát megértsék, elfogadják, és elkötelezetté váljanak iránta. A döntések előkészítésében figyelembe vesszük a munkatársak javaslatait, nagy hangsúlyt fektetünk a továbbképzésekre, a minőségre összpontosító gondolkodás kialakítására.

Elvárjuk partnereinktől a vonatkozó jogszabályok és előírások betartását, a szakértelmet, az etikus magatartást, a gondosságot és a felelősségtudatot. Az együttműködés módját és feltételeit szerződésben, megállapodásban rögzítjük. Lehetőséget biztosítunk partnereinknek is a véleménynyilvánításra.

A vonatkozó előírásoknak, szerződéseknél, megrendeléseknek megfelelően és az esélyegyenlőséget szem előtt tartva nyújtunk színvonalas szolgáltatást használóinknak és partnereinknek, törekszünk az igények minél szélesebb körű kielégítésére.

Fokozott gondot fordítunk a jogkövető magatartás betartására és a társadalmi elvárásoknak való megfelelésre egyaránt. Együttműködünk a hatóságokkal, a társadalmi és érdekképviseleti szervezetekkel.

Elért eredményeinkről, szolgáltatásainkról, az intézmény működésével kapcsolatos változásokról, valamint közérdekű információinkról tájékoztatjuk a nyilvánosságot.

Folyamatosan fejlesztjük Marketing és PR tevékenységünket, hogy szolgáltatásainkat minél eredményesebben és hatékonyabban jutassuk el használóinkhoz és partnereinkhez .



MINŐSÉGPOLITIKÁNK LEGFŐBB ELVEI

Teljeskörűség

A minőségi követelmények vonatkoznak a könyvtár minden dolgozójára, lefedik az összes szolgáltatást, kiterjednek a környezeti feltételekre, és általánosságban elmondható, hogy a rendszer felölel mindent a könyvtárban (hardver, szoftver, szervezési és személyzeti intézkedések).

Használóközpontúság

A könyvtárunk szolgáltatásai: legfőbb feladatunk az olvasók, a használók igényeinek megfelelő színvonalú szolgáltatások nyújtása.

A személyzet célja: a használók udvarias, gyors és pontos kiszolgálása, a munkafolyamatok állandó javítása.

Szabályozottság

Tevékenységünket a mindenkor érvényben lévő jogszabályok betartásával/betartatásával, a szakmai és partneri elvárásoknak megfelelő szabályozott keretek között, dokumentálva végezzük.

A személyzet által tapasztalt, a partnerek által jelzett, vizsgálatokkal feltárt *hibák okainak elemzését* elvégezzük annak érdekében, hogy az *ismételt előfordulásukat megelőzzük*.

Nyilvánosság

A szolgáltatásokról, a végbement változásokról folyamatosan nyilvánosságra hozzuk a közérdekű információkat és elért eredményeket. Többféle lehetőséget biztosítunk a partnereknek a véleménynyilvánításra.

Tudásmenedzsment

A könyvtár*vezetés* lehetőséget ad arra, hogy a munkatársak szakmailag és emberileg kibontakozhassanak, a döntések előkészítésében figyelembe veszi a dolgozók javaslatait, nagy hangsúlyt kap a személyzet továbbképzése, a minőségre összpontosító gondolkodás kialakítása.

Gazdaságosság

Az alaptevékenységek költségvetési forrásainak felhasználásánál a gazdaságosság az elsődleges szempontunk. A szolgáltatások minőségét javító változásokhoz külső, pályázati és egyéb támogatások megteremtésére a teljes személyzet elkötelezett.

Vezetőség elkötelezettsége

A minőségbiztosítás mellett elkötelezett vezetőség: A szolgáltatások értékelése és azok fejlesztési irányainak meghatározása érdekében a teljesítménymutatók alkalmazása segíti a vezetés munkáját. A könyvtári szolgáltatások színvonalának javítására a vezetőség további két módszert alkalmaz: ezek az összehasonlító színvonalmérés (benchmarking), valamint az önértékelés.