

## VEZETŐI FOLYAMATOK



Győr

2016

A könyvtár neve: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

1. A folyamat megnevezése: **Projektmenedzsment**

2. A folyamat kódja: **VF-01**

3. A folyamat típusa *(kérjük a megfelelőt aláhúzni!)*:

a) vezetési folyamat      b) főfolyamat      c) támogató folyamat      d) kulcsfolyamat

4. A folyamat célja:

Könyvtárban egy meghatározott cél elérésére projektcsoport létrehozása, a csoport irányítása koordinálása mellett elérni a projektben kitűzött célt.

5. Folyamatgazda: Figula Anikó

6.1. A folyamat bemenete:  
Projektkészítés, indítás

6.2. A folyamat kimenete:  
Projekt megvalósítása, zárása

7. Folyamatleírás / folyamatábra (1. számú melléklet):

*1. Pályázatfigyelés*

Ha van projekt ötlet, vagy pályázat, akkor ellenőrizni kell, hogy fontos-e a könyvtár, az egyetem fejlődése, innovációja szempontjából. Ha igen, akkor :

*2. Egyeztetés a Pályázati Irodával*

Támogatja –e a Pályázati Iroda a pályazatkészítést, projektkészítést. Ha igen:

*3. Pályázatírás, Projektterv előkészítése*

Elemző szakasz: Helyzetelemzés, helyzetfelmérés. Projektötlet, pályázati cél meghatározása (SWOT, érdekelt elemzése, háttér tanulmányok). A probléma elemzése (ok okozati összefüggések meghatározása). Célelemzése (célok kitűzése, átfogó, végcél, eredmények). Stratégiai elemzés (célkitűzések, külső tényezők, kockázatok)

Tervező szakasz:

- Projekt átfogó célkitűzései (indikátorok, elemzés forrásai). Pontos célok (indikátorok, elemzés forrásai, feltételezések). Eredmények (indikátorok, elemzés forrásai, feltételezések). Tevékenységek (eszközök, költségek, előfeltételek)
- Elemzések, tervezések után projektterv készítése.
- A kreatív gondolkodás módszereinek használata (ötletbörze, igényfelmérés).
- Saját környezet feltérképezése (szakértelem, igények, erőforrások, célok, elkötelezettség)

*4. Pályázatírás, Projektírás:*

- A pályázat elkészítése határidőre, (a pályázat tartalmi, pénzügyi és formai

követelményeknek megfelelő előkészítése, dokumentálása)

- A pályázat beadása: Ha sikeres:

5. *Támogatási szerződés kötése* (az egyetem vezetése)

6. *Projektindítás:*

- Kijelöli a vezető a projektvezetést és a projektben részt vevő személyeket ők lesznek a projekt munkacsoport tagjai.
- Megfogalmazzák – ha voltak előzmények, arra hivatkozva – a projekt célcsoportját, címét, célját és tartalmát.
- Tervet készítenek a projekt időszakára, kijelölik a megvalósítás helyszínét/eit, területét/eit az esetleges projektpartnerek/et és a várható eredmények/et, hatások/at.

7. *Projektkoordináció, projektkontroll*

A koordináció és a kontroll a projektvezető feladata, Ő fogja össze a munkacsoportot a projekt időtartama alatt.

8. *A projekt megvalósítása*

- A projekt folyamatos kommunikációja
- A projektfeladatok végrehajtása
- Változáskezelés
- Kapcsolattartás a projektben résztvevőkkel
- Ellenőrzés
- Probléma esetén szerződésmódosítás

9. *Projektzárás*

- Szakmai pénzügyi beszámoló készítése
- Értékelés projektzáró keretében
- Eredmények kommunikálása
- Projekt dokumentáció összeállítása
- Helyszíni szemle

10. *Monitoring*

- A fenntartási időszakban évente fenntartási jelentés készítése.

8. A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok

8.1. Általános:

1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről  
III. RÉSZ: A NYILVÁNOS KÖNYVTÁRI ELLÁTÁS

8.2. Helyi:

SZMR,  
egyetemi SZMSZ

9. Erőforrások, feltételek:

Személyi: Projekt munkacsoport tagjai (projektvezető, projektasszisztens, projekt pénzügyi vezetője, projekt munkacsoport tagjai)

Tárgyi: Számítógép (szoftver, hardver), internet, irodaszer

Pénzügyi: Költségvetés, pályázati forrás

10.2. Keletkező dokumentumok:  
Projekt adatlap  
Projektleírás  
Megállapodások, szerződések, számlák  
Új szolgáltatások, innovációk leírása

## új, innovatív minőségi szolgáltatások, növekvő olvasói létszám

Az új szolgáltatások igénybevételének mérése statisztikai módszerrel; használói elégedettségmérés

14. Hatálybalépés:  
2015. június 1.

## vezető aláírása

[illegible]

A könyvtár neve: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

1. A folyamat megnevezése: **Mérés, értékelés, önértékelés**

2. A folyamat kódja: **VF-02**

3. A folyamat típusa (*kérjük a megfelelőt aláhúzni!*):

a) vezetési folyamat      b) főfolyamat      c) támogató folyamat      d) kulcsfolyamat

4. A folyamat célja:

Könyvtárban lévő szolgáltatások, humánerőforrások és partnerek, tehát a könyvtár leghatékonyabb és legmegfelelőbb működése érdekében a vezető elrendeli a mérést, a mérés elemzését és értékelését.

5. Folyamatgazda: Figula Anikó

6.1. A folyamat bemenete:

Megfogalmazzuk, mit mérünk, elemzünk, értékelünk.

6.2. A folyamat kimenete:

Az eredmények beépítése a munkafolyamatokba, változtatás.

7. Folyamatleírás / folyamatábra (1. számú melléklet):

1. Mérés és értékelés

- A vezető munkacsoportot hoz létre a mérések elvégzéséhez.
- A munkacsoport megállapodik a mérés módszerében, formájában (kérdőív, fókuszcsoporthoz, stb.)
- Meghatározza a mérés időszakát, gyakoriságát.
- Meghatározza a mérés célcsoportját.
- Meghatározza a mérés célját.
- Kidolgozzák a kérdőívet.
- Felmérés elkészítése (online, print.)
- A mérés határidejének lejártá után a vezető/munkacsoport elkészíti az elemzést, kiértékeli az egyes pontokra adott válaszokat.
- Összeállítja a beszámolót, jegyzőkönyvet.
- A nem megfelelő folyamatok kiküszöbölésére intézkedési tervet készít.

2. Önértékelés (KKÉK)

- A vezető a MIT-tel egyeztetve megtervezi az önértékelést.
- Meghatározzák a team-vezetőket.
- Előre megtervezett időpontokban belső szakmai napon a munkatársak kisebb csoportokban a KKÉK szerint elvégzik az önértékelést.
- A vezető összdolgozó értekezlet keretében a közös vélemény kialakítását

kezdemenyezi.

- Az eredményeket dokumentálja.
- A MIT-tel közösen intézkedési terveket készítenek a felmerült problémás területekre.

#### 8. A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok

##### 8.1. Általános:

Hatályos Munka Törvénykönyve és Kjt.  
12/2010. (III.11.) OKM rendelet a Minősített Könyvtár cím és a Könyvtári Minőségi Díj adományozásáról.

1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről

III. RÉSZ: A NYILVÁNOS KÖNYVTÁRI ELLÁTÁS

KKÉK követelményei

##### 8.2. Helyi:

SZMR, Minőségügyi kézikönyv,

#### 9. Erőforrások, feltételek:

Személyi: A mérésben, elemzésben, értékelésben részt vevő munkatársak

Tárgyi: Számítógép (szoftver, hardver), internet, irodaszer

Pénzügyi: Költségvetés, pályázati forrás

#### 10. Dokumentálás:

##### 10.1. Használandó dokumentumok:

Az előző mérés dokumentációja,  
Mérősablon

##### 10.2. Keletkező dokumentumok:

Jegyzőkönyv, beszámoló, intézkedési tervek

#### 11. Folyamatindikátorok: Magas szintű partneri (külső, belső) elégedettség biztosítása;

#### 12. Mérés, értékelés:

Az előző mérés eredményeivel való összehasonlítás.

#### 13. Folyamatleírás elhelyezése:

MIT nyilvántartás

#### 14. Hatálybalépés:

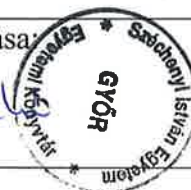
2015. június 1.

#### 15. Vezető jóváhagyása:

Figula Anikó SZE EK igazgató jóváhagyta:

vezető aláírása:

Figula Anikó

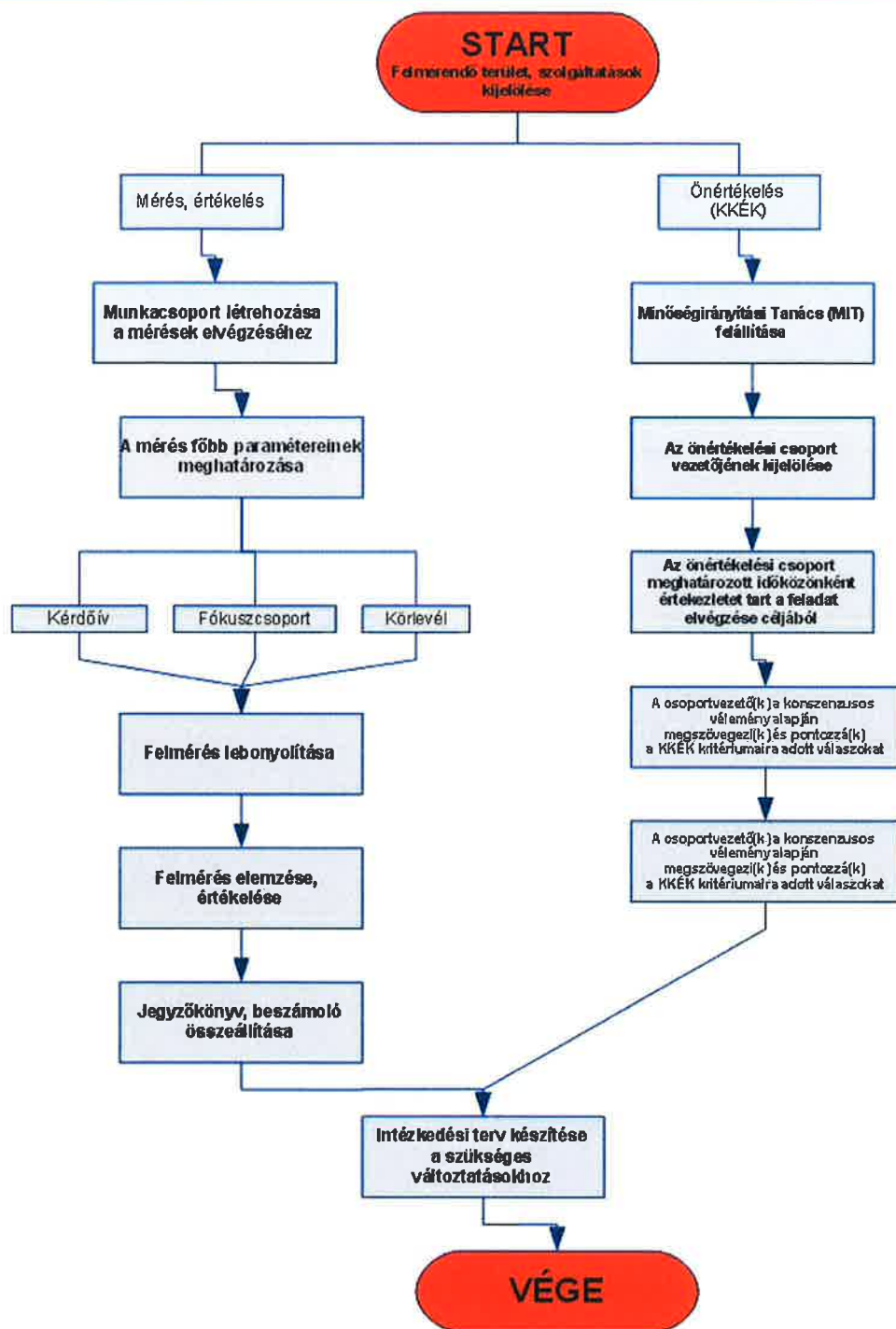




[illegible]

1. számú melléklet

**VEZETÉSI FOLYAMAT**  
Folyamat megnevezése:  
**MÉRÉS, ÉRTÉKELÉS, ÖNÉRTÉKELÉS**  
(KÓD: VF-02)





A könyvtár neve: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

1. A folyamat megnevezése: **Minőségmenedzsment**

2. A folyamat kódja: **VF-03**

3. A folyamat típusa *(kérjük a megfelelőt aláhúzni!)*:

a) vezetési folyamat      b) főfolyamat      c) támogató folyamat      d) kulcsfolyamat

4. A folyamat célja:

A munkatársak tudását, képességeit kihasználni az állandó továbbfejlesztés folyamatában annak érdekében, hogy a partnerek igényeit a leghatékonyabban tudjuk kielégíteni.

5. Folyamatgazda: Figula Anikó

6.1. A folyamat bemenete:

A minőségi követelmények megjelenése a könyvtári munkában

6.2. A folyamat kimenete:

Elkötelezett munkatársak a minőségügy iránt, elégedett partnerek a könyvtárban.

7. Folyamatleírás / folyamatábra (1. számú melléklet):

- A minőségi követelmények megjelennek a könyvtári munkában.
- A vezető teljes körű elkötelezett a minőségfejlesztés iránt (képzés, tanulás).
- A munkatársak minőségfejlesztési kompetenciáinak, ismereteinek felmérése (belső szakmai nap).
- A minőség iránt érdeklődő munkatársak kiválasztása.
- Képzések, továbbképzések folyamatos alkalmazása a minőségfejlesztés témában.
- MIT létrehozása, működésének biztosítása.
- Munkacsoportok létrehozása.
- A munkatársak elkötelezettségének növelése, a minőség iránti tudatossága.
- Jövőkép, küldetésnyilatkozat, elemzések elkészítése, értékelése.
- Stratégiai terv megalkotása valamennyi munkatárs részvételével.
- Folyamatok szabályozása, folyamatleírások.
- Mérések elvégzése a szervezet egészét átfogóan (használói, dolgozói, egyéb partneri elégedettségmérések).
- Cselekvési tervek készítése annak érdekében, hogy közelítsünk a hibák kiküszöbölésére a szolgáltatások minőségének növelésére.
- Az állandó javítás érdekében a PDCA ciklus alkalmazása a működés valamennyi területén.

8. A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok	
8.1. Általános: 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről III. RÉSZ: A NYILVÁNOS KÖNYVTÁRI ELLÁTÁS	8.2. Helyi: SZMR, KKÉK,



9. Erőforrások, feltételek:	
Személyi: a szervezet valamennyi munkatársa	
Tárgyi: Számítógép (szoftver, hardver), internet, irodaszer	
Pénzügyi: Költségvetés	

10. Dokumentálás:	
10.1. Használandó dokumentumok: Már meglévő minőségügyi dokumentumok, az elvégzendő felmérésekhez kérdőívek,	10.2. Keletkező dokumentumok: Minőségügyi kézikönyv, stratégiai terv, cselekvési tervek, felmérések elemzése,

11. Folyamatindikátorok:	
A munkatársak mindennapos tevékenységébe beépül a minőség, amely alapján sikereket érhetünk el a partnerek elégedettségével. Növeli a könyvtár hírnevét, elfogadottságát.	

12. Mérés, értékelés:	
Évente dolgozói és használói, kétfévente egyéb partneri elégedettségmérést végzünk.	

13. Folyamatleírás elhelyezése: MIT nyilvántartás	14. Hatálybalépés: 2015. június 1.
--	---------------------------------------

15. Vezető jóváhagyása:	
Figula Anikó SZE EK igazgató jóváhagyta:	
<div style="text-align: right;"> vezető aláírása    </div>	

[illegible]

A könyvtár neve: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

1. A folyamat megnevezése: **Stratégiai tervezés**

2. A folyamat kódja: **VF-04**

3. A folyamat típusa *(kérjük a megfelelőt aláhúzni!)*:

a) vezetési folyamat      b) főfolyamat      c) támogató folyamat      d) kulcsfolyamat

4. A folyamat célja:

A könyvtári működés fő céljainak megfeleltetése a minőség jegyében.

5. Folyamatgazda: Figula Anikó

6.1. A folyamat bemenete:  
előző stratégiai tervezés

6.2. A folyamat kimenete:  
stratégiai terv, munkaterv

7. Folyamatleírás / folyamatábra (1. számú melléklet):

1. A külső és belső környezeti elemzések (SWOT, PGTTJ) elkészítése.
2. Összevetés az előző elemzéssel.
3. Megfogalmazzuk, hogy hol tartunk most és hová szeretnénk eljutni.
4. Ezek alapján megfogalmazzuk/módosítjuk a jövőképet és küldetésnyilatkozatot.
5. Meghatározzuk az alapvető célokat és a hozzájuk tartozó átfogó fejlesztési feladatokat.
6. A stratégiai célkitűzésekhez igazodva évente elkészítjük a munkatervet/feladattervet.
7. A munkatervben megfogalmazott feladatok végrehajtásának ellenőrzése.
8. A stratégiai terv felülvizsgálata évente.
9. A szükséges módosítások, beavatkozások elvégzése.

8. A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok

8.1. Általános:

1997. évi CXL. törvény a muzeális  
intézményekről, a nyilvános könyvtári  
ellátásról és a közművelődésről  
III. RÉSZ: A NYILVÁNOS KÖNYVTÁRI  
ELLÁTÁS

8.2. Helyi:

SZMR  
Stratégiai terv, munkaterv, beszámolók

## 9. Erőforrások, feltételek:

Személyi: A könyvtár munkatársai, MIT tagok

Tárgyi: Számítógép (szoftver, hardver), internet, irodaszer

Pénzügyi: Költségvetés

## 10. Dokumentálás:

10.1. Használandó dokumentumok:  
előző stratégiai terv, munkaterv,  
beszámolók, könyvtárügy trendjei, egyetemi  
stratégia10.2. Keletkező dokumentumok:  
SWOT, PGTTJ, egyéb elemzések, Stratégiai  
terv

## 11. Folyamatindikátorok:

A beszámolók, önértékelés eredményei

## 12. Mérés, értékelés:

Statisztika, teljesítménymutatók, évenkénti felülvizsgálat

13. Folyamatleírás elhelyezése:  
MIT nyilvántartás14. Hatálybalépés:  
2015. június 1.

## 15. Vezető jóváhagyása:

Figula Anikó SZE EK igazgató jóváhagyta:

vezető aláírása:

Figula Anikó



[illegible]



A könyvtár neve: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

1. A folyamat megnevezése: **Emberi erőforrásmenedzsment**

2. A folyamat kódja: **VF-05**

3. A folyamat típusa (*kérjük a megfelelőt aláhúzni!*):

a) vezetési folyamat      b) főfolyamat      c) támogató folyamat      d) kulcsfolyamat

4. A folyamat célja:

A könyvtár tevékenységének szabályozása, hogy az intézmény szolgáltatáshoz szükséges humánerőforrás rendelkezésre álljon.

5. Folyamatgazda: Figula Anikó

6.1. A folyamat bemenete:

A feladatokra megtalálni a megfelelő munkatársat.

6.2. A folyamat kimenete:

A könyvtár szolgáltatásainak zökkenőmentes biztosítása szakképzett munkatársakkal.

Folyamatleírás /folyamatábra

1. Tervezés:

A meglévő humánerőforrás feladatainak tervezése.

A munkaköri leírások elkészítése

Ha nincs megfelelő ember a munkakörre akkor:

2. Kiválasztás:

Ha a fenntartó engedélyezi

- Pályázatot írunk ki az új munkakörre
- A beérkező pályázatok közül kiválasszuk a számunkra megfelelőt (állásinterjú, pályázat)
- Tájékoztatjuk a feladatról, a szabályokról, az alkalmazásról.

Ha vállalja:

- Betanítjuk a könyvtár valamennyi munkafolyamatára, szabályokra.

3. Ösztönzés:

- A pályázati kiírásnál már szerepel a várható bér.
- Az egyéb juttatások (cafeteria, utazás térítés, lakásvásárlás támogatása, stb.)

4. Személyzetfejlesztés:

- A továbbképzéseken, tréningeken való részvétel biztosítása
- Könyvtári karrierépítés támogatása

5. Munkaügyi kapcsolatok:

- A Kancellária Hivatal munkaügyi osztályával folyamatos egyeztetés
- Az PDSZ helyi szakszervezetével egyeztetetés

## 6. Teljesítményértékelés

Évente egy alkalommal(május-június) teljesítményértékelés írásban és szóban.

## 8. A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok

## 8.1. Általános:

1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről  
III. RÉSZ: A NYILVÁNOS KÖNYVTÁRI ELLÁTÁS

150/1992. évi XXXIII. törvény .... a közgyűjteményi területen foglalkoztatott közalkalmazottak jogviszonyával összefüggő egyes kérdések rendezésére.

## 8.2. Helyi:

SZMR, az egyetem humánerőforrás terve

## 9. Erőforrások, feltételek:

Személyi: igazgató, munkatársak

Tárgyi: Számítógép (szoftver, hardver), internet, irodaszer

Pénzügyi: Költségvetés

## 10. Dokumentálás:

## 10.1. Használandó dokumentumok:

Pályázati adatlap, beérkező pályázatok, folyamatleírások,

## 10.2. Keletkező dokumentumok:

munkaköri leírások, közalkalmazotti jogviszony létesítése nyomtatványok,

## 11. Folyamatindikátorok:

A kijelölt munkakörre a megfelelő munkatárs alkalmazása

## 12. Mérés, értékelés:

A három hónapos próbaidő után értékelés szóban, teljesítményértékelés évi egy alkalommal.

## 13. Folyamatleírás elhelyezése:

MIT nyilvántartás

## 14. Hatálybalépés:

2015. június 1.

## 15. Vezető jóváhagyása:

Figula Anikó SZE EK igazgató jóváhagyta:

vezető aláírása:

Figula Anikó



[illegible]

A könyvtár neve: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

1. A folyamat megnevezése: **Szabályzatok készítése**

2. A folyamat kódja: **VF-06**

3. A folyamat típusa *(kérjük a megfelelőt aláhúzni!)*:

a) vezetési folyamat      b) főfolyamat      c) támogató folyamat      d) kulcsfolyamat

4. A folyamat célja:

Meghatározni azokat az elvárásokat, követelményeket, melyek hozzájárulnak a könyvtár működéséhez a partnerei igények kielégítése céljából.

5. Folyamatgazda: Figula Anikó

6.1. A folyamat bemenete:

Új szolgáltatás megjelenése a könyvtárban

6.2. A folyamat kimenete:

Szabályozott működés

7. Folyamatleírás / folyamatábra (1. számú melléklet):

Új szabályzatot kell készíteni.

Piackutatást kell végezni.

Van-e igény a szolgáltatásra

Megvannak-e feltételek (pénzügyi, humán erőforrás, technikai) a szolgáltatás indításához?

Ha térítéses, akkor pénzügyi elemzést kell végezni a megfelelő ár kialakításához.

Egyeztetés az egyetem vezetésével.

Az új szolgáltatás igénybevételéhez a szabályzat elkészítése.

A szabályzat nyilvánossá tétele, a szolgáltatás indítása, PR tevékenység.

A szolgáltatás igénybevételének mérése, értékelése, elégedettség.

Az elvégzett vizsgálatok alapján a szükséges beavatkozások megtétele.

A szolgáltatás folytatása.

Használói elégedettségmérés.

8. A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok

8.1. Általános:

1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről

III. RÉSZ: A NYILVÁNOS KÖNYVTÁRI

8.2. Helyi:

SZMR, egyetemi szabályozók



ELLÁTÁS

9. Erőforrások, feltételek:

Személyi: a megfelelő szakember biztosítása

Tárgyi: Számítógép (szoftver, hardver), internet, irodaszer, a szolgáltatáshoz szükséges IT-eszközök biztosítása

Pénzügyi: Költségvetés, esetleg pályázati forrás

10. Dokumentálás:

10.1. Használandó dokumentumok:  
Felmérések, piackutatás eredményei

10.2. Keletkező dokumentumok:  
Új szabályzat a szolgáltatás igénybe vételéhez

11. Folyamatindikátorok:

Az új szolgáltatás miatt emelkedik a beiratkozott olvasók száma, elégedettek a szolgáltatással.

12. Mérés, értékelés:

Használói elégedettségmérés évente egy alkalommal.

13. Folyamatleírás elhelyezése:  
MIT nyilvántartás

14. Hatálybalépés:  
2015. június 1.

15. Vezető jóváhagyása:

Figula Anikó SZE EK igazgató jóváhagyta:

vezető aláírása:

Figula Anikó



## 16. Módosítások:

[illegible]



A könyvtár neve: Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár

1. A folyamat megnevezése: **Panaszkezelés**

2. A folyamat kódja: **VF-07**

3. A folyamat típusa *(kérjük a megfelelőt aláhúzni!)*:

a) vezetési folyamat      b) főfolyamat      c) támogató folyamat      d) kulcsfolyamat

4. A folyamat célja: A beérkező panaszok kellő körültekintéssel való fogadás, értékelése és a megoldások megtalálása

5. Folyamatgazda: Figula Anikó

6.1. A folyamat bemenete:  
Elégedetlen könyvtárhasználó

6.2. A folyamat kimenete:  
Elégedett Könyvtárhasználó

7. Folyamatleírás / folyamatábra (1. számú melléklet):

A könyvtárhasználó panasszal fordul a könyvtáros felé.  
A panasz jogosságát a könyvtáros megvizsgálja, tisztázza annak jogosságát.  
A panasz dokumentálása  
Ha jogos a panasz, a könyvtáros azonnal, saját hatáskörben megoldja azt.  
Ha a könyvtáros nem tudja megoldani a problémát, akkor továbbítja az igazgató felé.  
Az igazgató beszerzi az információkat a könyvtárostól és a könyvtárhasználótól egyaránt.  
Az igazgató és a könyvtárhasználó megállapodás a panasz megoldásáról, vagy döntéshozatal annak továbbításáról a fenntartó felé.  
Az igazgató tájékoztatja a könyvtárost a követendő intézkedésekről.  
A probléma megoldódik a panasz lezárul.  
Dokumentálás.

8. A folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok

8.1. Általános:  
1997. évi CXL. törvény a muzeális  
intézményekről, a nyilvános könyvtári  
ellátásról és a közművelődésről  
III. RÉSZ: A NYILVÁNOS KÖNYVTÁRI  
ELLÁTÁS

8.2. Helyi:  
SZMR, A Széchenyi István Egyetem  
Egyetemi Könyvtárának Panaszkezelési  
Szabályzata

## 9. Erőforrások, feltételek:

Személyi: a könyvtár munkatársai, az igazgató

Tárgyi: Számítógép (szoftver, hardver), internet, irodaszer, online panaszfelvételi űrlap, nyomtatott panaszfelvételi űrlap, „füzet”

## 10. Dokumentálás:

## 10.1. Használandó dokumentumok:

Panaszkezelési szabályzat, Panaszfelvételi űrlap, „füzet”

## 10.2. Keletkező dokumentumok:

Írásos feljegyzés a követendő intézkedésekről

## 11. Folyamatindikátorok:

A panasz tisztázása, jóváétel után a könyvtárhasználó elégedetten távozik. A munkatársak megismertetése az esettel.

## 12. Mérés, értékelés:

A panaszok számának összesítése, az eredményesen kezelt panaszesetek száma.

Adatszolgáltatás az éves jelentéshez.

Használói elégedettségmérés eredményei

## 13. Folyamatleírás elhelyezése:

MIT nyilvántartás

## 14. Hatálybalépés:

2015. június 1.

## 15. Vezető jóváhagyása:

Figula Anikó SZE EK igazgató jóváhagyta:

vezető aláírása:

Figula Anikó



[illegible]

1. számú melléklet

**VEZETŐI FOLYAMAT**  
**Folyamat megnevezése: PANASZKEZELÉS (KÓD: VF-07)**

