

HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

A FOLYAMATSZABÁLYOZÁS HELYI RENDSZERE





HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

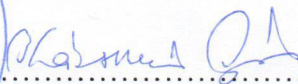
Verziószám	V6
Elérési útvonal	server/ Központi dokumentumtár/Minőségbiztosítás/Folyamatszabályozás/Folyamatszabályozás helyi rendszere/V6/A folyamatszabályozás helyi rendszere V6.pdf
Oldalszám	15 old.
Készítette	Minőségirányítási Tanács: Hodossyné Csőke Beáta, Kitka Zsuzsa, Riczu Anikó, Ujjné Tellér Gabriella
Jóváhagyta	Kázmér Ágnes
A jóváhagyás dátuma	2023. február 4.
A hatálybalépés dátuma	2023. február 4.

A módosítások listája

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosítás dátuma
V2	A folyamatszabályozás helyi rendszere	teljes dokumentum	2020. október 29.
V3	A folyamatszabályozás helyi rendszere	8, 9, 11, 16, 20, 23, 26, 27, 28, 31 oldal	2021. május 14.
V4	A folyamatszabályozás helyi rendszere	16-31	2023. február 4.
V5	A folyamatszabályozás helyi rendszere	7	2025. március 26.


a Minőségirányítási Tanács vezetője


PH 2


könyvtárvezető



Tartalom

1. Folyamatszemlélet	4
1.1 Folyamatszabályozás helyi rendszere	4
1.2 Folyamatszabályozási munkacsoport működése	5
1.3 Folyamatgazda megbízás	6
2. Folyamatok azonosítása	6
2.1 A szervezet folyamatmodellje	6
2.2 Folyamatleltár	8
2.3 Azonosított kulcsfolyamatok	8
3. A folyamatok szabályozása	8
3.1 Kockázatelemzés	8
3.2 Folyamatmenedzsment űrlap	9
3.3 Folyamatábra vagy folyamatleíró űrlap	11
3.4 Szolgáltatási előírás	12
3.5 Mérés	12
4. A folyamatszabályozás dokumentumainak kezelése	13
1.sz. melléklet Megbízás folyamatgazda feladatok ellátására	14
1.sz. függelék Folyamatleltár	
2.sz. függelék Azonosított kulcsfolyamatok	



1. Folyamatszemlélet

Alapelvek

Minőségpolitikánk fontos jellemzője a megbízhatóság, a kiszámíthatóság és a személytől független magas színvonalú szolgáltatások kialakítása. Célkitűzéseink között szerepel, hogy a rendelkezésünkre bocsátott erőforrásokkal hatékonyan gazdálkodjunk, saját erőforrásaink optimális kihasználására törekedjünk. Ennek érdekében folyamatszemléletű megközelítéssel a tevékenységeinket nem különállóan kezeljük, hanem egymáshoz kapcsolódóan, mintegy láncot alkotva folyamatként.

Elvárt eredmények

- A könyvtári folyamatok és felelőseik azonosításával egy minden dolgozó számára átlátható rendszer szerint folyik a mindennapi munka.
- A könyvtári folyamatok rendszere szabályozott és dokumentált, így lehetővé válik a személyfüggetlen magas színvonalú munkavégzés.
- A PDCA elv szerinti folyamatközpontú működés biztosítja a folyamatos fejlesztést, növeli partnereink elégedettségét.

1.1 Folyamatszabályozás helyi rendszere

A folyamatok rendszerszemléletű elemzésével és szabályozásával szakítunk a rutinszerű munkavégzéssel, minden dolgozó számára tudatossá és átláthatóvá tesszük munkafolyamatainkat, kiszűrjük a párhuzamosságokat. Ennek megfelelően a könyvtári munka folyamatait lépésekre bontjuk, a lépésekhez hozzárendeljük az erőforrásokat, a határidőket, a felelősöket, meghatározzuk a munkánk alapját képező dokumentumok (szabványok, szabályzatok, előírások) körét. Folyamatainkban mérhető szakaszhatárokat keresünk, ahol meghatározott indikátorok alapján ellenőrzést végzünk, és a nyert értékek alapján beavatkozunk a folyamatba. Ez segít a hibák korai felismerésében és kiküszöbölésében.

Könyvtárunk folyamatosan alakítja a folyamatszabályozással kapcsolatos dokumentációját. Ennek megfelelően az alábbi elemekkel dokumentáljuk a folyamatszabályozási rendszerünket:



- ✓ Folyamatleltár
- ✓ Kockázatelemzés
- ✓ Folyamatmenedzsment űrlap
- ✓ Folyamatábra vagy folyamatleíró űrlap
- ✓ Szolgáltatási előírás
- ✓ Mérési űrlap

1.2 Folyamatszabályozási munkacsoport működése

A folyamatközpontú működést állandó munkacsoport felügyeli. Jogköre a folyamatok fejlesztésére tett döntés-előkészítő javaslatok megtételére terjed ki. Vezetője mindig a MIT egyik tagja. A Folyamatszabályozási munkacsoport feladatai:

- a folyamatok meghatározása és a kulcsfolyamatok kijelölése,
- a folyamatleltár rendszeres felülvizsgálata és aktualizálása,
- a folyamatok szabályozása,
- a jelenlegi folyamatok leírása és ábrázolása,
- a folyamatgazdák kijelölése,
- a folyamatokban rejlő hibák feltárása, a beavatkozás kezdeményezése,
- a szükséges dokumentáció előállítása,
- az elkészült folyamatleírások, ábrák folyamatos felülvizsgálata (a folyamatgazdák együttműködésével), szükség esetén módosítása.

A munkacsoport legalább havi rendszerességgel, de szükség esetén hetente ülésezik. Az egyes munkafolyamatok alapos átgondolásához, elemzéséhez és leírásához az adott területen dolgozó munkatársak részvétele szükséges. Tapasztalataik és javaslataik beépítésével elkerülhető a két véglet, a folyamat túlságosan merev vagy – épp ellenkezőleg – alul szabályozása.



1.3 Folyamatgazda megbízás

A folyamatszabályozás fontos eleme a **folyamatgazda** meghatározása, mely nem más, mint a folyamat tervezéséért, működtetéséért, végrehajtásáért, ellenőrzéséért, fejlesztéséért felelős beosztás megnevezése. A folyamatgazda integrálja a folyamatot a szervezetbe, erőforrásokat rendel a folyamathoz és részt vesz a döntés-előkészítésben is. A folyamatgazdák kijelölésével rögzítésre kerülnek a felelősségek és a kompetenciahatárok. A folyamatgazdák megbízólevelet kapnak (*1.sz. melléklet*), ami pontosan leírja feladataikat, illetve a teljesítés ellenőrzésének, értékelésének módját.

2. Folyamatok azonosítása

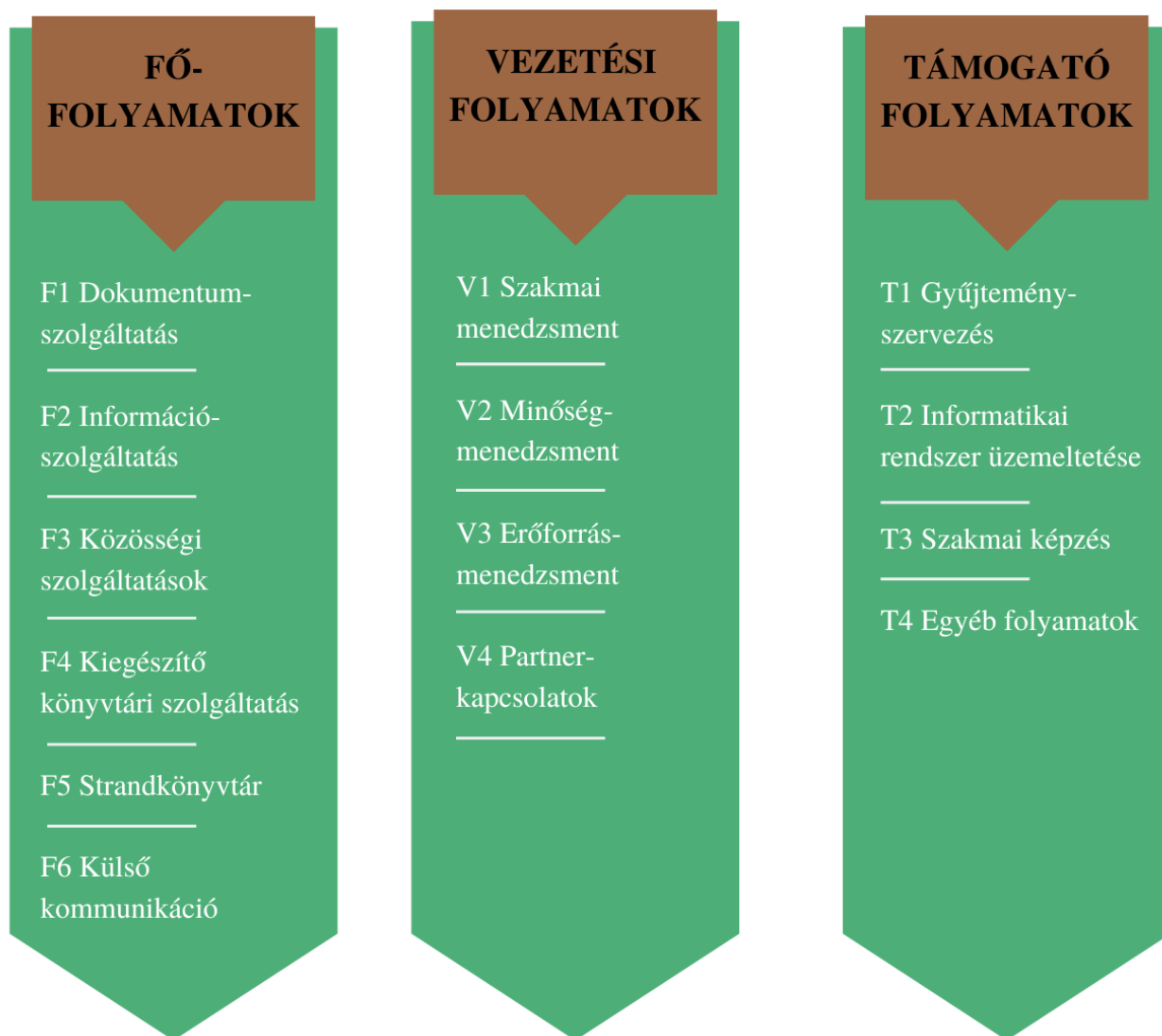
2.1 A szervezet folyamatmodellje

Az azonosított könyvtári munkafolyamatokat 3 kategóriába soroltuk:

1. **Főfolyamatok**, amelyek közvetlen kapcsolatban vannak a felhasználókkal, számukra valamilyen értéket termelnek. Ez lehet termék vagy szolgáltatás.
2. **Vezetési folyamatok**, amelyeknek az a feladata, hogy a főfolyamatok működéséhez irányítással, szabályozással és a szükséges erőforrások biztosításával és elosztásával megteremtsék a feltételeket.
3. **Támogató folyamatok**, amelyek biztosítják az infrastrukturális háttérrel a főfolyamatok számára és az alaptevékenység kiszolgálásában vesznek részt.



1. ábra: Hamvas Béla Városi Könyvtár folyamatmodellje





2.2 Folyamatleltár

A folyamatleltár nem lezárt, hanem a változásokat folyamatosan követő lista, amely tartalmazza a folyamatgazdák nevét, a kompetencia- és felelősséghatárokat, valamint a mérési gyakoriságot is. (1.sz. függelék)

2.3 Azonosított kulcsfolyamatok

A folyamatok azonosításán túl szükséges a könyvtári stratégiában megfogalmazott célok megvalósítását biztosító folyamatok, azaz a **kulcsfolyamatok** meghatározása, melyek köre a célok változásának megfelelően időről időre változhatnak, és más-más folyamatok kerülhetnek a figyelem középpontjába.

A könyvtár kulcsfolyamatai a három kategória (fő, vezetési és támogató) folyamatai, alfolyamatai és részfolyamatai közül kerülnek kiválasztásra. Létfontosságúak a könyvtár hosszú távú sikeressége szempontjából, szabályozásukra és fejlesztésükre fokozott figyelmet fordítunk. A kulcsfolyamatok körének meghatározásakor teljes mértékben figyelembe vesszük a használói igény- és elégedettségmérések eredményeit, valamint a megfogalmazott panaszokat. (2.sz. függelék)

3. A folyamatok szabályozása

3.1 Kockázatelemzés

A kockázatelemzéshez az alábbi táblázatot használjuk. (2. ábra) E résztvékenység során a kockázatok bekövetkezési valószínűségét, kiváltó okait, hatását vizsgáljuk, illetve a kockázat bekövetkeztének elkerülésére, és hatásának csökkentésére teendő intézkedéseket fogalmazzuk meg. A következmények súlyossága határozza meg, mely folyamatoknak kell kiemelt figyelmet szentelni.



2. ábra: Kockázatelemző űrlap

Folyamat:	Teljesítménymutatók:
Folyamatgazda:	
Vizsgált terület:	
Dátum:	
Kockázatos tényező(k):	
Kiváltó okok:	
Gyakoriság, a következmény súlya:	
Kockázati hatások:	
A hibalehetőségek súlyozása	
Szempontok	Pontozás (1-10)
A partnerek véleménye	
A könyvtár érdeke	
Gyakoriság	
Összesen (a*b*c)	
Megelőző, ellenőrző intézkedések:	

3.2 Folyamatmenedzsment űrlap

Az űrlap célja az adott folyamat sok szempontú elemzése, mely egy összesítő adatot nyújt az adott folyamatról. (3. ábra)



3. ábra: Folyamatmenedzsment űrlap

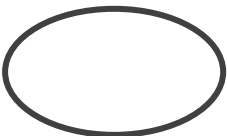
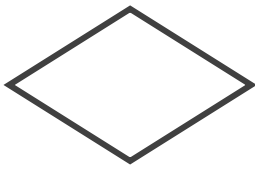
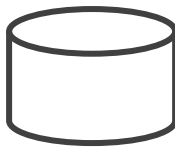
Folyamat megnevezése	A folyamatleltárban szereplő folyamat megnevezése.
Folyamat kódja	A folyamatnak a folyamatleltár rendszerében kapott egyedi kódja.
Folyamat célja	A folyamat működtetésével elérni kívánt eredmény megfogalmazása.
Folyamatgazda	A folyamatgazda az adott folyamat megtervezéséért, működtetéséért, végrehajtásáért, ellenőrzéséért felelős munkatárs. A folyamatgazdák megbízó leveleiben részletesen rögzítve vannak a feladataik.
Helyettesítő munkakör	A folyamatgazda helyettesítése esetén ki végzi el a feladatokat.
Folyamatban részt vevő munkakör	Kik vesznek még részt a folyamatban
Folyamatra vonatkozó jogszabályok, szabványok, szabályzatok	Az adott folyamathoz tartozó külső és belső (helyi) szabályzatok, előírások.
Erőforrások	<i>Humán:</i> A folyamat sikeres működéséhez szükséges emberi erőforrás igény meghatározása (képzettségi szintje, kompetenciája, létszáma) <i>Tárgyi:</i> A folyamat sikeres működéséhez szükséges tárgyi erőforrások, infrastrukturális feltételek, eszközök, egyéb felszereltségek meghatározása <i>Pénzügyi:</i> A folyamat sikeres működtetéséhez szükséges költségvetési, pályázati források.
A folyamat bemenete és kimenete	<i>Bemenet:</i> A folyamatot elindító igény, ez lehet egy előző folyamat kimenete. <i>Kimenet:</i> A folyamat eredményeként létrejött szolgáltatás vagy termék felsorolásszerűen.
Folyamatkapcsolatok	Annak megjelölése, hogy az adott folyamat a folyamatleltárban szereplő mely másik folyamattal van összefüggésben.
Dokumentálás	A dokumentáció helye a belső hálózaton. <i>Használandó dokumentum:</i> Már meglévő, a folyamat működtetéséhez szükséges dokumentum, pl. szabvány, nyomtatvány, adatbázis) <i>Keletkező dokumentum:</i> A folyamat működtetése során keletkező dokumentum, pl. nyomtatvány, rögzített adat, kísérőlevél, űrlap)
Ellenőrzési pont	A folyamat adott pontjának a kijelölése, annak vizsgálata, hogy a folyamat ne térjen el a követelményektől.
Folyamatindikátorok	Az indikátorok az adott vizsgálati szempontokhoz rendelhető mutató. Ezek alkalmasak az adott állapot leírására, ugyanakkor a változások irányának és mértékének a megítélésére is. Az indikátor álljon lényegi összefüggésben a folyamattal és járuljon hozzá a folyamat javításához.
Mérési gyakoriság	



3.3 Folyamatábra vagy folyamatleíró űrlap

A folyamatábra az adott folyamat lépéseinek grafikus ábrázolása, mely áttekinthetővé teszi az adott folyamatot. Az ábra szemlélteti a folyamat összetettségét, feltárja a problémás területeket, a fölösleges lépéseket vagy csatlakozásokat. A folyamatábrában az egyes lépéseket különböző szimbólumokkal, a folyamat irányát pedig nyilakkal jelöljük. (4. ábra)

4. ábra: A folyamatábrában alkalmazott jelek

	folyamat kezdete, vége
	tevékenység
	döntés
	dokumentum
	adatbázis, elektronikus adatátvitel
	a folyamat iránya

A folyamatleíró űrlap a folyamat lépéseinek magyarázatos leírását szolgálja. Részletezi a lépések tartalmát, a hozzájuk tartozó fontos információkat, amelyek alapján a folyamat eredményesen végigvihető. A leírás tartalmazza azokat a mérő- és ellenőrzőpontokat, amelyek a folyamatok működésének megfelelőségét mutatják. (5. ábra)



5. ábra: Folyamatleíró űrlap

Sorszám	Lépések	Adatok forrása	Keletkezett dokumentum	Közreműködő munkatárs	Ellenőrzési pont, Indikátorok	Ellenőrző munkatárs
---------	---------	----------------	------------------------	-----------------------	-------------------------------	---------------------

3.4 Szolgáltatási előírás

A szolgáltatási előírás az adott folyamatra vonatkozó minőségi követelményeket tartalmazza. Részletes leírásával segítséget nyújt a folyamat végrehajtásában.

3.5 Mérés

A folyamatok működéséhez elengedhetetlen a folyamatok értékelési rendszerének kialakítása. Ezek a mérések szolgálhatják a folyamatok továbbfejlesztéséhez a bemeneti információkat, amelyek a tényeken alapuló döntésekhez szükségesek. A mérési űrlapot a 6. ábra tartalmazza.

6. ábra: Mérési űrlap

Folyamat: folyamat kódszáma és neve	Teljesítménymutatók: ha a folyamat egészére vagyunk kíváncsiak, akkor a folyamathoz meghatározott összes mutatót figyelembe kell venni. A folyamat egy részének vizsgálatakor, csak az adott részfolyamatra vonatkozó mutatókat használjuk.
Folyamatgazda: munkaköri megnevezés	
Vizsgált terület: folyamat egésze, vagy csak egy részfolyamat	
Mérési gyakoriság: ütemterv szerint	Felhasznált adatok: ide kell rögzíteni a folyamattal kapcsolatban összegyűjtött (statisztikai) adatokat.
Mérés dátuma: Mérés oka: Időszaki Soron kívüli, melynek oka:	
Mérési időszak: azonos időszakot kell mérni, mert csak így kapunk releváns adatokat. Pl. csak két első félévet tudunk összehasonlítani	
Mérési eredmények: A felhasznált adatokból kiszámolt teljesítmény számszerűsített/szöveges formában.	
Elvárt eredmények: Ide kerül, hogy mit várunk el a folyamat működésével kapcsolatban. Ebbe a rubrikába nemcsak számszerű eredmények kerülhetnek, hanem a vizsgált területtel kapcsolatban elvárt magas színvonalú teljesítmény megfogalmazása.	
Értékelés:	



Itt kell röviden leírni, hogy a kapott adatokból milyen eredmény született. A mérési eredmények értékelése szövegesen, százalékokkal alátámasztva. Ide le lehet írni a változásokat befolyásoló ok-okozati összefüggéseket.

Fejlesztési javaslatok: Az értékelésben megfogalmazottak alapján határozzuk meg.

FEJLESZTÉST NEM IGÉNYEL

INTÉZKEDÉS

INTÉZKEDÉSI TERV

FEJLESZTŐ

TEVÉKENYSÉG

PREVENCIÓS ELEMZÉS

Indoklás:

4. A folyamatszabályozás dokumentumainak kezelése

- ✓ A Folyamatszabályozási munkacsoport dokumentumainak kezeléséért a munkacsoport vezetője felelős.
- ✓ Az elkészült dokumentumokat a munkacsoport vezetője elektronikus formában továbbítja a MIT tagok számára véleményezésre, elfogadásra.
- ✓ A jóváhagyott, a MIT vezetője által aláírt dokumentum bekerül a MIT nyomtatott és elektronikus dokumentációjába, pdf kiterjesztéssel (*server/központi dokumentumtár/minőségbiztosítás/folyamatszabályozás*)
- ✓ Az adott folyamat folyamatgazdája nyomtatott másolati példányt kap.
- ✓ Az adott folyamatot végző szervezeti egység nyomtatott másolati példányt kap.
- ✓ A dokumentumok minden munkatárs számára hozzáférhetőek a belső hálózati szerveren.



1.sz. melléklet
Megbízás folyamatgazda feladatok ellátására

Megbízott neve:
Beosztása:
Folyamat(ok):
.....

Kérem, hogy feladatát jelenlegi munkakörének megfelelően, folyamatonként kb. havi 2 órában a vonatkozó jogszabályok betartása mellett lássa el.

Folyamatgazda feladata

1. A folyamatgazda feladata és felelőssége a hozzá tartozó folyamatok átfogó menedzselése, tervezése, felügyelete és javítása.
2. Folyamatgazdaként tervezi, működteti és ellenőrzi a folyamat hatékonyságát, fejlesztési javaslatokat dolgoz ki.
3. A folyamatokat a folyamatleltárban leírt gyakoriságban kötelezően felülvizsgálja. Az előre meghatározott indikátorok és mutatók segítségével elvégzi a méréseket, melyek eredményeit a Mérési űrlapon rögzíti.
4. A folyamatgazda a folyamatban résztvevőkkel közösen kidolgozott fejlesztési javaslatok alapján a Folyamatszabályozási munkacsoporttal közösen készíti el, illetve módosítja a gondozásában lévő folyamat leírását, a folyamatábrát, a kockázatelemzést és szükségszerűen szolgáltatási előírást, valamint szükség esetén intézkedési tervet készít a folyamat javítására. Az elkészült fejlesztési dokumentációt a Minőségirányítási Tanács véleményezi, amely a könyvtárvezető jóváhagyása után válik véglegessé.
5. A jóváhagyott fejlesztési tervek megvalósítását ellenőrzi, ezt a Folyamatszabályozási munkacsoporttal közösen értékeli, és szükség esetén elvégzi a beavatkozásokat.



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

6. A folyamatgazda gondozza a folyamatot, de nem veszi át a folyamatban résztvevőktől a felelősséget a folyamatban betöltött szerepük vonatkozásában.
7. Új munkatárs érkezése esetén feladata a folyamatnak és leírásának, szolgáltatási előírásának megismertetése az új kollégával.
8. A folyamatok dokumentációit mások számára is elérhető helyen, a munkaterületén tartja.

A folyamatgazda megbízása visszavonásig érvényes.

Tiszaújváros,

Kázmér Ágnes
ált. ig.h.

A megbízás egy példányát átvettem és az abban foglaltakat tudomásul vettem.

Tiszaújváros,

folyamatgazda