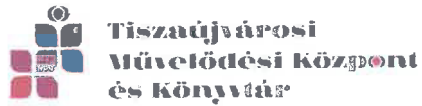


DERKOVITS MŰVELŐDÉSI KÖZPONT
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV



Tiszaújvárosi
Művelődési Központ
és Könyvtár

Ikt. sz.: 19/2021

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV



MÓDOSÍTÁS	A 2019. január 2-án készült III. verzió módosítása
MÓDOSÍTÁS OKA	Jogszabálygyűjtemény aktualizálása, szakmai tartalom módosítása
VERZIÓSZÁM	IV. verzió
KÉSZÍTETTE	BALOGHNÉ GULYÁS ERIKA
ALÁÍRÁS	<i>Balogh Erika</i>
JÓVÁHAGYTA	MÁTYÁS ZOLTÁN
ALÁÍRÁS	<i>Matyás Zoltán</i>
DÁTUM	2021. január 1.

Tartalom

1. A DERKOVITS MŰVELŐDÉSI KÖZPONT KÜLDETÉSNYILATKOZATA	3
2. AZ INTÉZMÉNY BEMUTATÁSA	4
2.1 Szervezeti felépítés	5
2.2 Felelősségi és döntési jogkörök	5
2.3 Erőforrások	5
2.3.1 A humán erőforrás tervezése, a szakalkalmazottak továbbképzése, értékelése.....	5
2.3.2 Tárgyi és pénzügyi erőforrások tervezése, a biztonságos munkakörnyezet megteremtése	7
2.4 Jogszabályi háttér.....	8
2.5 Éves intézményi önértékelés.....	8
2.5.1 Az önértékelés területei	9
3. FELADATAI	11
3.1 KÖZMŰVELŐDÉSI ALAPSZOLGÁLTATÁSOK	11
3.2 A társadalmi környezetre való hatása	14
4. MINŐSÉGPOLITIKA	15
5. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS	17
5.1 A minőségirányítási rendszer bevezetése és működtetése az intézményben	17
5.2 Stratégia és minőségcélok.....	18
5.3 Minőségcélok a közművelődési tevékenység területén	19
6. PARTNERKÖZPONTÚSÁG	20
6.1 Partner meghatározása, partnerazonosítás	20
6.3 A partnerek azonosításának gyakorisága, a partneri nyilvántartások aktualizálása	21
6.4 Kulturális és szakmai kapcsolatok	21
6.5 Külső PR és kommunikáció.....	22
6.6 Panaszkezelés szabályozása.....	24
7. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV	25
7.1 Az intézményi minőségirányítási rendszer kialakításának célja	25
7.2. A Minőségirányítási Kézikönyv kezelése.....	26
8. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER FOLYAMATAI	27
8.1. Folyamatleltár.....	27
8.2 Folyamatterkép	28
8.3 Folyamatleírások, folyamatábrák.....	29
8.4 A közművelődési tevékenységekre vonatkoztatott belső ellenőrzések folyamatleírása	34
8.5 A közművelődési tevékenységre vonatkozó fejlesztések folyamatleírása.....	35
9. DOKUMENTUMOK ÉS KEZELÉSÜK	37
10. FEJLESZTÉSEK	39
10.1 Arculati kézikönyv.....	39
10.2 Nyomtatványok.....	39
10.3 Honlap, havi Programajánló	39
11. MELLÉKLETEK	41

1. A DERKOVITS MŰVELŐDÉSI KÖZPONT KÜLDETÉSNYILATKOZATA

A művelődési központ, mint Tiszaújváros közművelődési intézménye, gyarapítja és közvetíti a tudást. A kiállításokkal, rendezvényekkel és programokkal egyszerre kíván ismereteket, értékeket és élményt nyújtani. A város és a környező települések meghatározó közösségi színtereként továbbra is az összefogás, az értékek együttműködésének elősegítése és a minőségi értékteremtés mentén kívánja megvalósítani céljait a város intézményeivel, szervezeteivel, gazdasági társaságaival, civil szervezeteivel és a lakossággal együttműködve. Fő feladata, hogy az érdeklődők lehető legszélesebb köre számára biztosítsa a lehetőséget a magyar és az egyetemes kultúra megismerésére, a folyamatos önművelődésre és a színvonalas szórakozásra. Továbbra is a közösségépítő személyiség-fejlesztés, a kulturális javakhoz való hozzáférés és a kulturális esélyegyenlőség biztosítása, valamint mindezekhez kapcsolódóan a látogatói magatartás aktivizálása, a kulturális javak befogadása iránti igény növelése áll az intézmény tevékenységének központjában. Fő cél a helyi közösségi kezdeményezések, az értékteremtő közösségek létrehozásának támogatása, a kulturális javak felkutatása, értő ápolása, rendezvények megvalósítása, a helyi értékek és kialakuló hagyományok megőrzése, a tiszaujvárosi polgárok identitástudatának, lokálpatriotizmusának erősítése, az életminőség javítása, valamint az országhatáron kívüli kulturális kapcsolatok fejlesztése.

2. AZ INTÉZMÉNY BEMUTATÁSA

A **Tiszaújvárosi Művelődési Központ és Könyvtár** – mely 2016-ban és 2019-ben elnyerte a Minősített Közművelődési Intézmény Címet, – meghatározó szerepet tölt be a város és közösségeinek, valamint vonzaskörzetének kulturális életében. Az intézmény hat telephelyen közművelődési, nyilvános könyvtári, muzeális tevékenységet végez a hatályos jogszabályok, valamint Tiszaújváros Város Önkormányzata Képviselő-testületének mindenkor hatályos közművelődési rendeletében meghatározottak szerint. Az intézmény ellátja a tiszaszederkényi közművelődési és nyilvános könyvtári, valamint a Tiszaújváros Települési Értéktár gondozásával kapcsolatos feladatokat is.

Intézmény neve:	Tiszaújvárosi Művelődési Központ és Könyvtár Derkovits Művelődési Központ
Székhelye:	3580 Tiszaújváros, Széchenyi u. 2.
Adószáma:	15549800-2-05
Levélcím:	3580 Tiszaújváros, Széchenyi u. 2.
Tel:	+3649542004
E-mail:	derkovits@tujvaros.hu
Web:	www.tmkk.tiszaujvaros.hu
Az intézmény vezetője:	Mátyás Zoltán
Beosztása:	igazgató

2.1 Szervezeti felépítés

Az intézmény szervezeti felépítését a 4. sz. melléklet tartalmazza.

2.2 Felelősségi és döntési jogkörök

A felelősségi és döntési jogköröket az 5. sz. melléklet ábrázolja.

2.3 Erőforrások

2.3.1 A humán erőforrás tervezése, a szakalkalmazottak továbbképzése, értékelése

Az intézmény dolgozói képviselik a látogatók, használók számára magát az „intézményt”. Fontos, hogy akik itt dolgoznak, teljes mértékben ismerjék és értsék a közművelődési tevékenység lényegét és céljait. Rendelkezzenek azokkal a képességekkel és tudással, amely szükséges ahhoz, hogy a kulturális értékeket, a színvonalas művelődés, szórakozás és ismeretszerzés lehetőségeit és módszereit továbbítani tudják az érdeklődők felé, valamint képesek legyenek értékelni a saját és az intézmény teljesítményéről kapott visszacsatolásokat. Az intézménynek biztosítani kell, hogy minden munkatárs rendelkezzen legalább a minimálisan szükséges kompetenciaszinttel, és lehetőséget kell teremteni arra, hogy készségeiket és képességeiket a minőségi munkavégzés érdekében folyamatosan fejlesszék, bővítsék.

- Tervezés: Az intézmény menedzsmentje munkatársi állományát a folyamatosan ellátandó feladatok mennyiségét és szerkezetét figyelembe véve tervezi meg. A jelenlegi munkatársi kör, valamint az alkalmanként megbízott külső együttműködő partnerek a menedzsment megítélése szerint elegendő humán erőforrást biztosítanak az intézmény eddig folytatott és jövőben tervezett, a közművelődési tevékenység keretében megvalósítandó feladatainak (szervezési, előkészítési, megvalósítási és technikai) ellátására. A jogszabályok által előírt képesítésekkel minden külső és belső munkatárs rendelkezik.
- Amennyiben bármely okból új munkatárs felvételére kerül sor, az új munkaerő kiválasztása álláshirdetéssel, pályázat kiírásával történik. A pályázók szóbeli meghallgatáson is részt vesznek, majd a menedzsment véleményét is figyelembe véve a felvételtől az igazgató dönt. Az alkalmazás alapfeltétele a jogszabályokban előírt képesítés megléte. Az alkalmazás minden esetben próbaidő kikötésével történik.
- A munkatársak rendelkezésre állása: mivel a tevékenységben döntően az intézmény főállású alkalmazottai vesznek részt, leterheltségük a program- és rendezvényterv

tükrében tervezhető, ezáltal rendelkezésre állásuk biztosított. A főállású és teljes munkaidőben dolgozók foglalkoztatása 3 havi munkaidőkeretben történik. Minden alkalmazott beosztható szombat, illetve vasárnap is dolgozni az intézmény programjainak függvényében. A pihenőnapokon és munkaszüneti napokon elrendelt munkavégzés után járó pihenőnapot a törvényi rendelkezéseknek megfelelően kell kiadni.

- **Képzés, továbbképzés:** a közművelődési dolgozók továbbképzésének tervezése az intézmény minőségcéljait, tevékenységének szervezeti és szakmai komplexitásának figyelembevételével készül el. A művelődési központ szakalkalmazottai a törvényben előírt végzettséggel rendelkeznek, azonban ennek ellenére nagy jelentősége van a továbbképzéseknek, tanfolyamoknak, hisz az intézmény célja az, hogy a közművelődési intézményben dolgozók széleskörű, a kor követelményeinek megfelelő innovatív tudással és megfelelő színvonalú gyakorlattal végezzék munkájukat. Az igazgató készíti el az 5 éves képzési tervet, az intézményi szükségleteknek megfelelően a következők figyelembevételével: dolgozói önértékelés, egyéni érdeklődés, képzéssel kapcsolatos igény, szándék, a vezetői ellenőrzések tapasztalatai alapján pótlásra váró kompetenciák. Lehetőség van olyan külső és belső képzéseken (pl. minőségfejlesztés a közművelődésben) való részvételre, melyek összhangban vannak az intézményi célokkal. Lehetőség van a dolgozók számára az iskolarendszerű és iskolarendszeren kívüli képzéseken való részvételre, amennyiben az mindkét fél számára előnyös. Költségvetésének függvényében finanszíroz képzéseket, vagy a képzésekhez kapcsolódó egyéb költségeket. A beiskolázási, továbbképzési terv az intézményi stratégiával és a munkatervvel összhangban készül el. Az eseti belső képzéseket külső meghívott előadó, az igazgató és a minőségirányításért felelős munkatárs tartja. E képzések célja a közművelődési tevékenység egységes értelmezése, az elméleti és gyakorlati képzések összehangolása, a módszertani ismeretek fejlesztése, valamint a tapasztalatok hasznosításának megbeszélése.

A Derkovits Művelődési Központ követelményei a munkatársakkal szemben: az általános etikai normák és a munkaköri leírások betartása, hivatás iránti elkötelezettség, az adminisztrációs tevékenység pontos ellátása, színvonalas, a közművelődési

sajátosságokat szem előtt tartó, a fejlesztéseket, innovációkat támogató, és azokat alkalmazó munkavégzés. A dolgozók munkájukat aláírásukkal igazolt, megismert és elfogadott munkaköri leírás alapján végzik.

- A munkatársak tervszerű értékelése: az intézmény a teljes munkatársi körre kiterjedő értékelési rendszert működtet. Az igazgató a heti rendszerességgel tartott munkatársi, valamint a havonta egy alkalommal tartott művészeti csoportvezetői értekezleten, illetve a rendezvények lezajlása után szóban értékeli a munkatársak munkájának minőségét, teljesítményüket, érintve mind a gyengeségeket és az erősségeket is.
- Az intézmény minden munkatársa év végén kiadott kérdőív alapján írásos önértékelést készít, melyhez vezetői értékelés is készül.

2.3.2 Tárgyi és pénzügyi erőforrások tervezése, a biztonságos munkakörnyezet megteremtése

A Derkovits Művelődési Központ közművelődési feladatainak színvonalas és biztonságos elvégzéséhez meghatározta és biztosítja a szükséges tárgyi feltételeket, beleértve a munkavégzéshez használt termeket (színházterem, oktatóterem, konferenciaterem, öltözők, kiszolgáló helyiségek), valamint a munkavégzés helyszínéül szolgáló irodahelyiségeket, a szükséges irodatechnikai eszközöket. A tárgyi feltételek biztosítása az igazgató feladata, figyelemmel a szakterületek igényeire. Az intézmény rendelkezik a szükséges szakhatósági engedélyekkel, és rendszeresen megtörténnek a biztonságtechnikai és munkavédelmi vizsgálatok.

- **Tárgyi eszközök használata**

A tárgyi eszközök használata: a működtetéssel, az üzemeltetéssel, az ingó és ingatlan vagyon használatával, hasznosításával, védelmével kapcsolatos feladatokat a Tiszaújvárosi Intézményműködtető Központ (a továbbiakban: TIK) látja el. Az eszközök szakszerű használatáért a rendezvényfelelős és a technikai munkatárs a felelős. A dolgozók kötelessége a menedzsmentnek jelezni, ha valamelyik berendezés meghibásodik, és/vagy javíttatásra, illetve új beszerzésére van szükség. A rendelkezésre állás tervszerű biztosításának módja a szükséges termék terhelésének körültekintő tervezése. A közművelődési tevékenység terem és eszközigényének térben és időben történő összehangolása a menedzsment feladata.

- **A pénzügyi erőforrások tervezése**

Az intézmény gazdasági szervezettel nem rendelkező, előirányzatai felett teljes jogkörrel rendelkező költségvetési szerv. Az intézmény működését az éves költségvetés keretében meghatározott pénzeszközök biztosítják, melyet évente Tiszaújváros Város Önkormányzatának Képviselő-testülete hagy jóvá. A TIK látja el az intézmény tekintetében a gazdálkodással, a könyvvizsgálattal és az adatszolgáltatással kapcsolatos teendőket, melyet a munkamegosztás és felelősségvállalás rendjéről szóló megállapodás szabályoz.

2.4 Jogsabályi háttér

A közösségi művelődés/közművelődés területére vonatkozó, illetve a Tiszaújvárosi Művelődési Központ és Könyvtár feladatát, hatáskörét és alaptevékenységét meghatározó alapvető jogszabályokat (törvények, kormányrendeletek, kormányhatározatok, minisztériumi rendeletek, önkormányzati rendeletek) a kézikönyv 7. sz. melléklete tartalmazza.

2.5 Éves intézményi önértékelés

- Önértékelésre azért van szükség, hogy többet tudjon a szervezet magáról (vezetés, munkatársak), a folyamatairól, a látogatókról, a használókról, a partnerekről, összességében a társadalomról, valamint hogy fokozza az innovációt a munkatársak elégedettségén keresztül, azáltal, hogy összehasonlítja a jelenlegi és korábbi eredményeket. Lehetővé teszi a szervezetnek, hogy világosan megkülönböztesse erősségeit és azokat a területeket, amelyeket további fejlesztést igényel. A felkínált lehetőségekkel élni tudó intézmény létrehozhatja saját, testre szabott irányítási rendszerét.

- Az intézmény menedzsmentje és dolgozói az éves önértékelésüket kiscsoportos formában az éves munkát értékelő munkatársi értekezleten végzik el. Az önértékelés során használt adatgyűjtő és elemző módszerek:

- Kérdőíves felmérések kiértékelései;
- SWOT analízis;

- statisztikai nyilvántartás elemzése.
- Az önértékelés néhány órát vesz igénybe az érintettektől, eszközigénye a szokásos irodatechnikai eszközökön kívül flip-chart tábla és/vagy laptop, projektor, vetítívászon. Mindezekon kívül éves munka és teljesítményértékeléssel, kétéves szakmai beszámolóval, valamint a jegyző által előírt eseti adatszolgáltatás elkészítésével is értékeljük tevékenységünket.
- Az intézményi önértékelés célja az önértékelés során szerzett információk felhasználása a továbbfejlődés érdekében, illetve hogy a menedzsment és a munkatársak hiteles, megbízható információkat kapjanak az intézményben folyó közművelődési tevékenység működéséről, az alkalmazott módszerek megfelelőségéről, illetve az alkalmazásuk által elért eredményekről. Az önértékelés célja továbbá, hogy a kapott eredmények alapján kijelölhetőek legyenek a közművelődési tevékenység erősségei és fejlesztendő területei. Az intézmény ezen kívül a központi szerveknek és a városi önkormányzatnak is köteles információkat szolgáltatni.
- Dokumentálás: éves munka és teljesítményértékelés, kétéves szakmai beszámoló, illetve az évközi és évértékelő munkatársi értekezletek jegyzőkönyvei.

2.5.1 Az önértékelés területei

Az intézmény önértékelése során két fő területcsoportra tér ki: az alkalmazott módszerek és a meglévő feltételek vizsgálatára (adottságok), valamint az alkalmazásuk során általuk elért, lehetőség szerint konkretizált, számszerűsített eredményekre (statisztikai nyilvántartás).

Adottságok területei:

- az intézmény menedzsmentjének szerepe a minőségi kultúra fejlesztésében;
- az emberi erőforrások menedzselése;
- az intézmény stratégiájának meghatározása és megvalósítása;
- partnerkapcsolatok és a partneri igények figyelembevételének módja;
- a teljes folyamatszabályozás.

Az eredmények területei:

- az intézmény közművelődésben kifejtett tevékenységének bemutatása;
- a látogatók, külső és belső partnerek értékelő véleményének bemutatása az intézmény tevékenységéről, a munkatársak szakmai munkájának értékeléséről, az intézményi szolgáltatásokról, intézmény PR és kommunikációs, valamint információs tájékoztatási tevékenységéről, valamint a személyi - tárgyi feltételek megfelelőségéről;
- az intézmény munkatársainak az intézményről, különösen az intézmény közművelődésben nyújtott teljesítményéről alkotott véleménye;
- az intézmény közművelődési tevékenységének kulcsfontosságú eredményei, annak közvetett, illetve közvetlen mutatói.

Az éves önértékelést követően a fejlesztendő területekhez a menedzsment intézkedési tervet készít. Az intézkedési tervek kötelező tartalmi elemeiről és megvalósításáról az **8.5** pont rendelkezik. Az önértékelés alapján az intézménynek a következő évre vonatkozó fejlesztési tervet kell kidolgoznia.

3. FELADATAI

3.1 KÖZMŰVELŐDÉSI ALAPSZOLGÁLTATÁSOK

1. A művelődő közösségek létrejöttének elősegítése, működésük támogatása, fejlődésük segítése, a közművelődési tevékenységek és a művelődő közösségek számára helyszín biztosítása.

2. A közösségi és társadalmi részvétel fejlesztése

- a különböző közösségi művelődés, közművelődési lehetőségek magas színvonalon történő biztosítása, hivatásos és amatőr művészek közreműködésével rendezett műsorok, felnőtt és gyermekszínházi előadások, könnyű- és komolyzenei koncertek, filmszínházi előadások, egyéb szórakozató rendezvények, időszaki kiállítások szervezése
- az önkéntes tevékenység támogatása, az önkéntességgel kapcsolatos programok szervezése
- a gyermek, az ifjúság, az idősek művelődését segítő, családbarát, generációk közötti kapcsolatokat elősegítő programok szervezése
- testvérvárosi és nemzetközi kapcsolatok bővítése, különböző kultúrák közötti kapcsolatok kiépítése, ápolása
- a városban működő köznevelési intézmények, önkormányzati intézmények, gazdasági társaságok, kulturális tevékenységet végző civil szervezetek, cégek, vállalatok közművelődési tevékenységének partnerként történő segítése

3. Az egész életre kiterjedő tanulás feltételeinek biztosítása

- iskolarendszeren kívüli öntevékeny, önképző szakkörök, klubok megalakulásának és tevékenységének támogatása, valamint rendszeresen ismeretterjesztő alkalmak szervezése

4. A hagyományos közösségi kulturális értékek átörökítése feltételeinek biztosítása.

- a helytörténettel, népművészettel és Tiszaújváros szellemi kulturális örökségével kapcsolatos szakkörök működtetése, a művelődő közösségek munkájának támogatása

- Tiszaújváros Települési Értéktár létrehozásával és annak gondozásával kapcsolatos feladatok ellátása, az értékeket bemutató és népszerűsítő programok szervezése, megvalósítása
- a nemzeti, az európai, az egyetemes, valamint a külföldi nemzetrészek, továbbá a nemzetiségi kulturális értékek megismertetésének érdekében programok szervezése
- a helyi szokások figyelembevételével, a művelődő közösségek bevonásával az állami, a nemzeti, a társadalmi és a településhez kötődő ünnepek megvalósítása

5. Az amatőr alkotó- és előadó-művészeti tevékenység feltételeinek biztosítása

- a zeneművészet, a táncművészet és a színházművészet területén tevékenységet folytató amatőr művészeti csoportok működtetése

Művelődő közösségek

A művelődési központban alkotó közösségek működtetése meghatározó szerepet játszik az intézmény értékmegőrző tevékenységében. A csoportok több évtizede jelentős értékeket létrehozva, alkotásaikkal, műsoraikkal színvonalasan képviselik saját művészeti águkat. Tizenegy csoport, – melyet képzett művészeti, vagy szakkörvezető irányít – számára biztosítottak a stabil és eredményes működéshez szükséges feltételek. A díszítőművészeti és kézimunka szakkörök kiállításokon, pályázatokon és szakmai megmérettetéseken mutatják be alkotásaikat. A fúvósok, majorettek, néptáncosok, citerások és színjátékosok bemutatókon, fellépéseken, szakmai minősítőkon bizonyítják felkészültségüket. A csoportok éves munkaterv alapján végzik tevékenységüket, az intézmény amatőr művészeti csoportjai számára évente napközis és bentlakásos felkészítő táborokat szervez a minél magasabb színvonalú szakmai munka végzésének elősegítésére. Művészeti csoportok: Derkovits Majorette Csoport, Tiszaújvárosi Jégvirág Majorette Csoport, Tiszaújvárosi Gyermek Majorette Csoport, Derkovits Fúvószenekar, Kisbocskor Néptáncgyűttes, Pántlika Néptáncgyűttes, Guzsalyas Díszítőművészeti Szakkör, Szederke Díszítőművészeti Szakkör, Tiszavirág Foltvarró Kör, Bokréta Citerazenekar, Kulissza Játékszín.

Rendezvények

A közösségi és társadalmi részvétel fejlesztésének, erősítésének, valamint a városi identitás, lokálpatriotizmus kialakításának, fejlesztésének fontos színterei a különböző, magas színvonalú közösségi művelődési, közművelődési lehetőségek:

- az állami és nemzeti ünnepek, megemlékezések;
- jeles napok;
- színházi előadások;
- könnyű- és komolyzenei koncertek;
- időszakos és állandó kiállítások;
- filmszínházi előadások;
- egyéb szórakoztató rendezvények, fesztiválok.

A programok összeállítása során kiemelt cél – a minőség megőrzése mellett, – a sokrétűség és sokszínűség, a gyorsan változó igényekhez való alkalmazkodás, megújulás, a korosztályi összetétel figyelembevétele, hogy mindenki megtalálja az érdeklődésének, ízlésének megfelelő programokat.

Kiállítások

A Városi Kiállítóteremben a mai magyar és külföldi képző- és iparművészet, fotóművészet alkotásait láthatja a közönség. A művelődési központ MiniGalériájában és a Tiszaszederkényi Művelődési Ház Óvárosi KULT Galériájában amatőr alkotók, köznevelési intézmények, civil szervezetek és társintézmények tárlatai mutatkoznak be.

Tanulás

Az élethosszig tartó tanulás jegyében az intézmény biztosítja az iskolarendszeren kívüli öntevékeny, önképző szakkörök, klubok megalakulásának és tevékenységének támogatását, valamint a rendszeres ismeretterjesztő alkalmak szervezését.

Ismeretterjesztés

Az ismeretterjesztés területén közkedveltek a már korábban elindított rendezvénysorozatok, az egészséges életmóddal kapcsolatos, és a természettudományi előadások.

Szolgáltatás

- A filmszínházi vetítések külsős vállalkozó közreműködésével, heti rendszerességgel, – valamint esetenként egyedi igények alapján is – zajlanak.
- Az intézmény helyiségeinek bérbeadását a Tiszaújvárosi Intézményműködtető Központ végzi.

Együttműködésben létrehozott rendezvény esetén az intézmény technikai- és szakmai segítséget nyújt partnerei részére. Díjazás ellenében igény szerint biztosítjuk művészeti csoportjaink fellépését, illetve rendezvény szervezését.

3.2 A társadalmi környezetre való hatása

A közösségi és társadalmi részvétel fejlesztésének, erősítésének, valamint a városi identitás, a patriotizmus kialakításának, fejlesztésének fontos színterei a különböző, magas színvonalú közösségi művelődési, közművelődési lehetőségek.

A Tiszaújváros Kulturális Stratégiájában szereplő helyzetfelmérés világosan mutatja, hogy a város mindennapjaiban kevésbé vannak jelen a fiatal felnőtt korosztály közösségei. Az intézmény a rendezvények és az egyéb események összeállításakor kiemelt figyelmet fordít a korosztályi igényekre, szem előtt tartja a középiskolai diákönkormányzatokkal történő együttműködést, a fiatal felnőtt korosztály megszólítását a kifejezetten rájuk fókuszáló rendezvények és programok létrehozásával, szervezésével.

A közművelődési feladatellátásban lényegesek a Tizzaszederkényben és a Tisza-parton megvalósuló programok, hiszen ezeken keresztül lehet megfelelő háttérrel adni az identitás megéléséhez, a lokálpatriotizmus erősödéséhez.

4. MINŐSÉGPOLITIKA

A Derkovits Művelődési Központ menedzsmentje elkötelezi magát a jogszabályokban meghatározott, szakmailag elvárható minőségi követelmények kielégítésére, aktív szerepet vállal a minőségirányítási rendszer kialakításában, működtetésében és ezt az elkötelezettséget minden munkatársától elvárja. A minőségirányítási rendszer keretében minőségpolitikáját – a partnerek véleményét, igényeit figyelembe véve – az intézmény rendszeresen felülvizsgálja, értékeli és fejleszti.

A minőségpolitika célja, hogy hosszú távra biztosítsa a partneri elégedettséget, valamint a tervezett tevékenységi körök és szolgáltatások fenntarthatóságát és fejlesztését. Az intézmény menedzsmentje arra ösztönzi munkatársait, hogy az egyenletes minőség érdekében magukkal és munkájukkal szemben fokozottan igényesek legyenek, - a minőségpolitikát megismerjék, - ismereteiket, tudásukat pedig folyamatosan bővítsék.

A minőségi célok megvalósításához minden alkalmazott és együttműködő partner köteles legjobb tudása és képességei szerint hozzájárulni, annak érdekében, hogy a kitűzött minőségi elvek maradéktalan figyelembe vételével az intézmény megbízható közművelődési tevékenységet folytató szolgáltató legyen.

A munkatársakkal szembeni elvárás, hogy a közművelődési tevékenységet, illetve az ehhez kapcsolódó feladatokat a szakmai és minőségi követelményeknek megfelelően végezze. A minőség a következőket jelenti:

- az intézmény közművelődési tevékenysége és a hivatás iránti elkötelezettséget;
- szakmai felkészültséget, felelősségtudatot, megbízhatóságot, következetességet és nyitottságot.

Mindezek segítségével olyan kulturális értékek közvetítését, melyek az intézmény által szervezett programokon, rendezvényeken résztvevők személyiségére, a mindennapi életben való sikeres részvételére, összességében a társadalmi környezetre pozitív hatást gyakorolnak.

Az intézmény éves munkaterve és hosszú távú stratégiai céljai a szakmai követelmények, a látogatók, az együttműködő partnerek, a szakalkalmazott és egyéb segítő munkatársak véleményét és tapasztalatát figyelembe véve készül el, és az érdekeltek igényeinek rendszeres figyelembe vételével történik a fejlesztés. Az intézményi minőségpolitikában a partnerközpontúság az elsődleges szempont.

5. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS

5.1 A minőségirányítási rendszer bevezetése és működtetése az intézményben

A mai közművelődési szakmai tendenciák egyre inkább a szolgáltatás-szemléletű megközelítést helyezik előtérbe. Ennek egyik fontos megnyilvánulási formája az, hogy elterjednek azok a standardok, tevékenységprotokollok, amelyek lehetővé teszik az adott tevékenység minőségének mérhetőségét a tevékenységekhez kapcsolódó mutatók bevezetésével, ellenőrzésével és folyamatos fejlesztésével. Ezek a szakmai fejlesztések végső soron a közművelődési minőségbiztosítási rendszer bevezetésében érik el konkrét formájukat, a tevékenységek külső ellenőrzése érdekében célszerű minőségi audit kérése. Legfőbb cél az adott minősítési rendszer szabályainak megfelelően a minősítés elérése, a „Minősített Közművelődési Intézmény Cím”, illetve Díj elnyerése, a későbbiekben ennek megfelelő szakmai tevékenység folytatása.

A **Minősített Közművelődési Intézmény Cím**, azon közművelődési tevékenységet végző intézmények minőségfejlesztés területén elért eredményeinek szakmai elismerése, melyek a minőségfejlesztés alkalmazásával kiemelkedő teljesítményt nyújtanak. A pályázatokat az Emberi Erőforrások Minisztériuma írja ki.

A művelődési központ 2014-ben megfogalmazta, 2015-ben pedig elkezdte az érdemi munkát annak érdekében, hogy elnyerje a Minősített Közművelődési Intézményi Címet. Az eddigi magas színvonalon végzett munka minőségorientált működésének megvalósításával, az elért eredmények elismeréseként, külső szakértői vizsgálat, valamint minisztériumi értékelés után – 2017-ben és 2020-ban is (2016 és 2019 évekre vonatkozóan) – vehette át az intézmény a rangos szakmai elismerésnek számító kitüntetett címet.

A Derkovits Művelődési Központ távlati célja, - immár kétszeres Minősített Közművelődési Intézmény Cím birtokosaként, - hogy az elnyert elismeréshez méltóan továbbra is magas színvonalon, a közművelődési minőségfejlesztés kritériumainak megfelelően végezze munkáját.

5.2 Stratégia és minőségcélok

Az intézmény menedzsmentjének közművelődési tevékenységére vonatkozó hosszú távú szakmai elképzelései, stratégiai céljai összhangban állnak az aktuális Tiszaújváros Kulturális Stratégiája dokumentumban foglaltakkal, valamint a közművelődési szakma hosszú távú elképzeléseivel.

A stratégia az alábbi elemekből áll:

- a látogatói és a külső-belső együttműködő partneri igények folyamatos vizsgálata és rugalmas kielégítése, bevezetése szolgáltatásainkba, hogy érezzék igényeik, elvárásaik folyamatos figyelembevételét, annak biztosítására, hogy elégedettek legyenek tevékenységünkkel és szolgáltatásainkkal;
- a fenntartóval, szakmai szervezetekkel és a szolgáltató szervekkel már meglévő állandó, személyes jó kapcsolatok ápolása, annak érdekében, hogy ők is eredményesnek ítéljék tevékenységünket;
- szükséges az erőforrásaink fejlesztése (pályázatok, infrastruktúra, humán erőforrás), törekedni kell a saját bevételek növelésére, külön figyelmet kell fordítani a különböző pályázati források kihasználására, a közművelődési érdekeltségnövelő támogatások elnyerésére, szponzori és egyéb támogatások, személyi jövedelemadó (1%) megszerzésére.
- a város civil szerveződései, egyesületei, ifjúsági és művészeti közösségei számára biztosítani az intézmény infrastruktúráját, szakmai segítségét, valamint a köznevelés intézményeivel meglévő sokoldalú kapcsolatokat továbbra is fent kell tartani;
- a programokon, rendezvényeken és szolgáltatásban résztvevők létszáma és elégedettsége folyamatosan magas legyen;
- a kor követelményeinek megfelelő, folyamatos innováció az intézmény által szervezett programok, rendezvények és nyújtott szolgáltatások szerkezetében és tartalmában, hogy ezáltal továbbra is versenyképes, a térség meghatározó közművelődési intézménye maradjunk;

- a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztése révén a követelményeknek megfelelő, minőségi munkavégzés.

A stratégiai elképzelések valóra váltásához az intézmény menedzsmentje évente meghatározza a tevékenységi területére vonatkozó konkrét, objektíven mérhető, ezáltal megvalósulását tekintve könnyen értékelhető éves minőségcéljait.

5.3 Minőségcélok a közművelődési tevékenység területén

Minőségcélok:

1. Az intézmény munkatársai minőségirányítási képzéseken vegyenek részt.

- Elvárt eredmény: hatékony önértékelési munka.
- Indikátor: minden szakalkalmazott 2 alkalommal belső képzésen való részvétele.
- Felelős: Mátyás Zoltán igazgató.
- Erőforrás: munkaidő, NMI képzés.

2. Az intézmény vizsgálja felül a partneri igény- és elégedettségmérés módszereinek, eszközeinek, a mintavétel eredményességének, érvényességének, gyakoriságának meghatározását.

- Elvárt eredmény: naprakész igény- és elégedettségméréssel kapcsolatos anyagok.
- Indikátor: elégedettséget mérő módszerek, kérdőívek értékelése.
- Felelős: Mátyás Zoltán igazgató.
- Erőforrás: számítógép, munkaidő.

3. A partneri igény- és elégedettségmérés elvégzése.

- Elvárt eredmény: a határidőig valamennyi partneri csoport felmérése befejeződik.
- Indikátor: résztvevők száma, panaszok száma.
- Felelős: Balogné Gulyás Erika a MIT vezetője.
- Erőforrás: mérőeszközök, számítógép, munkaidő.

6. PARTNERKÖZPONTÚSÁG

A Derkovits Művelődési Központ minőségirányítási rendszerének egyik eleme a partnerközpontúság megvalósítása. Az intézmény működésétől kezdve folyamatosan kiváló viszonyt ápol belső és külső partnereivel, szaktudással, gyakorlati tapasztalatokkal segíti tevékenységüket. A jól működő személyes kapcsolatrendszeren keresztül létrejövő szóbeli információáramláson kívül fontos feladat a partnerek igényeire történő reagálás. Ennek érdekében az intézmény belső és külső partneri igények, vélemények, elégedettség megismerését célzó adatgyűjtési tevékenységet végez kérdőíves felméréssel és azok elemzésével. A külső partnerek részéről felmerült igények esetében az intézmény valamennyi munkatársa elkötelezett a megvalósításban, növelve a közönség, a látogatók komfortérzetét. A felmerülő látens igények kielégítése érdekében történő javító, fejlesztő intézkedések, azok beépítése, gyakorlati alkalmazása minden esetben megtörténik, amennyiben az intézmény rendelkezésére álló anyagi és egyéb, a megvalósításhoz szükséges feltételei ezt lehetővé teszik.

A belső partnerek által megfogalmazott igényekre a munkatársi, csoportvezetői értekezleteken, személyes megbeszéléseken keresztül reagál a menedzsment, figyelembe véve a csoportvezetők és a megvalósításért felelős művelődésszervező tapasztalatait, fejlesztési javaslatait.

6.1 Partner meghatározása, partnerazonosítás

Az intézmény által szervezett programokon, rendezvényeken résztvevő, szolgáltatásait igénybevevő, tevékenységével kapcsolatosan elvárásokat megfogalmazó, működésére befolyással bíró intézmények, szervezetek, személyek és csoportok.

- **Belső partnerek:** a menedzsment, az intézmény dolgozói (művelődésszervezők, gazdasági és technikai szakemberek), a művészeti csoportok vezetői, tagjai;
- **Külső partnerek:** a fenntartó, Tiszaújváros Város Önkormányzata, a helyi intézmények (önkormányzati, köznevelési); gazdasági társaságok, cégek, vállalatok; egyházak; a városban működő civil szervezetek, klubok, öntevékeny szerveződések;

sportszervezetek; hatósági szervek; az elektronikus és nyomtatott sajtó; szakmai kapcsolatok; a kulturális szakmai tevékenységgel kapcsolatos partnerek (előadóművészek, színházak, produkciós- és műsorirodák, zenekarok); valamint üzleti partnerek.

Partnerazonosítás

A partneri kör azonosításában a legnagyobb szerepe a meglévő széleskörű, de folyamatosan bővülő PARTNERADATBÁZIS-oknak (általános-szakmai, képzőművészeti, terembérleti) van, de igen jelentősek a már kialakult és a kiépített személyes kapcsolatok is. Az adatbázisok folyamatos karbantartást igényelnek, melyre (az eddig megszerzett tapasztalatok alapján) félévente kerül sor. Az intézmény bevezette a GDPR adatvédelmi szabályzat által kötelező jelleggel előírt rendelkezéseket. Jelen állapotában az adatbázis a leghatékonyabb eszköz a partnerek nyilvántartására és azonosítására.

6.3 A partnerek azonosításának gyakorisága, a partneri nyilvántartások aktualizálása

A partnerazonosítás folyamatát évente meg kell ismételni, a többféle (általános, képzőművészeti, terembérleti) PARTNERADATBÁZIS-ok folyamatos karbantartása mellett. A karbantartás félévente végzendő, felelőse a minőségirányítási vezető. Minden tudomására jutott változást kézzel írt feljegyzés formájában köteles rögzíteni, majd az aktuális karbantartás során az elektronikus listába bevezetni. Az adatállomány az intézmény valamennyi munkatársa számára hozzáférhető elektronikus és nyomtatott formában a minőségbiztosítási dokumentumok között.

6.4 Kulturális és szakmai kapcsolatok

Fontos feladat a hazai kulturális kapcsolatok működtetésén kívül a lehetőségeken belül az országhatárokon kívüli kulturális szervezetekkel, partnervárosokkal, színházakkal, művészeti csoportokkal való kapcsolattartás fejlesztése és szélesítése is. Különösen fontos elem a testvérvárosi kapcsolatok keretein belüli kulturális célú együttműködés. A szakmai együttműködés keretében az intézmény bekapcsolódott a Kulturális Központok Országos Szövetsége, a Magyar Népművelők Egyesülete országos és

megyei szervezeteinek munkájába. A Nemzeti Művelődési Intézet B.-A.-Z. Megyei Irodájával, és a művelődési központhoz hasonló nagyságú intézményekkel történő szakmai kapcsolattartás kiemelt terület. Figyelemmel kísérjük a hasonló típusú közművelődési intézmények tevékenységét. A szakmai folyóiratok, az internet és a honlapok is segítséget nyújtanak tapasztalatszerzésre, követendő példák megismerésére. Folyamatosan gyűjtjük az információkat a tevékenységi formával kapcsolatos tapasztalatokról, legjobb gyakorlatokról, az innovációkat pedig igyekszünk adaptálni saját tevékenységünkbe.

6.5 Külső PR és kommunikáció

A szakmai munka hatékonyságának fontos eleme a megfelelő szintű kommunikációs és PR tevékenység, mely éves és havi programajánlók, szórólapok, plakátok, meghívók formájában jut el a látogatókhoz, felhasználva a helyi, esetenként a megyei és országos médiákat.

„A kommunikációs stratégia célja, hogy a meglévők mellett új eszközökkel, csatornákkal és szolgáltatásokkal erősítsük a formális és informális kapcsolati hálóban – lakosság, intézmények, szervezetek, csoportok, támogatók, partnerek, felügyeleti szerv – rejlő lehetőségek kiaknázását. Fontos tisztában lennünk azzal, hogy kik azok, akikre irányul a tevékenységünk, akikre hatással lesz, illetve lehet a jövőben, és kik azok, akik – akár csak esetenként is, – de hatással lehetnek a tevékenységünkre. Ennek feltérképezésére szolgál a kapcsolati térkép, mely vizuálisan megjeleníti az egyes célcsoportok, szakmai és egyéb partnerek, támogatók, és a fenntartó intézménytől való távolságát, a velük való kapcsolattartás indokoltságát.”¹

• Partneri (külső) kommunikáció

Az intézménynek a kiterjedtebb public relations funkció részeként a külső, komplex kapcsolatrendszerével folytatott kommunikáció fontos feladata. Ez az összes külső célcsoporttal – lakosság, nevelési, önkormányzati fenntartású intézmények, civil szervezetek, klubok, öntevékeny szerveződések, sportszervezetek és egyéb intézmények, a jelenlegi és a potenciális partnerek, az elektronikus, illetve a nyomtatott

¹ Kommunikációs és PR terv 2018. 17. o.

sajtó, egyházak, hatósági szervek, a fenntartóval, valamint a szakmai partnerekkel – történő írásos és szóbeli kapcsolattartás kommunikációját, valamint a kapcsolatépítést tartalmazza.

- **A külső kommunikáció célja és feladatai:**

- a külső arculat, image kialakítása;
- a használók és a lehetséges partnerek, támogatók bizalmának megnyerése;
- a szervezet jó hírének, ismertségének növelése;
- az intézmény tevékenységének, szolgáltatásainak, ezek előnyeinek megismertetése a használókkal, ösztönzés az igénybevételre;
- az intézményi célok, értékek és az eredmények kommunikálása a külvilág – a használók, partnerek, támogatók, fenntartó – felé, ezáltal az intézmény pozíciójának erősítése, a hasznosság bizonyítása;
- a partnerként azonosítható szervezetekkel és intézményekkel kölcsönösen előnyös kapcsolatokat létesítése és fenntartása az intézmény tevékenységének sikeressége érdekében.

Az új eszközök, módszerek bevezetésével, a tevékenység megismertetésével elősegítjük a kultúra népszerűsítését, az intézmény közösségi térként való funkcionálását, új látogatókat, használókat nyerhetünk meg, illetve a meglévők elvárásainak való megfelelést erősíthetjük. A hatékony kommunikáció megerősíti az intézményről kialakult kedvező képet, és jelentősen növeli az aktív támogatók számát. Mindezen kívül egyfajta tudat- és szemléletformálás is, melyen keresztül erősíthetjük kultúraközvetítő tevékenységünk, szerepünk fontosságát.

A virtuális közösségi színtérként funkcionáló Facebookon az intézmény oldala több, mint 5000 követővel és kedveléssel egyre népszerűbb, egyre többen látogatják, hiszen a virtuális világ mára társadalmunk jelentős kommunikációs platformjává vált. Sokan elsősorban innen tájékozódnak szinte mindenről, ezáltal kiváló kommunikációs és PR csatornaként funkcionál programjaink hirdetésére.

A CityApp Tiszaújváros és a programodvan.tiszaujvaros.hu mobilalkalmazás használata egyre elterjedtebb, főleg a fiatalabb korosztálynál.

6.6 Panaszkezelés szabályozása

A panaszkezelés a Szervezeti integritást sértő események kezelésének szabályzatában meghatározottak alapján történik.

A Derkovits Művelődési Központban panaszként kezeljük a személyesen szóban, telefonon vagy írásban megjelenő negatív észrevételeket. A bejelentések fogadását és a dokumentáció bizalmas kezelését a vezető által kijelölt integritás felelős végzi.

A személyes látogatás során felmerült és szóban jelzett használói panaszok azonnali kezelése a szolgáltatást nyújtó munkatárs kötelessége. A panaszkezelés csak a használó elégedettségéről kapott visszajelzés függvényében zárható le és tekinthető megoldottnak.

Amennyiben a panasz kezelése túllép a szolgáltatást nyújtó munkatárs hatáskörén, úgy a művelődési központ integritás felelőséhez irányítja a bejelentőt, aki a “Adatlap panasz/közérdekű bejelentés rögzítéséhez” elnevezésű űrlapon írásban rögzíti a panaszt. Mind a belső és mind a külső partnerek részéről érkező, de azonnal nem kezelhető jelzések, bejelentések kezelésének, kivizsgálásának eljárásrendjét a Szervezeti integritást sértő események kezelésének szabályzata tartalmazza.

Az integritás felelős évente kimutatást készít a tárgyévben rögzített integritást sértő eseményekről és azok kezeléséről. A Minőségirányítási Tanács szükség esetén, de legalább éves gyakorisággal a kimutatás alapján elemzést készít, amelyben felméri a leginkább érintett területeket, személyeket, ezt követően javaslatot tesz a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedésekre. Az intézkedések elvárt eredménye, hogy az adott folyamatot olyan mértékben fejlessze, amely már egy magasabb minőségi színvonalon biztosítja a hatékonyságot és a partneri elégedettséget.

7. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

A Derkovits Művelődési Központ Minőségirányítási Kézikönyvének jelenlegi változata az intézményi minőségirányítással kapcsolatos legfontosabb kérdéseket rögzíti. Összefoglalja mindazokat a feladatokat és eszközöket, amelyek az intézmény tevékenységi folyamatainak, minőségi színvonalának folyamatos fejlesztéséhez szükségesek. A Minőségirányítási Kézikönyv célja, hogy segítse a közművelődési tevékenységből adódó alapvető folyamatok minőségi szempontból történő áttekintését, és megalapozza a minőségfejlesztés lehetőségét.

7.1 Az intézményi minőségirányítási rendszer kialakításának célja

- a közművelődési alapszolgáltatások széleskörű és eredményes végzése, minőségének megtartása és minőségirányítási szempontok szerinti növelése;
- az intézmény funkciójából adódó társadalmi kötelezettségeinek magas színvonalú ellátása;
- a működés hatékonyságának fokozása;
- a látogatók, használók, intézményi dolgozók, az intézménnyel kapcsolatban álló egyesületek, szervezetek, intézmények, öntevékeny szerveződések, a külső-belső együttműködő partnerek elégedettségének fokozása, az igények maximális kielégítése.

A minőségközpontú működés korszerűsítése három elem mentén valósítható meg:

- a szervezeti kultúra fejlesztése, hangsúlyt fektetve az öntanulási, önfejlődési folyamat állandó fenntartására;
- a minőségirányítási folyamatok fejlesztése a szervezeti önértékelés segítségével egy olyan, a követelményekhez illeszkedő, azokhoz kapcsolódó szervezeti önértékelési rendszer kialakítása, ami biztosítja az intézmény működésének folyamatos értékelését, lehetőséget nyújtva a fejlesztési területek beazonosítására és javítására;
- a tevékenység folyamatokon keresztüli korszerűsítése az intézmény által lefektetett irányvonal mentén, mind az alaptevékenységekre, mind a kiegészítő tevékenységekre kiterjedően.

Az intézmény menedzsmentje maga is aktív szerepet vállal a minőségirányítási rendszer működtetésében és fejlesztésében. A cél annak biztosítása, hogy az intézmény jól hasznosítható, magas színvonalú és továbbfejleszthető ismereteket közvetítsen a programjain, rendezvényein résztvevők, vagy bármely szolgáltatását igénybevevők részére. A Minőségirányítási Kézikönyv tárgyalja az intézmény működésének folyamatait, ennek keretében a tevékenységi, vezetési, tervezési, belső ellenőrzési, elégedettség és igényfelmérési, valamint az önértékelési és fogyasztóvédelmi feladatok (panaszkezelés) végrehajtásának módját.

A minőségirányítási rendszer – az Alapító Okiratban és a Szervezeti és Működési Szabályzatban meghatározott feladatok figyelembevételével –, az intézmény egészére kiterjedő tudatos és szervezett tevékenység, amely a minőségpolitikában kinyilvánított célok megvalósítását szolgálja, melynek középpontjában a közvetlen és közvetett partnerek igényeinek kielégítése áll.

A dokumentációs rendszert a Minőségirányítási Tanács vezetője készíti el, melyet a MIT ellenőriz, és az intézmény igazgatója hagyja jóvá. A minőségirányítás és az e tevékenységen alapuló minőségfejlesztés valamennyi dolgozó kötelessége. Munkaköri feladatait mindenki olyan szinten köteles ellátni, hogy az intézmény eredményei mindenkor összhangban legyenek azokkal a célkitűzésekkel, amelyek a minőségpolitikában megfogalmazásra kerültek.

7.2. A Minőségirányítási Kézikönyv kezelése

A Minőségirányítási Kézikönyv az intézmény egészére, teljes területére és működésére érvényes, mely a legfontosabb tájékoztató dokumentum a Derkovits Művelődési Központ minőséggel kapcsolatos tevékenységéről. Tartalmazza mindazokat az alapelveket, gyakorlati teendőket, amelyek a minőségirányítási rendszer működéséhez szükségesek. A Minőségirányítási Kézikönyvet az igazgató hagyja jóvá, mely ezt követően bekerül az intézmény minőségirányítási dokumentumai közé. A dokumentum törzspéldányát a Minőségirányítási Tanács vezetője őrzi, valamint a változásokat is ő kezeli.

8. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER FOLYAMATAI

8.1. Folyamatleltár

A Derkovits Művelődési Központ közművelődési tevékenysége eredményes ellátásához szükséges folyamatait az alábbiak szerint határozta meg:

- **Vezetési folyamatok**

- Éves tervezés;
- Az intézmény működtetése;
- Az emberi és tárgyi erőforrások menedzselése;
- Belső ellenőrzés;
- Éves önértékelés.

- **Főfolyamatok**

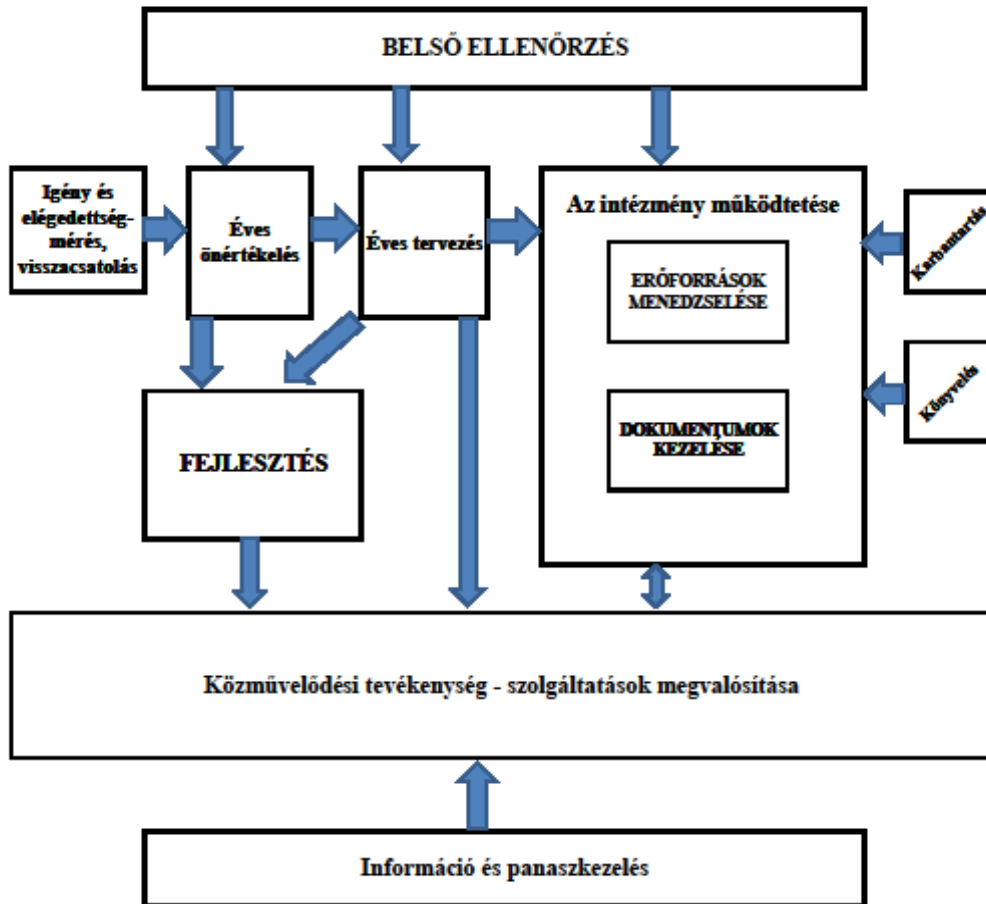
- Közművelődési tevékenység (programok, rendezvények szervezése és megvalósítása, az intézmény égisze alatt működő művészeti csoportok munkájának koordinálása, szolgáltatások biztosítása egyéb kiegészítő tevékenységek keretében);
- Fejlesztés;

- **Támogató folyamatok**

- Partneri igény- és elégedettség mérés;
- Dokumentumok kezelése;
- Könyvelés;
- Karbantartás;
- Panaszkezelés (a panaszkezelés a Szervezeti integritást sértő események kezelésének szabályzatában meghatározottak alapján történik).

8.2 Folyamattérkép

A Derkovits Művelődési Központ az alábbi folyamattérképen határozta meg a közművelődési tevékenységéhez szükséges folyamatok legfontosabb kölcsönhatásait:



8.3 Folyamatleírások, folyamatábrák

Programmegvalósítás tevékenységi és dokumentálási folyamatának leírása

1. A folyamat célja: a közművelődési tevékenység keretében az intézmény által szervezett, megvalósított programok és rendezvények, szolgáltatások magas szakmai színvonalon történő megvalósítása.

2. A folyamat elemei: a folyamat lépéseit, valamint az ezzel a tevékenységgel szorosan összefüggő dokumentálási folyamatot és rendet, a keletkező dokumentumokat (program és költségvetési terv, hivatalos levelek, árajánlatok, szerződések, megállapodások, megrendelők, hivatalos dokumentumok, engedélyek kérelmek, biztonsági terv, statisztikai és szakmai értékelések, jegyzőkönyvek, emlékeztető, kérdőív, nyomdai anyag stb.) a Minőségirányítási Kézikönyv 5. sz. melléklete tartalmazza. A kiállítások megvalósítására vonatkozó folyamat lépéseit, valamint a dokumentálás folyamatát a 6. sz. melléklet tartalmazza.

3. Dokumentálás: a tevékenység során keletkezett írásos anyagok kezelését és megőrzését az intézmény iratkezelési szabályzata szerint kell megvalósítani. Az anyagok irattárba helyezése az adminisztrációs munkatárs feladata.

Az ügyelői rendszer folyamatleírása

1. A folyamatleírás célja: a programokon résztvevők és a partnerekkel történő kapcsolattartás tudatos, átgondolt megvalósítása, a számukra szükséges információk biztosítása, igényeik mind teljesebb kielégítése, ezáltal a meglévő és a jövőbeni látogatók, partnerek elégedettségének kivívása.

2. A folyamat elemei: az ügyelői rendszer működését az intézmény nyitvatartási időben biztosítja, hogy a kulturált művelődési és szórakozási lehetőségek iránt érdeklődők az igényeiknek megfelelő információkhoz jussanak. Az ügyelői teendőket ellátó munkatárs általános tájékoztatást tud nyújtani a programokról és rendezvényekről, az azokon történő részvétel feltételeiről, valamint az általunk nyújtott szolgáltatásokról. Kérésre írásbeli információs tájékoztató anyagot bocsát az érdeklődő rendelkezésére. Amennyiben az érdeklődőnek speciális igényei, illetve egyedi kérdései vannak, munkaidőben a művelődésszervezőkhöz is fordulhat. Ha ez azonnal nem valósítható

meg, az ügyelő munkatárs tájékoztatást ad az intézmény dolgozóinak és a menedzsment elérhetőségei időpontjairól. Az intézmény és munkatársai munkaidőben vezetékes telefonon is elérhetőek.

3. Egyéb információs lehetőségek: írásbeli tájékoztatók (havi programfüzet), honlap, médiahirdetések, óriásplakátok, plakátok, szórólapok. A menedzsment gondoskodik arról, hogy az intézmény közművelődési tevékenységére vonatkozó írásbeli tájékoztató anyagokban mindig aktuális és egyértelmű, a potenciális látogatók, használók számára jól érthető információk jelenjenek meg. Ezek elkészítése illetve megrendelése, valamint használatbavétel előtti végső ellenőrzése a közművelődési szakmai igazgatóhelyettes feladata.

4. Az információs szolgáltatás dokumentumai:

- írásos tájékoztató anyagok (Tiszaújváros éves Programajánló, Tiszaújvárosi Művelődési Központ és Könyvtár havi Programajánló, műsorfüzet, moziműsor, plakátok, szórólapok, rendezvénynaptár);

Partnerek elégedettségi- és igényfelmérési folyamatleírása

1. A folyamatleírás célja: a partnerek, az intézmény tevékenységében érdekeltek azonosításának, igényeik és elégedettségük mérésének, a velük folytatott kommunikációnak a szabályozása. Az intézmény tervszerű és szakszerű mérés során gyűjtsön megbízható információkat a belső és külső partnerek, valamint a munkatársak igényeiről és elégedettségéről, a szolgáltatásokról alkotott véleményükről. A felmérés értékelése segítséget nyújt az intézmény partnerközpontú működéséhez, a partnerkapcsolatok folyamatos javításához, valamint elégedettségük növeléséhez.

2. A folyamat gyakoriság és módszere: valamennyi partnerünk esetében kérdőív segítségével gyűjtünk adatokat, munkatársaink véleményét pedig évente egy alkalommal szintén kérdőív segítségével, valamint az éves önértékelés alkalmával csoportos megbeszélés formájában gyűjtjük össze.

3. Fő tartalmi területek:

- szakmai munka;
- az intézmény működése;

- partneri viszony;
- az intézmény dolgozói szakmai munkájának értékelése;
- a közművelődési tevékenység keretében megvalósított feladatok és a nyújtott szolgáltatások értékelése;
- az intézménnyel való általános elégedettség mérése.

4. A kérdések összeállítása:

- a kérdések legyenek egyértelműek, lehetőleg rövidek;
- ne tartalmazzanak kettős állításokat;
- legyen egy kérdés arra vonatkozóan, hogy a válaszadó összességében hogyan értékeli az intézmény tevékenységét;
- a válaszadás (a felkínált válaszlehetőségek alkalmazásával, vagy áttekinthető osztályozással) gyors és egyszerű legyen;
- lényegi kérdéseket kell megfogalmazni;
- a válaszok mérésére ötfokozatú skála szolgál (1-5-ig), átlagszámítással;
- az új igények, illetve a konkrét elégedettség és elégedetlenségek megfogalmazására kérdőívenként egy-egy nyílt kérdés alkalmazása, melyeket tartalmi összetartozás alapján lehet összesíteni.

5. Technikai lebonyolítás:

- új kérdőívek esetében először próbakitöltést kell végeztetni;
- a felmérés alkalmával a minőségirányítási tanács vezetője valamennyi külső és belső partner részére eljuttatja a kérdőívet, és megkéri annak név nélkül történő kitöltésére és visszajuttatására;
- a munkatársak kifejezetten az intézmény közművelődési tevékenységére vonatkozó véleményének értékelése a kérdőívek feldolgozása alapján csoportos beszélgetés formájában történik az éves önértékelés során, az 5. pontban felsorolt területeken végighaladva, („az intézmény alkalmazottainak és egyéb belső partnereinek az intézményről, különösen az intézmény közművelődési tevékenységében nyújtott teljesítményéről alkotott véleménye”);

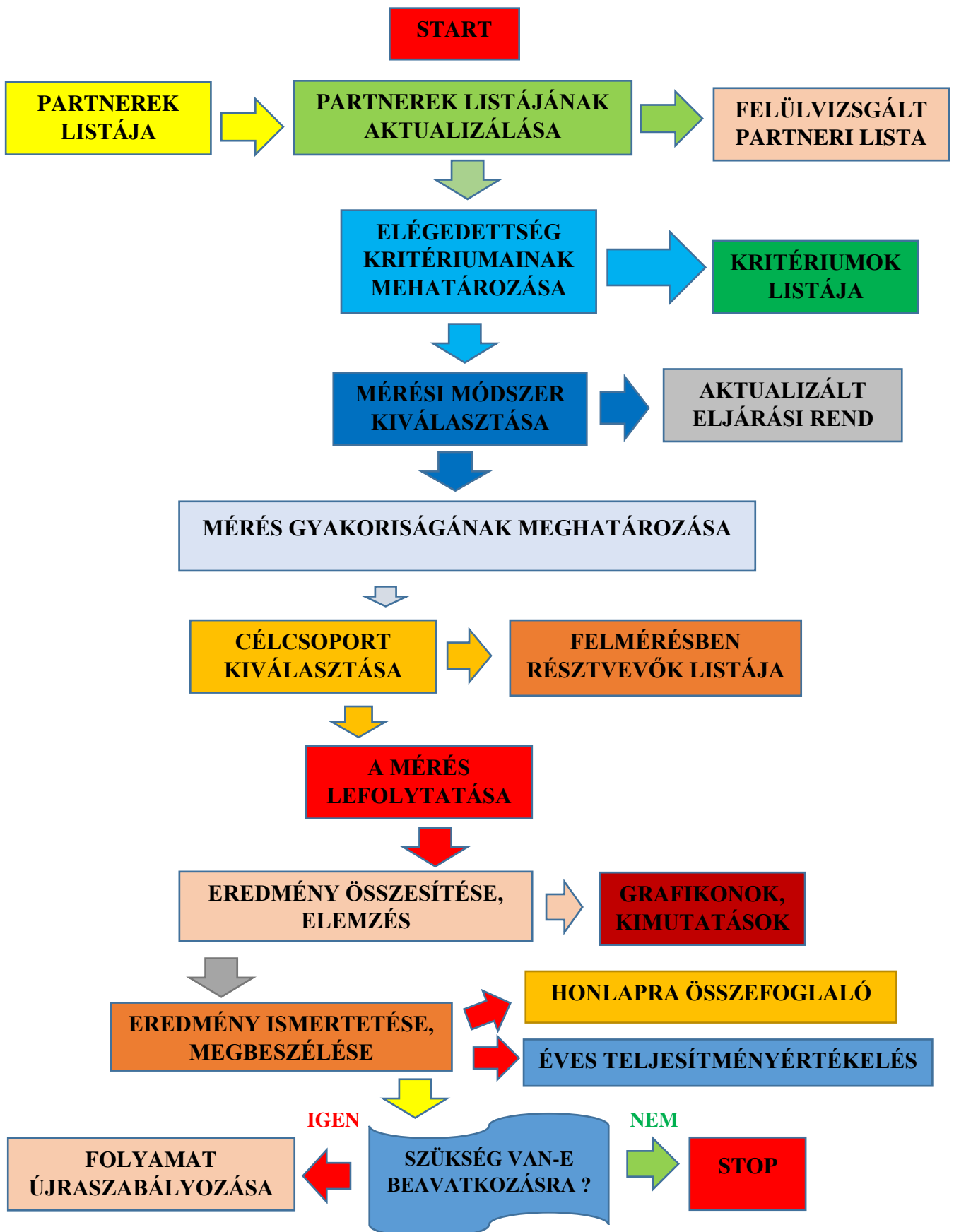
- Az eredeti kitöltetlen kérdőívet, valamint a feldolgozás során nyert információkat elektronikus és nyomtatott formában is meg kell őrizni.

6. Az eredmények értékelése: az összesített belső és külső partneri véleményeket a minőségügyi vezető értékeli, tájékoztatja az intézmény vezetőit és az érintetteket, valamint szükség esetén helyesbítő vagy megelőző intézkedéseket kezdeményez, indokolt esetben intézkedési terv készítését javasolja. A kitöltött kérdőíveket feldolgozás után meg kell semmisíteni.

7. Dokumentáció:

- PARTNERADATBÁZIS-ok;
- Kérdőívek és a feldolgozás eredményének értékelése;
- Intézkedési terv az elégedettségmérés alapján észlelt problémák megoldására.

8. Elégedettségmérés folyamatábrája



8.4 A közművelődési tevékenységekre vonatkoztatott belső ellenőrzések folyamatleírása

1. A folyamatleírás célja: annak rendszeres és tervszerű ellenőrzése, hogy az intézmény közművelődési tevékenysége megfelel-e a vonatkozó jogi és szakmai előírásoknak, a belső szabályozásoknak, ezáltal biztosított-e a szabályszerű, minőségelvű működés, azaz a partnerek elégedettségének kivívása.

2. A folyamat elemei:

- a dokumentálási rend (belső szabályzatok, előírások által szabályozott) ellenőrzése: azon dokumentumok, nyilvántartások vezetésének vizsgálata, melyek a szabályszerű és gördülékeny, minőségi munkavégzéshez elengedhetetlenül fontosak: munkanaplók, jelenléti ívek, határidős táblázatok, adatszolgáltatások, statisztikai nyilvántartások, előadói ívek (papír és elektronikus alapú), nyomdai és fényképparchívumok stb.;
- intézményi önértékelés meglétének ellenőrzése;
- módszertani követelmények: a dokumentálási rend megvalósítása mellett annak ellenőrzése, hogy a közművelődési tevékenységhez elengedhetetlenül szükséges szakmai módszertani követelmények megvalósulnak-e;
- az intézményi dolgozók munkájának értékelése;
- partneri igény- és elégedettség felmérés, valamint az értékelés meglétének ellenőrzése.

3. Az ellenőrzések ütemezése:

Ellenőrzési terület	Gyakoriság	Módszer	Felelős
Belső szabályzatok, előírások által szabályozott dokumentálási rend	Negyedévente	Dokumentumelemzés	Menedzsment
Intézményi önértékelés	Évente Kétévente	Munkatársi értekezlet Éves munka és teljesítményértékelés, Kétéves szakmai beszámoló	Menedzsment
Dolgozók munkájának értékelése	Évente	Beszélgetés, önértékelés, megfigyelés	Igazgató, igazgató-helyettes
Partneri, látogatói, dolgozói igény-és elégedettségmérés	Évente	Kérdőív	Menedzsment

4. Dokumentálás

A belső ellenőrzés tényét a **Jelentés belső ellenőrzés lefolytatásáról** (1. sz. melléklet) dokumentum igazolja, melynek tartalmi elemei: a vizsgálat célja, az ellenőrzést végző személy neve, az ellenőrzés időpontja, a vizsgált időszak intervalluma, a vizsgálat részletes megállapításai, következtetések, javaslatok. Az ellenőrzés tényét az azt végző közművelődési szakmai igazgatóhelyettes aláírásával igazolja. Az ellenőrzött munkatársak aláírásukkal igazolják, hogy az ellenőrzés megállapításait megismerték és az abban foglaltakkal egyetértenek. A belső ellenőrzések eredményeit az intézményi önértékelés során is figyelembe kell venni.

8.5 A közművelődési tevékenységre vonatkozó fejlesztések folyamatleírása

1. A folyamatleírás célja: a közművelődési tevékenység folyamatos fejlesztésének biztosítása azáltal, hogy a partnerek visszajelzéseiből, az éves önértékelés, valamint a belső ellenőrzések eredményeiből meghatározott minőségcélok megvalósításához – amennyiben a feladat jellege megkívánja – előre megtervezett és rögzített lépéssort tartalmazó intézkedési terv kerül kidolgozásra és végrehajtásra.

2. A fejlesztések összehangolása: az intézményi tevékenység fejlesztését össze kell hangolni a közművelődési szakmai tevékenység fejlesztésével, hogy az erőforrások optimális hasznosulása megvalósuljon. Ennek felelőse az intézmény igazgatója.

3. Az Intézkedési terv általános tartalmi elemei:

- a fejlesztéssel elérni kívánt célok;
- a célok elérését biztosító feladatok, tennivalók;
- a feladatok végrehajtásához szükséges emberi és anyagi, tárgyi erőforrások;
- a feladatok végrehajtásához szükséges határidők vagy időtartamok;
- a végrehajtandó feladatok felelősei;
- a célok megvalósulásának indikátorai, illetve értékelési módja.

4. A menedzsment által elfogadott intézkedési tervek végrehajtása: az intézkedési tervben megjelölt felelősök feladata.

5. Az Intézkedési terv végrehajtásának ellenőrzése: az Intézkedési terv időarányos végrehajtását az intézmény igazgatója és a minőségügyi vezető rendszeresen ellenőrzi. Az ellenőrzés tényét az igazgató az intézkedési terven aláírásával igazolja. Amennyiben a terv megvalósítása nem az előre meghatározott ütemben történik, az intézmény vezetése az okok elemzése alapján átütemezésről dönt, vagy plusz erőforrásokat rendel a feladathoz.

6. Az Intézkedési tervek értékelése:

Amennyiben az előre eltervezett lépések nem segítik a kitűzött célok megvalósulását, az elemző értékelést követően a menedzsment felülvizsgálja a célokat, és amennyiben azokat továbbra is megfelelőnek és megvalósíthatónak ítéli, korrekciós terv elkészítéséről dönt. A korrekciós terv tartalmi elemei azonosak az intézkedési tervek vonatkozó előírásokkal.

7. Vezetői intézkedés: az intézkedési tervet nem igénylő, egyszerűbb fejlesztések, helyesbítő és megelőző tevékenységek megvalósítása vezetői intézkedés formájában történik.

8. A folyamat dokumentuma: Intézkedési terv (2. sz. melléklet)

9. DOKUMENTUMOK ÉS KEZELÉSÜK

1. Iratkezelés:

- A közművelődési tevékenység során keletkezett írásos anyagok kezelése az intézmény iratkezelési szabályzata alapján történik.
- Nevezett szabályozás az intézmény valamennyi tevékenységére érvényes.
- Kapcsolódó dokumentum: Iratkezelési szabályzat, melyet az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzata tartalmaz.

2. A minőségirányítási rendszer működésével kapcsolatos dokumentumok:

- jegyzőkönyvek, feljegyzések, emlékeztetők;
- munkaterv, rendezvényterv;
- statisztikai nyilvántartás;
- éves munka és teljesítményértékelés, kétéves szakmai beszámoló;
- belső ellenőrzési terv;
- használói-látogatói, partneri és dolgozói elégedettségmérés kérdőívei, ezek értékelése;
- Alapító Okirat;
- SZMSZ;
- Tiszaújváros Kulturális Stratégiája 2021-2025;
- a Derkovits Művelődési Központ középtávú fejlesztési terve 2021-2025;
- Képzési terv 2018-2022;
- Jogszabálygyűjtemény;
- Minőségirányítási Kézikönyv 2015, 2018, 2019, 2021;
- Kommunikációs és PR terv 2015, 2018;

- A minőségirányítás feltételrendszerének kidolgozása, bevezetésének és folyamatának ütemterve.

3. A minőségirányítási rendszer dokumentumainak kezelése

- A minőségirányítási dokumentumok pontos listáját el kell készíteni.
- A dokumentumok (kézikönyv, mellékletek, felmérések eredményei, kérdőívek, Alapító Okirat, munkaterv, hosszú távú stratégiai terv, jogszabályok stb.) kezeléséért, naprakész nyilvántartásáért a minőségügyi vezető a felelős.
- Egy arra kijelölt, meghatározott helyen (elektronikus és nyomtatott) formában megtalálhatók és minden munkatárs számára hozzáférhetők. Kivételt képeznek a bizalmasan kezelendő anyagok (pl. kitöltött kérdőívek).
- A Minőségirányítási Kézikönyv a Derkovits Művelődési Központ minőségirányítási rendszerének alapidokumentuma, amelyben megfogalmazódnak a minőségirányítási rendszer alkalmazási területei, a dokumentált eljárások, valamint a minőségirányítási rendszerhez tartozó folyamatok és azok alapkövetelményei, hivatkozva az intézmény működését szabályozó további dokumentumokra.
- A Minőségirányítási Kézikönyv – mely a minőségirányítási rendszer fenntartásához szükséges dokumentum – érvényes változata folyamatosan elérhető az intézmény honlapján, számítógépes hálózatán, valamint az igazgató által tárolt elektronikus adathordozón és nyomtatott formában tárolt eredeti példányáról szükség szerinti darabszámú másolat készíthető.

10. FEJLESZTÉSEK

10.1 Arculati kézikönyv

Az intézmény megújuló arculatának része az **ARCULATI KÉZIKÖNYV**, mely tartalmazza az új logót, az egységes szín és formavilágot, piktogramokat, levélpapírboríték- és névjegy formátumokat, illetve a biankó plakátformákat is. A plakátok tervezését külső, szakképzett grafikus végzi, nyomtatása az intézményben történik, míg a nemzeti ünnepek plakátjai, illetve az óriásplakátok, molinók továbbra is nyomdában készülnek.

10.2 Nyomtatványok

A minőségirányításban létrehozott, saját fejlesztésű nyomtatványai, melyek száma folyamatosan bővül:

- Előadói ív betétlapokkal;
- Rendezvényértékelő lap; Rendezvenystatisztikai lap;
- Statisztikai lap rendezvények statisztikájának nyilvántartásához;
- Rendezvény-adatbekérő lap (plakát, meghívó);
- Statisztikai adatszolgáltatás - Excell táblázat, mely lehetővé teszi a naprakész statisztikai adatszolgáltatást. A táblázat intézményegységenként, rendezvényenként, hónaponként és éves viszonylatban nyújt pontos, precíz és tényszerű adatokat, elősegítve az éves OSAP, és a fenntartó felé történő kötelező adatszolgáltatást.

10.3 Honlap, havi Programajánló

- Formailag és tartalmilag is megújult az intézmény honlapja (www.tmkk.tiszaujvaros.hu).
- Szintén formai és tartalmi megújuláson ment keresztül a havonta megjelentetett PROGRAMAJÁNLO is, mely már elektronikus formában is elérhető: <http://programodvan.tiszaujvaros.hu/index.php/tmkk-esemenyek#2019-aprilis-programajanlo>

- A művelődési központ égisze alatt működő művészeti csoportokat bemutató frissített kiadvány 2018-ban jelent meg.
- 2021-ben, az NKA pályázati támogatásával a Derkovits Művelődési Központ imázs erősítő kiadványa is megvalósul.

11. MELLÉKLETEK

Hivatkozott dokumentumok, iratminták. Ezek az írásos anyagok nem képezik jelen kézikönyv részét, de hivatkozás történik rájuk:

1. Dokumentumok:

- Alapító Okirat és a Szervezeti és Működési Szabályzat;
- Iratkezelési szabályzat;
- Szervezeti integritást sértő események kezelésének szabályzata
- Partner Adatbázisok;
- Arculati kézikönyv;
- Intézményi önértékelés dokumentumai
- Dolgozók munkájának értékeléséhez kapcsolódó dokumentumok
- Partneri, látogatói, dolgozói igény-és elégedettségmérés dokumentumai

2. Iratminták (sablonok):

- Jelentés belső ellenőrzés lefolytatásáról (1. sz. melléklet);
- Intézkedési terv (2. sz. melléklet);

3. Egyéb mellékletek:

- Szervezeti felépítés (3. sz. melléklet)
- Felelősségi és döntési jogkörök (4. sz. melléklet)
- Program megvalósításának tevékenységi és dokumentálási folyamatábrája (5. sz. melléklet)
- Kiállítás megvalósításának tevékenységi és dokumentációs folyamatábrája (6. sz. melléklet)
- A közösségi művelődés/közművelődés területére vonatkozó, illetve a Tiszaújvárosi Művelődési Központ és Könyvtár feladatát, hatáskörét és alaptevékenységét meghatározó alapvető jogszabályok (törvények, kormányrendeletek, kormányhatározatok, minisztériumi rendeletek, önkormányzati rendeletek) (7. sz. melléklet)

Jelentés belső ellenőrzés lefolytatásáról

1. sz. melléklet

(sablon)

A (vizsgálat tárgya) ellenőrzéséről folytatott vizsgálatról

A vizsgálat célja annak megállapítása, hogy.....

Az ellenőrzést végezte:

Az ellenőrzés időpontja:

A vizsgált időszak:

A vizsgálat részletes megállapítása

1. A vizsgálat tartalma, célja, helye, ideje, a vizsgálat elvégzéséhez szükséges írásos anyagok, dokumentumok rendelkezésre állásának helye.
2. Az ellenőrzés során történt megállapítások részletes kifejtése.
3. Az ellenőrzés eredményének értékelése utáni következtetések, javaslatok összegzése (az esetleges hiányosságok feltárása, javításukra, pótlásukra tett vezetői javaslatok, intézkedések).

Tiszaújváros,.....(év)(hó)...(nap).

.....

az ellenőrzést végző neve

közművelődési szakmai igazgatóhelyettes

Az ellenőrzés megállapításait megismertem, az abban foglaltakkal egyetértek.

.....

Az ellenőrzött(ek) neve(i), aláírások

INTÉZKEDÉSI TERV
(sablon)

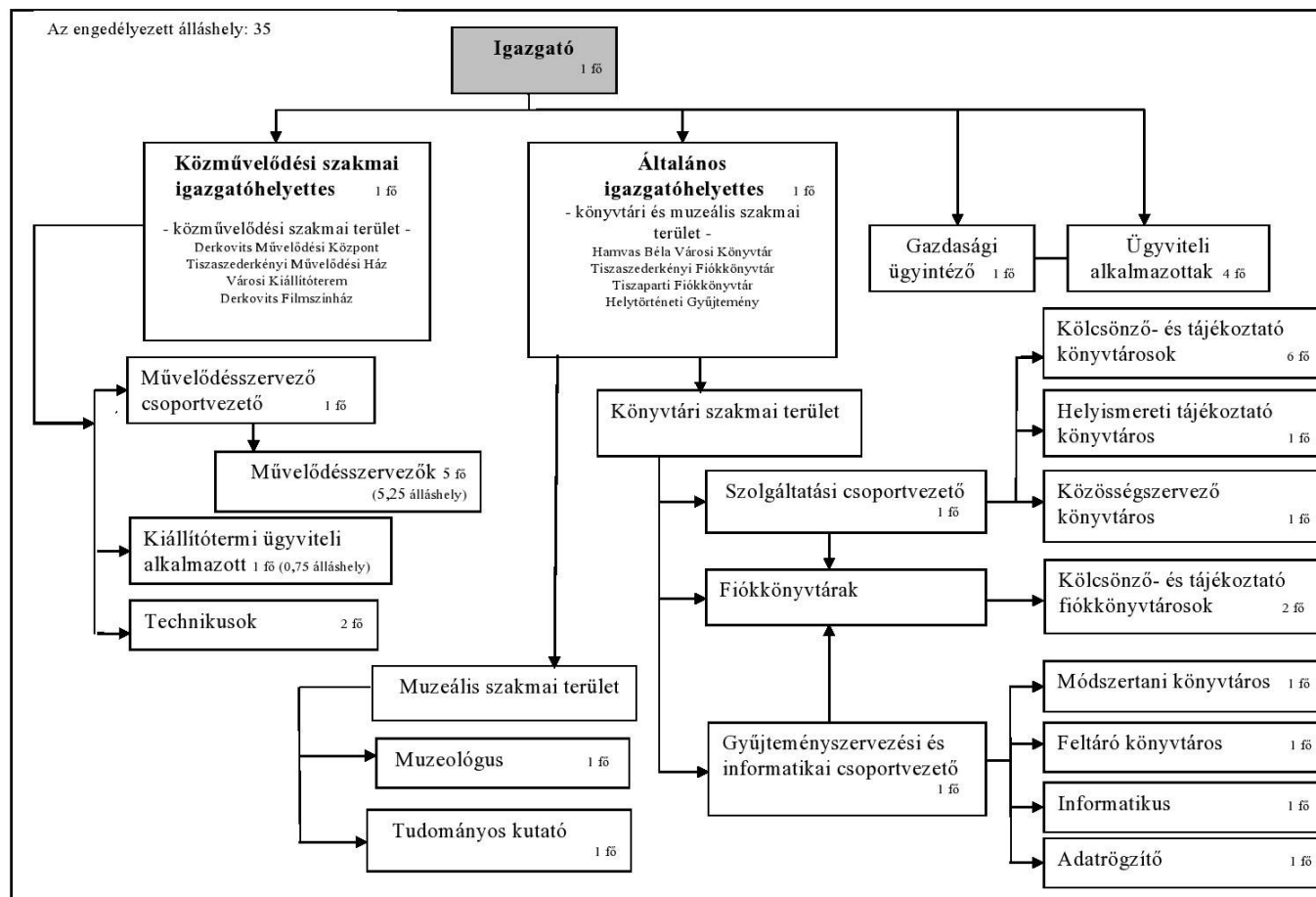
2. sz. melléklet

Az intézkedési terv célja:					
Lépéssor (a célok elérését biztosító feladatok, tennivalók)	Erőforrások	Határidő vagy időtartam	Felelős	Indikátorok és/vagy értékelési mód	Ellenőrizte
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
....					

3.1 Szervezeti felépítés

3. sz. melléklet

3. sz. melléklete



4.2. Felelősségi és döntési jogkörök

4. sz. melléklet

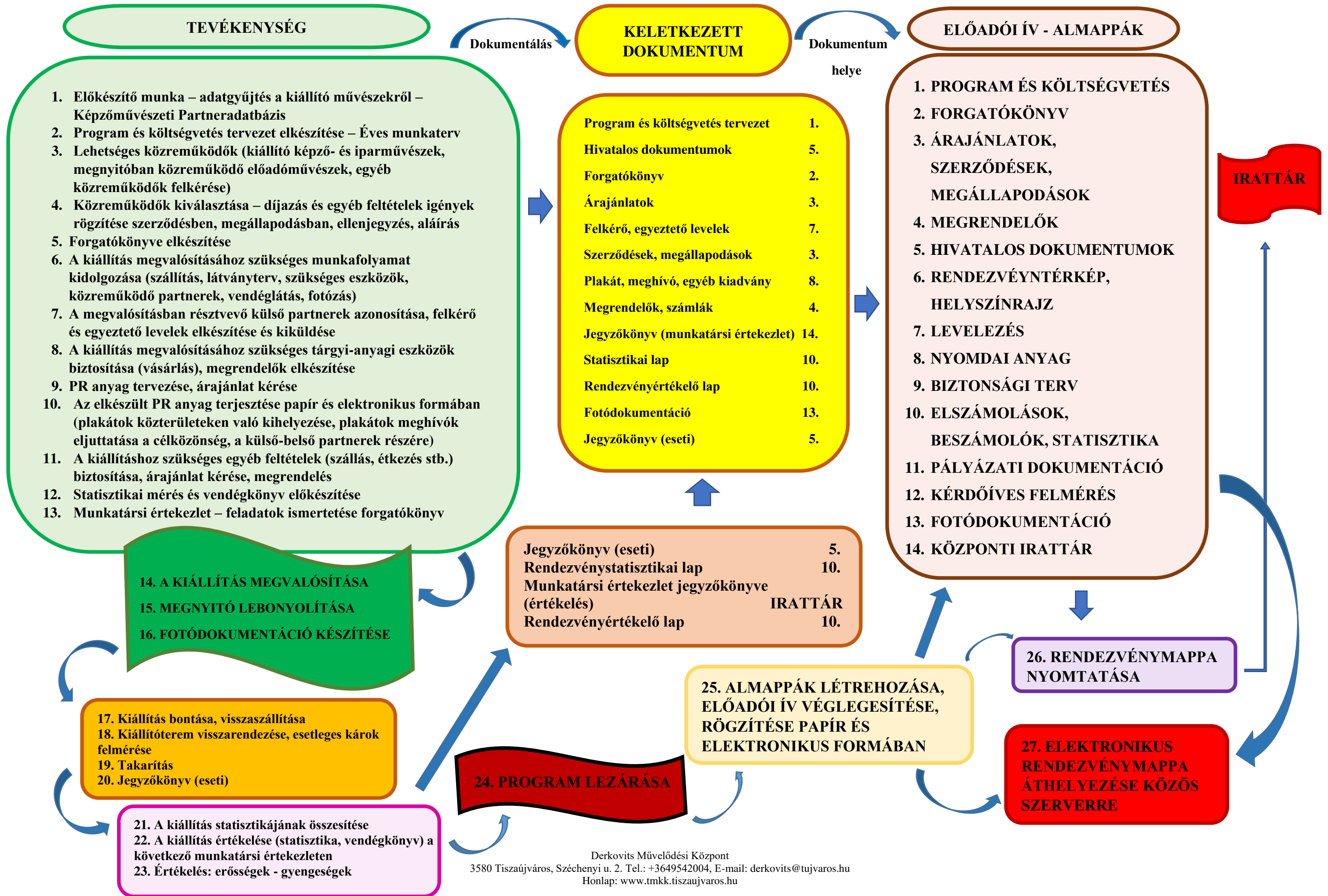
Az alábbi kompetencia mátrix mutatja a tevékenységekhez, illetve munkakörökhöz kapcsolódó feladatokat és hatásköröket:

	Jelmagyarázat: D (döntés): az intézmény igazgatójának döntési felelősségét jelenti. V (végrehajtás): felelős az adott feladat előírt minőségben, határidőre történő végrehajtásáért. E (együttműködés): köteles a döntéskészítésben vagy végrehajtásban együttműködni, felelős az adott részfeladat szakmailag megfelelő, határidőre történő teljesítéséért. T (tájékoztatás): a hozott döntésről, az adott feladat végrehajtásáról vagy annak eredményéről tájékoztatást kap (célszerű a tájékoztatást dokumentálni is).	Igazgató	Igazgató-helyettesek	Művelődésszervezők	Gazdasági és ügyviteli alkalmazottak	Kiállítói ügyviteli alkalmazott	Technikusok	Művészeti csoportvezetők
TEVÉKENYSÉG	Irányítás, tervezés, szervezés, szabályozás, ellenőrzés, értékelés	D	TEV	TEV	TEV	TEV	TEV	TEV
	Fejlesztések, intézkedési tervek	D	TEV	TEV	TEV	TEV	TEV	TEV
	Gazdasági, pénzügyi tervezés	D	T	T	T	T	T	T
	Éves eredmények értékelése	D	EV	EV	EV	EV	EV	EV
	Rendezvények, programok, és egyéb tevékenységek, szolgáltatások, aktuális szakmai feladatok megvalósítása	D	TEV	EV	EV	EV	EV	EV
	Személyi feltételek biztosítása	D	E	T	T	T	T	T
	Tárgyi feltételek biztosítása	D	E	T	T	T	T	T
	Dolgozók értékelése	D	EV	ET	ET	ET	ET	ET
	Reklám, propaganda	D	V	V	V	V	V	V
	Partnerekkel való kapcsolattartás	D	EV	EV	EV	EV	EV	EV
	Panaszkezelés	D	EV	EV	EV	EV	EV	EV

PROGRAM MEGVALÓSÍTÁSÁNAK TEVÉKENYSÉGI ÉS DOKUMENTÁCIÓS FOLYAMATÁBRÁJA



KIÁLLÍTÁS MEGVALÓSÍTÁSÁNAK TEVÉKENYSÉGI ÉS DOKUMENTÁCIÓS FOLYAMATÁBRÁJA



JOGSZABÁLYGYŰJTEMÉNY

7. sz. melléklet

A közösségi művelődés/közművelődés területére vonatkozó, illetve a Tiszaújvárosi Művelődési Központ és Könyvtár feladatát, hatáskörét és alaptevékenységét meghatározó alapvető jogszabályok (törvények, kormányrendeletek, kormányhatározatok, minisztériumi rendeletek, önkormányzati rendeletek).

TÖRVÉNYEK

- Magyarország Alaptörvénye
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 1996. évi XX. törvény a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról
- 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről
- 1997. évi LXXVIII. törvény az épített környezet alakításáról és védelméről, melynek alapján a települési önkormányzat rendeletet alkot a közterületek használatáról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- 2000. évi C. törvény a számvitelről
- 2004. évi II. törvény a mozgóképről
- 2005. évi LXXXVIII. törvény a közérdekű önkéntes tevékenységről
- 2006. évi V. törvény a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról
- 2007. évi CVI. törvény az állami vagyonról
- 2007. évi CLII. törvény egyes vagyonyilatkozat-tételi kötelezettségekről
- 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

- 2011. évi CLXXV. törvény az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról
- 2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól
- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról
- 2011. évi CXCVI. törvény a nemzeti vagyonról
- 2012. évi. I. törvény a munka törvénykönyvéről
- 2012. évi XXX. törvény a magyar nemzeti értékekről és hungarikumokról
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2016. évi CLV. törvény a hivatalos statisztikáról
- 2017. évi LXVII. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény és egyes kapcsolódó törvények módosításáról
- 2018. évi LV. törvény a gyülekezési jogról
- 2020. évi XXXII. törvény a kulturális intézményekben foglalkoztatottak közalkalmazotti jogviszonyának átalakulásáról, valamint egyes kulturális tárgyú törvények módosításáról

KORMÁNYRENDELETEK

- 20/1992. (XI. 20.) Kormányrendelet a helyi önkormányzatok egyes szerveinek és a köztársasági megbízottaknak a közművelődési, közgyűjteményi, művészeti, továbbá más kulturális tevékenységekkel kapcsolatos államigazgatási feladat- és hatásköreiről
- 194/2000. (XI. 24.) Korm. rendelet a muzeális intézmények látogatóit megillető kedvezményekről
- 6/2001. (01. 17.) Korm. rendelet a könyvtárhasználókat megillető egyes kedvezményekről
- 73/2003. (V. 28.) Korm. rendelet az Országos Dokumentumellátási Rendszerről

- 305/2005. (XII. 25.) Korm. rendelet a közérdekű adatok elektronikus közzétételére, az egységes közadatkereső rendszerre, valamint a központi jegyzék adattartalmára, az adatintegrációra vonatkozó részletes szabályokról
- 254/2007.(X. 4.) Korm. rendelet az állami vagyonnal való gazdálkodásról
- 23/2011. (III. 8.) Korm. rendelet a zenés, táncos rendezvények működésének biztonságosabbá tételéről
- 368/2011. (XII.31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról (továbbiakban: Ávr.)
- 370/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet a költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről
- 376/2017. (XII. 11.) Korm. rendelet a muzeális intézmények működési engedélyéről
- 378/2017. (XII. 11.) Korm. rendelet a kulturális szakemberek szakmai továbbképzésének nyilvántartásba vételi szabályairól
- 379/2017. (XII. 11.) Korm. rendelet a nyilvános könyvtárak jegyzékének vezetéséről
- 388/2017. (XII. 13.) Korm. rendelet az Országos Statisztikai Adatfelvételi Program kötelező adatszolgáltatásairól
- 324/2020. (VII. 1.) Korm. rendelet a magyar nemzeti értékek és hungarikumok értéktárba való felvételéről és az értéktár bizottságok munkájának szabályozásáról

KORMÁNYHATÁROZAT

- 1404/2017 (VI.28) Korm. határozat a Digitális Fejlesztési Program megvalósítása során elkészült Közgyűteményi Digitalizálási Stratégiáról

MINISZTERIUMI RENDELETEK

- 3/1975. (VIII. 17.) KM-PM együttes rendelet a könyvtári állomány ellenőrzéséről (leltározásáról) és az állományból történő törlésről szóló szabályzat kiadásáról
- 7/1985. (IV. 26.) MM rendelet a könyvtári anyagok bejelentéséről
- 29/1986. (IX. 1.) MM rendelet az egyes sajtótermékek engedélyezéséről és az impresszum feltüntetéséről

- 12/1991. (V. 18.) NM rendelet a tanuló ifjúság üdülésének és táborozásának egészségügyi feltételeiről
- 41/1997. (V. 28.) FM rendelet az Állat-egészségügyi Szabályzat kiadásáról
- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 20/2002. (X. 4.) NKÖM rendelet a muzeális intézmények nyilvántartási szabályzatáról
- 18/2005. (XII. 27.) IHM rendelet a közzétételi listákon szereplő adatok közzétételéhez szükséges közzétételi mintákról
- 22/2005. (VII. 18.) NKÖM rendelet a muzeális könyvtári dokumentumok kezelésével és nyilvántartásával kapcsolatos szabályokról
- 3/2009. (II. 18.) OKM rendelet a muzeális intézmények szakfelügyeletéről
- 55/2009. (III. 13.) Korm. rendelet a vásárokról, a piacokról, és a bevásárlóközpontokról
- 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről
- 388/2009. (XII. 15.) Korm. rendelet az Országos Statisztikai Adatfelvételi Program kötelező adatszolgáltatásairól
- 10/2010. (III. 11.) OKM rendelet a „Minősített Közművelődési Intézmény Cím” és a „Közművelődési Minőség Díj” adományozásáról
- 39/2013. (V. 31.) EMMI rendelet a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működéséről
- 78/2013. (XII. 16.) EMMI rendelet az „art” mozivá minősítés feltételeiről
- 5/2015. (I. 22.) EMMI rendelet a közművelődési feladatellátás országos szakfelügyeletéről
- 51/2015. (XI. 13.) EMMI rendelet a muzeális intézmények nyilvántartásában szereplő kulturális javak revíziójáról és selejtezéséről
- 32/2017. (XII. 12.) EMMI rendelet a kulturális szakemberek továbbképzéséről
- 20/2018. (VII. 9.) EMMI rendelet a közművelődési alapszolgáltatások, valamint a közművelődési intézmények és a közösségi színterek követelményeiről
- 15/2019. (XII. 7.) PM rendelet a kormányzati funkciók és államháztartási szakágazatok osztályozási rendjéről.

ÖNKORMÁNYZATI RENDELETEK

- Tiszaújváros Város Önkormányzata Képviselő-testületének 13/2020 (VI.30.) önkormányzati rendelete a város közművelődési feladatairól és ellátásának feltételeiről
- A települési önkormányzat által – az 1997. évi LXXVIII. törvény 54. § (1) bekezdése alapján hozott – a közterületek használatáról szóló rendelete
- A települési önkormányzat rendelete a vásárokról és a piacokról

EGYÉB

- A Magyar Szerzői Jogvédő Iroda Egyesület (ARTISJUS) – adott tárgyévre vonatkozó – közleménye irodalmi és zeneművek nem színpadi nyilvános előadásának engedélyezése fejében az előadások szervezői által fizetendő szerzői jogdíjakról, valamint a felhasználás engedélyezésének egyéb feltételeiről (Előadások szervezőire vonatkozó jogdíjközlemény).
- A HUNGART Vizuális Művészek Közös Jogkezelő Társasága Egyesület (képző-, ipar- és fotóművészek szerzői jogainak kollektív kezelésére létrejött szervezet) adott tárgyévre vonatkozó jogdíj közleménye.
- Az előadások szervezőire vonatkozó ARTISJUS Magyar Szerzői Jogvédő Iroda Egyesület vonatkozó jogdíjközleménye.