

Kötelező dokumentumok:	
<b>1. kritérium: Vezetés</b>	
1	• Minőségi kézikönyv
1_1	• A könyvtár minőségpolitikája
2	• A szervezeti felépítés ábrája (organogram)
3	• Belső és külső kommunikációs terv
4	• Továbbképzési tervek
<b>2. kritérium: Stratégia és tervezés</b>	
5	• A könyvtár stratégiai terve (benne: küldetésnyilatkozat, jövőkép, PGTTJ és SWOT elemzés)
6	• Éves beszámolók, cselekvési- és/vagy munkatervek – a tárgyévre és az előző évre vonatkozólag
<b>4. kritérium: Partnerkapcsolatok és erőforrások</b>	
7	• A partnerek azonosítását bizonyító dokumentumok
<b>5. kritérium: Folyamatok</b>	
8	• A folyamatszabályozás helyi rendszerének bemutatása (a folyamatok azonosítása, folyamatgazdák kijelölése, az egyes folyamatokon belüli kompetencia-határok meghúzása)
9	• Folyamatábrák, folyamatleírások, szolgáltatási előírások
10	• A használókat érintő útmutatók és szabályok, valamint ezek hozzáférhetőségét bizonyító dokumentumok.
<b>6. kritérium: A szolgáltatást igénybevevőkkel kapcsolatban elért eredmények</b>	
11	• A használói elégedettségmérés eredményei
12	• A panaszkezelés eljárásai, módjai és megoldásai
<b>7. kritérium: A munkatársakkal kapcsolatos eredmények</b>	
13	• A dolgozói elégedettségmérés eredményei
<b>8. Kritérium: A társadalmi környezetre gyakorolt hatás eredményei</b>	
14	• Lista a könyvtár működésével kapcsolatos – tárgyévi és előző évi – médiaszereplésekről