

Példány sorszáma:.....



UNIVERSITAS SCIENTIARUM SZEGEDIENSIS  
**SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM**  
*Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság*



# SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM GAZDASÁGI ÉS MŰSZAKI FŐIGAZGATÓSÁG

## MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

### IV. kiadás

Kiadás dátuma: **2012.08.22.**

Érvénybelépés dátuma: **2012.09.01.**

**Készítették:**

**Jóváhagyta:**

***Szöllősy Ervin***  
minőségirányítási vezető

***Dr. Majó Zoltán***  
gazdasági és műszaki főigazgató

***Gyuris Otília***  
minőségirányítási munkatárs

A fenti fejezetekből álló Minőségirányítási Kézikönyv előírásait hatályba léptetem, és egyúttal visszavonom a 2009. szeptember 1-én életbe léptetett, valamint az azt követő módosításokat tartalmazó Minőségirányítási Kézikönyvet.

A Minőségirányítási Kézikönyvben található valamennyi információ a **SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM GAZDASÁGI ÉS MŰSZAKI FŐIGAZGATÓSÁG** tulajdona. Nem használhatók fel üzleti vagy más célra a tulajdonos előzetes jóváhagyása nélkül. A kiadott példányok másolása, továbbadása TILOS!

## TARTALOMJEGYZÉK

1. ALKALMAZÁSI TERÜLET.....	4
1.1 SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM GAZDASÁGI ÉS MŰSZAKI FŐIGAZGATÓSÁG ÉS TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA .....	4
1.2 SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM GAZDASÁGI ÉS MŰSZAKI FŐIGAZGATÓSÁG SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE .....	11
1.3 SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM GAZDASÁGI ÉS MŰSZAKI FŐIGAZGATÓSÁG – KÜLDETÉS ÉS MINŐSÉGPOLITIKAI ALAPELVEK .....	12
1.4 A SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM GAZDASÁGI ÉS MŰSZAKI FŐIGAZGATÓSÁG MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZERÉNEK ÉRVÉNYESSÉGI TERÜLETE ÉS AZ ALKALMAZOTT KIZÁRÁSOK.....	13
2. FOGALOM MEGHATÁROZÁS.....	14
3. RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK.....	16
4. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER.....	17
4.1 A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV CÉLJA, FELÉPÍTÉSE .....	17
4.2 A DOKUMENTÁLÁS KÖVETELMÉNYEI.....	18
4.3 A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV KIADÁSA ÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK RENDJE ..	21
4.4 A DOKUMENTUMOK ÉS ADATOK KEZELÉSE.....	24
4.5 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE.....	27
5. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE .....	29
5.1 A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE.....	29
5.2 ÜGYFÉLKÖZPONTÚSÁG.....	30
5.3 MINŐSÉGPOLITIKA, CÉLOK.....	30
5.4 A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER TERVEZÉSE.....	31
5.5 FELELŐSSÉGI KÖR, HATÁSKÖR ÉS KOMMUNIKÁCIÓ .....	33
5.6. VEZETŐSÉGI ÁTVIZSGÁLÁS .....	41
6. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL .....	43
6.1 GONDOSKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKRÓL.....	43
6.2 EMBERI ERŐFORRÁSOK .....	44
6.3 INFRASTRUKTÚRA.....	47
6.4 MUNKAKÖRNYEZET.....	48
7. SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉG (A TERMÉK ELŐÁLLÍTÁSA) .....	49
7.1 A SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉG MEGTERVEZÉSE.....	49
(TERMÉK ELŐÁLLÍTÁS MEGTERVEZÉSE, MINŐSÉGTERVEZÉS).....	49

7.2 A VEVŐVEL KAPCSOLATOS FOLYAMATOK.....	51
7.2.1 IGÉNYEK KEZELÉSE - A SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKNYSÉGRE VONATKOZÓ KÖVETELMÉNYEK MEGHATÁROZÁSA.....	51
7.2.2 AZ ÜGYFÉL KÖVETELMÉNYEINEK ÁTVIZSGÁLÁSA.....	52
7.2.3 KAPCSOLATTARTÁS AZ ÜGYFELEKKEL .....	53
7.3 TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS .....	54
7.4 BESZERZÉS .....	54
7.5 A SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉGEK VÉGREHAJTÁSA .....	58
7.5.1 A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK SZABÁLYOZÁSA .....	58
7.5.2 A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁS FOLYAMATAINAK ÉRVÉNYESÍTÉSE (VALIDÁLÁS).....	61
7.5.3 AZONOSÍTÁS ÉS NYOMON KÖVETHETŐSÉG .....	61
7.5.4 AZ ÜGYFÉL TULAJDONA .....	63
7.5.5 A TERMÉK ÁLLAGÁNAK MEGŐRZÉSE .....	64
7.6 A MEGFIGYELŐ- ÉS MÉRŐBERENDEZÉSEK KEZELÉSE.....	65
8. MÉRÉS, ELEMZÉS ÉS FEJLESZTÉS.....	66
8.1 ÁLTALÁNOS ELŐÍRÁSOK .....	66
8.2 FIGYELEMMEL KÍSÉRÉS ÉS MÉRÉS .....	66
8.2.1 AZ ÜGYFÉL MEGELÉGEDETTSÉGE .....	66
8.2.2 BELSŐ AUDIT .....	69
8.2.3 A FOLYAMATOK ÉS A SZOLGÁLTATÁSOK FIGYELEMMEL KÍSÉRÉSE ÉS MÉRÉSE .....	72
8.3 A NEM MEGFELELŐ TERMÉK KEZELÉSE .....	75
8.4 AZ ADATOK ELEMZÉSE .....	76
8.5 FEJLESZTÉS.....	78
8.5.1 FOLYAMATOS FEJLESZTÉS .....	80
8.5.2 HELYESBÍTŐ ÉS MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG.....	80
MELLÉKLETEK .....	81

## 1. ALKALMAZÁSI TERÜLET

### 1.1 SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM GAZDASÁGI ÉS MŰSZAKI FŐIGAZGATÓSÁG TEVÉKENYSÉGÉNEK BEMUTATÁSA

**INTÉZMÉNY NEVE:** Szegedi Tudományegyetem Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság

**ELÉRHETŐSÉGEK:**

*6722 Szeged, Rákóczi tér 1. - Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság:*

- ✓ Gazdasági és műszaki főigazgató
- ✓ Gazdasági főigazgató-helyettes
- ✓ Titkárság
- ✓ Rendszerüzemeltetési Csoport
- ✓ Vagyongazdálkodási Csoport
  - Ingatlannyilvántartás
  - Selejtezés
- ✓ Pályázatkezelési Iroda
  - Tervezés- és elemzés
  - Előirányzat gazdálkodási
- ✓ Pénzügyi és Számviteli Iroda:
  - Pénzügy
  - Devizagazdálkodás
  - Számvitel
- ✓ Költségvetési és Kontrolling Iroda
- ✓ Védelmi Iroda

*6720 Szeged, Tisza Lajos krt. 47. - Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság*

- ✓ Pénzügyi- és Számviteli Főosztály:
  - Leltárellenőrzés
- ✓ Személyügyi Szolgáltató Iroda:
  - Bér
  - Munkaügy
  - Társadalombiztosítás

*6722, Szeged, Szentháromság u. 34. - Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság*

- ✓ Műszaki főigazgató-helyettes,

- ✓ Titkárság
- ✓ Műszaki és Beruházási Iroda,
  - Beruházás
  - Energetika
- ✓ Szolgáltatás Szervezési Iroda:
  - Szolgáltatás
  - Távközlés
  - Szállítás
- ✓ Logisztikai Beszerzési Iroda:
- ✓ Közbeszerzési Csoport,
- ✓ Közbeszerzési Tanácsadók (6722 Szeged, Gogol u. 6.)
- ✓ Foglalkozás-egészségügyi Szolgálat
- ✓ Hallgatói Szolgáltató Iroda (6722 Szeged, Ady tér 10.)

A **Szegedi Tudományegyetem Gazdasági és Műszaki Főigazgatósága** (továbbiakban **GMF**) Szeged központjában található, azonban szervezeti egységeit három épületben helyezték el. A főigazgatóság és a gazdasági szervezetek a megyeháza épületében 6722 Szeged, Rákóczi tér 1. Telefon: +36 (62) 544-493; Fax: +36 (62) 544-695; a műszaki szervezetek a 6722 Szeged, Szentháromság u. 34. szám alatti épületben; a személyzeti és bérügyekkel foglalkozó egységek a 6720 Szeged, Tisza Lajos krt. 47. szám alatt kaptak helyet.

## TÖRTÉNETI ÁTTEKINTÉS

A **Szegedi Tudományegyetem** a felsőoktatási intézményhálózat átalakításáról szóló 1999. évi LII. törvény alapján jött létre. Az egyetembe integrálódtak a Szegeden működő korábbi egyetemek és főiskolák, valamint a hódmezővásárhelyi intézmények. Az **Ideiglenes Egyetemi Tanács** 5/1999-2000. (XI. 16.) IET. számú határozatával elfogadta az egyetem Szervezeti és Működési Szabályzatát, amelyben a központi hivatalként működő **Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság** megalakításáról döntött.

A felsőoktatásról szóló, többször módosított 1993. évi LXXX. törvény előírásaival összhangban az egyetem gazdasági szervezetének vezetője a **gazdasági- és műszaki főigazgató**, aki feladatait a **Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság** vezetőjeként látja el.

A Szegedi Tudományegyetem, annak Gazdasági és Műszaki Főigazgatósága 2000. január 1.-től működik. A GMF feladata az egyetem gazdasági tevékenységének megszervezése, koordinálása és kiszolgálása. A feladat nagyságrendjét jelzi a gazdálkodó egységek száma, amely mintegy 40, köztük 11 kar, 12 egyéb központi egység működik. A 6500 főt meghaladó dolgozói és a közel 30 ezer fős hallgatói létszám is utal az intézmény jelentőségére, a gazdasági-műszaki háttér betöltött szerepére.

A Szegedi Tudományegyetem Gazdasági és Műszaki Főigazgatósága szervezeti struktúrájának átalakulását követően 2012. január 1.-től feladatait az alábbi szervezeti felépítésben látja el:

**Szervezeti egység neve:** *SZTE GMF Hallgatói Szolgáltató Iroda*

**Szervezeti egység címe:** JATIK 6721 Szeged, Ady tér 10.

A szegedi felsőoktatási integráció első, formális lépéseinek egyike volt a Hallgatói Szolgáltató Irodá létrehozása 2000 júliusában. Az iroda feladata, hogy az egyetem szervezetén belül elvégezzen minden olyan adminisztrációs és szolgáltatási tevékenységet, amely a hallgatói pénzügyekkel (ki- és befizetések), és a diákigazolványokkal kapcsolatos valamint rész vegyen a hallgatói szolgáltatások tervezésében, bevezetésében és működtetésében.

Az Iroda a Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság önálló irodájaként működik, a gazdasági főigazgató-helyettes felügyeletével.

**Szervezeti egység neve:** *SZTE GMF Rendszerüzemeltetési Csoport*

**Szervezeti egység címe:** 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

A Rendszerüzemeltetési Csoport feladata a GMF működéséhez és feladatainak ellátáshoz szükséges hardver és szoftver infrastruktúra kialakítása, fejlesztése és üzemeltetése, az egyetemi tranzakciós és ügyviteli rendszerek (TÜSZ, Nexon, VIR) üzemeltetése és ezek supportja valamint az ügyviteli rendszerekkel és egyéb elektronikus szolgáltatásokkal kapcsolatos felhasználói támogatás biztosítása.

**Szervezeti egység neve:** *SZTE GMF Költségvetési és Kontrolling Iroda*

**Szervezeti egység címe:** 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

A Szegedi Tudományegyetem integrációjával egyidejűleg alakult meg a mai Költségvetési és Kontrolling Iroda elődje, a Közgazdasági Főosztály. Irodánk kialakításának célja volt egy olyan csapat létrehozása, mely az egyetem gazdálkodásáról átfogó képet nyújt a költségvetés, beszámolók, prezentációk, jelentések valamint a témaszám-rendszer kezelése útján az egyetem vezetőinek, szervezeti egységeinek és felügyeleti szervének.

**Szervezeti egység neve: SZTE GMF Műszaki és Beruházási Iroda**

**Szervezeti egység címe:** 6722 Szeged, Szentháromság u. 34.

A Szegedi Tudomány Egyetemen 2012. január 1.-től működik a Műszaki és Beruházási Iroda, amely a korábbi Műszaki Főosztályon belüli Energetikai és Beruházási osztályok egyesüléséből és átalakulásából jött létre. A Műszaki és Beruházási Iroda a Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság keretein belül, a műszaki főigazgató-helyettes irányítása mellett működik.

**Szervezeti egység neve: SZTE GMF Pályázatkezelői Iroda**

**Szervezeti egység címe:** 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

A Szegedi Tudományegyetem Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság szervezeti struktúrájának átalakulását követően 2012. január 1.-től látja el feladatait a Pályázatkezelői Iroda, amely az SZTE GMF Közgazdasági Főosztály, Előirányzatgazdálkodási Osztály utódjaként jött létre.

A Pályázatkezelői Iroda a Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság szervezetében közvetlenül a gazdasági és műszaki főigazgató felügyeletével működik.

**Szervezeti egység neve: SZTE GMF Pénzügyi és Számviteli Iroda**

**Szervezeti egység címe:** 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Az iroda az egyetem gazdasági egysége, ahol a karok és a központi egységek számviteli és pénzügyi folyamatai teljes körűen vagy befejezésüket tekintve zajlanak. Az Iroda a Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság részeként működik, a gazdasági főigazgató-helyettes felügyeletével.

**Szervezeti egység neve: SZTE GMF Logisztikai Beszerzési Iroda**

**Szervezeti egység címe:** 6722 Szeged, Szentháromság u. 34.

A Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság szervezeti struktúrájának átalakítását követően 2012. január 1.-től látja el feladatait a Logisztikai Beszerzési Iroda, amely korábban Beszerzési Főosztály és Anyaggazdálkodási Osztály néven működött, és ezek összevonásából jött létre. Az Iroda munkáját a műszaki főigazgató-helyettes felügyeletével végzi. Feladata az alapanyagok, félkész- és késztermékek, valamint a kapcsolódó információk, származási helyről (szállítóktól) felhasználási helyre (SZTE egységei) történő hatásos és költséghatékony áramlásának tervezési, megvalósítási és irányítási folyamata, a tanszéki/intézeti elvárásoknak megfelelés szándékával.

**Szervezeti egység neve: SZTE GMF Személyügyi Szolgáltató Iroda**

**Szervezeti egység címe:** 6722 Szeged, Tisza Lajos krt. 47.

A Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság szervezeti struktúrájának átalakítását követően 2012. január 1.-től látja el feladatait a Személyügyi Szolgáltató Iroda, amely korábban Bér- és Munkaügyi Főosztály néven működött. Szervezetileg közvetlenül a gazdasági főigazgató-helyettes irányítása alá tartozik. Feladata: az Egyetem állományában tartozó valamennyi közalkalmazott munkaügyi ügyintézése, bér- és társadalombiztosítási ellátás számfejtés. Ugyanezen feladatok a hallgatói munkavégzés keretében alkalmazott munkavállalók esetében is. Adó- és járulék bevallás, megbízási szerződések számfejtése.

**Szervezeti egység neve: SZTE GMF Szolgáltatás Szervezési Iroda**

**Szervezeti egység címe:** 6722, Szeged, Szentháromság u. 34.

A Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság szervezeti struktúrájának átalakítását követően 2012. január 1.-től látja el feladatait és „szolgáltató” az Egyetem Karai, központi és egyéb szervezeti egységei számára a Szolgáltatás Szervezési Iroda, mely 3 nagy területet, a szolgáltatást, a távközlést, valamint a szállítást foglalja magába. Az Iroda a Gazdasági és Műszaki Főigazgatóságon belül, a műszaki főigazgató-helyettes irányítása mellett működik.

**Szervezeti egység neve: SZTE GMF Vagyongazdálkodási Csoport**

**Szervezeti egység címe:** 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

2012 januárjában a GMF szervezeti átalakulása során megalakult a Vagyongazdálkodási Csoport, mely tevékenységét többek között az állami vagyonról szóló 2007. évi CVI. törvény, az állami vagyonnal való gazdálkodásról szóló 254/2007. (X.4.) Kormányrendelet és a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény továbbá a Szegedi Tudományegyetem és a Magyar Állam között fennálló vagyonkezelési szerződés alapján végzi.

**Szervezeti egység neve: SZTE GMF Védelmi Iroda**

**Szervezeti egység címe:** 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

A Védelmi Iroda feladatait az Egyetemi Tanács úgy határozta meg, hogy mindenben igazodjon az egyetem igényeihez. Gondoskodjon a védelmi feladatok komplex megszervezéséről, ellátásáról az egyetem karain - és ezzel teremtse meg és segítse elő a biztonságot. Védelmi Iroda a Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság keretén belül, a gazdasági és műszaki főigazgató irányítása alatt működik. A Védelmi Iroda feladata elsősorban a megelőzés, az esetleges rendellenességek feltárása, bekövetkezett negatív események felszámolása, helyreállítás, valamint az okok kivizsgálása.



## Tevékenységi körök:

- ✓ Környezetvédelem
- ✓ Munkavédelem
- ✓ Polgári védelem, katasztrófa védelem
- ✓ Sugárvédelem
- ✓ Tűzvédelem
- ✓ Vagyonvédelem
- ✓ Személyi védelem, rendészet

## **FELADATKÖR, TEVÉKENYSÉGI KÖR**

A **Szegedi Tudományegyetem (SZTE)** önállóan gazdálkodó, teljes jogkörrel rendelkező központi költségvetési szerv, amely saját gazdasági szervezetével hivatott megoldani a hatáskörébe utalt feladatokat.

A **GMF** a tudományegyetem Szervezeti és Működési Szabályzata (**SZMSZ**) szerint az egyetem egyik központi hivatala. Feladata, hogy biztosítsa a rendelkezésre bocsátott eszközök felhasználását, ellássa és koordinálja az egyetem gazdasági, műszaki, beruházási, pénzügyi, számviteli és munkaügyi feladatait.

Az **SZMSZ** mellékletét képező Gazdálkodási Szabályzat (**GSZ**) rögzíti a **GMF** szerepkörét, amelyet „egységes összefogó gazdasági koordináló és kiszolgáló” egységként határoz meg.

A szabályzat felsorolja a gazdálkodási kerettel és rendelkezési jogosultságokkal rendelkező egységeket is, amelyekben egyebek között a központok, benne a **GMF** is megtalálható.

A felsőoktatási intézmények integrációja révén az **SZTE** gazdálkodásában is főszabály a decentralizált forma, központilag meghatározott normatívák alapján összeállított és jóváhagyott költségvetés. A **GMF** gazdálkodását decentralizált formában oldja meg, amely a szervezeti egységeknél működő gazdasági szervezetek tevékenységén alapul. A **GMF** ezek koordinálására kapott felhatalmazást.

## **ZÖLD GMF**

A Szegedi Tudományegyetem 2008-ban készítette el a Fenntartható Fejlődési Stratégiáját, melyet 2010-ben fejlesztett tovább. A stratégia elkészítése során a kiindulási cél az volt, hogy olyan stratégia készüljön, mely a nemzeti stratégiában meghatározott prioritásokhoz az intézményi sajátosságokhoz mérten kapcsolódik. Az egyetem fenntarthatósági stratégiája az alábbi öt terület mentén épül fel: Energiagazdálkodás, Környezetvédelem, Társadalmi szemléletformálás, Épített és természeti értékek védelme és a Fenntarthatóság területén való információ-gazdálkodás.

A gazdasági és műszaki főigazgatóság elkötelezett a környezetbarát megoldások alkalmazása és a környezettudatos magatartás népszerűsítése mellett.

Legyen szó szelektív hulladékgyűjtésről, a nyomtatók megfontolt használatáról vagy egyéb papír és környezetkímélő megoldásról, a GMF munkatársai fontosnak tartják a környezettudatos szellemiség képviselését. Az elmúlt időszakban komoly lépéseket tettünk az informatikai eszközök hatékonyabb energiafelhasználása érdekében és új, elektronikus ügyintézési illetve belső ügyvitel támogatási szolgáltatásokat vezettünk be a Modulo-ban, Coospace-ben.

Az irodai papírfelhasználás területén növeltük az újrafelhasznált papírok arányát és környezetbarát zárasmóddal, újrapapírból készült borítékokat használunk.

## **KAPCSOLATRENDSZER**

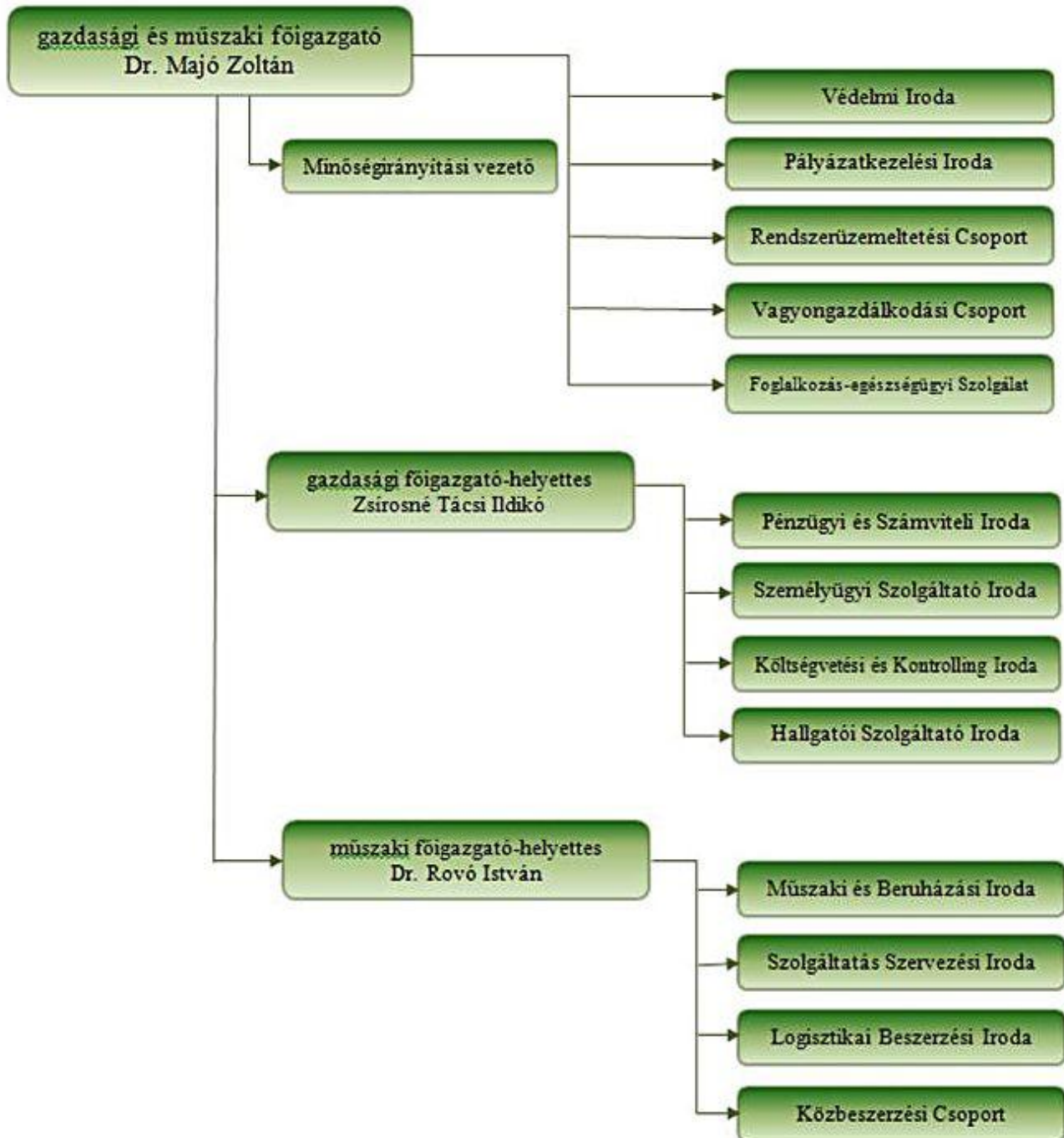
A **GMF** minőségpolitikájának megvalósítása érdekében széleskörű kapcsolatrendszert alakított ki, amelynek állandó fenntartásáról és fejlesztéséről folyamatosan gondoskodik.

Érdekében áll, hogy a hatáskörén kívül eső, de az egyetem intézményrendszerébe tartozó, meghatározott gazdálkodási jogkörrel felruházott szervezetekkel való együttműködését a kölcsönös bizalom, a szakszerűség, valamint a jogszabályok és a belső szabályozók előírásainak betartása jellemezze.

Külső kapcsolatai között fontosnak tartja a beszállítók tevékenységének figyelemmel kísérését, a velük történő folyamatos együttműködés fenntartását, valamint a megrendelt anyagok, eszközök, műszerek, valamint szolgáltatások pontos, a minőségirányítási rendszer követelményeivel összhangban álló teljesítését, az egyetem gazdasági érdekeinek védelmét.

Az érdekelt felekkel – felügyeleti szervek, hatóságok, társintézmények, érdekképviselők – az egyetem és a gazdasági szervezet kedvező külső megítélését, a feladatok eredményes megvalósításának segítségét tartja elsődlegesnek, ezért az együttműködésre megkülönböztetett figyelmet fordít.

## 1.2 SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM GAZDASÁGI ÉS MŰSZAKI FŐIGAZGATÓSÁG SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE



1. Ábra  
 Szervezeti ábra

## 1.3. SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM GAZDASÁGI ÉS MŰSZAKI FŐIGAZGATÓSÁG – KÜLDETÉS ÉS MINŐSÉGPOLITIKAI ALAPELVEK

A **Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság** szolgáltatóként és munkáltatóként egyaránt az **Szegedi Egyetem** meghatározó gazdasági szereplője

A **Szegedi Tudományegyetem Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság**, mint az egyetem gazdasági szervezete, legfőbb céljának tekinti a hatáskörébe tartozó feladatok jogszerű, és az egyetem érdekeit szolgáló megvalósítását.

**Jövőképe:**

**„Az egyetem gazdasági tevékenységének folyamatos megszervezése, koordinálása és kiszolgálása”.**

Ennek érdekében stratégiájában kiemelt szerepet kap:

- ✓ az integráció gazdasági-műszaki területeken való erősítése, fejlesztése,
- ✓ a gazdálkodó szervezeteknek, mint a GMF ügyfeleinek nyújtott szolgáltatások, koordináló tevékenységek folyamatos javítása,
- ✓ a gazdálkodó szervezetek igényeinek magas színvonalú kielégítése, az ügyfél-elégedettség javítása, valamint az infrastruktúra minőségének folyamatos fejlesztése,
- ✓ a munkatársak szakmai felkészültségének, kreativitásának és együttműködési készségének fejlesztése,
- ✓ az egyetem gazdálkodó szervezeteivel a kölcsönös informáltság fenntartása, fejlesztése,
- ✓ a mindenkor, hatályos jogszabályoknak való megfelelés,
- ✓ munkatársaink képzettségének, tudatosságának és a minőség iránti elkötelezettségének fejlesztése, a fejlődő műszaki- és piaci elvárásoknak való megfelelés,
- ✓ a fenntartható fejlődési stratégia szellemében környezetbarát megoldások alkalmazása és a környezettudatos magatartás népszerűsítése melletti elkötelezettség erősítése, fejlesztése,
- ✓ beszállítóink kiválasztásánál, partneri kapcsolatainkban a minőségközpontú magatartás, eredményesség, költséghatékonyság és a teljesítménymutatók folyamatos javítása,
- ✓ minőségpolitikánk partnereink által történő megismerése.

Minden vezető és beosztott munkatárs elkötelezett a tevékenységei során a minőségi munkavégzés, az etikus magatartás, a rugalmasság és következetesség, valamint a minőség-szemlélet érvényesítése, a feladatok szakmai felelősséggel, hivatástudattal történő ellátása iránt.

Céljaink megvalósítása és a fejlődés biztosítása érdekében a GMF felső vezetése elkötelezett az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány szerinti Minőségirányítási Rendszer bevezetése, működtetése és folyamatos fejlesztése iránt.

Szeged, 2012. 09. 01.

Dr. Majó Zoltán  
gazdasági és műszaki főigazgató

## 1.4 A SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM GAZDASÁGI ÉS MŰSZAKI FŐIGAZGATÓSÁG MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZERÉNEK ÉRVÉNYESSÉGI TERÜLETE ÉS AZ ALKALMAZOTT KIZÁRÁSOK

### A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER ÉRVÉNYESSÉGI TERÜLETE

Az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány alapján kiépített és működtetett minőségirányítási rendszer szervezeti kiterjedése a GMF szervezeti felépítésében szereplő egységekre, azok kisebb szervezeti egységeire (csoportok, munkahelyek) érvényes, amelyek dolgozóinak munkáltatója a gazdasági- és műszaki főigazgató.

A kialakított minőségirányítási rendszer hatálya kiterjed a GMF teljes tevékenységére, és a szervezeti ábra szerint minden Irodára.

A tevékenységek terén a kiterjedés az **SZTE** Szervezeti és Működési Szabályzatában (SzMSz) meghatározott gazdasági-műszaki feladatokra vonatkozik, amelyhez a GMF kizárólagos hatáskörébe utalt feladatok mellett az egyetemi szintű gazdasági-műszaki tevékenységekben betöltött koordináló és kiszolgáló szerepkör tartozik.

A tanúsítás tárgya: **a SZTE gazdasági-műszaki feladatainak szervezése, koordinálása.**

### ALKALMAZOTT KIZÁRÁSOK

A tevékenységeinkhez kapcsolódóan tervezési tevékenységet nem végzünk. Mivel tervezési tevékenység nem történik intézményünknel, így az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány 7.3 Tervezés és fejlesztés pontjában meghatározott követelmény nem vonatkozik tevékenységünkre.

A tevékenységeinkhez kapcsolódóan kizárjuk az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány 7.5.2. A termék-előállítási és a szolgáltatás-nyújtási folyamatok érvényesítése (validálása) pontjában meghatározott követelmények teljesítését, mivel a tevékenységünk kimenete adatgyűjtéssel, ellenőrzéssel, figyelemmel kíséréssel követhető.

### KISZERVEZÉSEK, KAPCSOLÓDÁSOK

A **GMF** és szervezeti egységei a hatáskörükbe tartozó tevékenységeket nem szerveztek ki.

A kapcsolódások azonban – elsősorban az egyetem belső szabályzataiban meghatározott szervezeti és gazdálkodó egységekkel – különös hangsúlyt kapnak a koordináló, szervező, kiszolgáló feladat maradéktalan ellátása miatt.

Ezek a működési és a gazdálkodási területeket érintő belső szabályozásokban meghatározottak, tartalmi érvényesülésüket a GMF vezető beosztású munkatársai és dolgozói előzékeny, segítőkész magatartással, a szakszerűség és szabályszerűség követelményeinek betartásával, személyes együttműködésükkel segítik elő.

## 2. FOGALOM MEGHATÁROZÁS

A Minőségirányítási Kézikönyvben az általános fogalmak használata az MSZ EN ISO 9001:2009 és az MSZ EN ISO 9000:2005 szabványokban foglaltaknak megfelelően történik. Az előzőekben felsorolt szabványok, illetve az irányítási rendszer egyéb, a Minőségirányítási Kézikönyv egységes értelmezéséhez szükséges fogalom meghatározásai és rövidítései – egyszerűség elvét szem előtt tartva – a következőkben kerülnek meghatározásra:

### **Audit:**

Auditbizonyítékok nyeresére és ezek objektív kiértékelésére irányuló módszeres, független és dokumentált folyamat annak meghatározására, hogy az auditkritériumok milyen mértékben teljesülnek.

### **Dokumentum:**

Információ és annak hordozója. (feljegyzés, előírás, rajz, jegyzőkönyv, szabvány). A hordozó lehet papír, mágneses, elektronikai vagy optikai számítógéplemez, fénykép vagy mintadarab, vagy ezek kombinációja.

### **Ellenőrzés:**

A megfelelőség kiértékelése megfigyeléssel és ítéletalkotással, továbbá értelemszerűen méréssel, vizsgálattal vagy idomszerű ellenőrzéssel.

### **Érdekelt fél:**

Személy vagy csoport, aki, vagy amely érdekelt egy szervezet (GMF minőségirányítási rendszerének) működésében vagy sikerében.

### **Feljegyzés:**

Dokumentum, amely rögzíti az elért eredményeket vagy bizonyítja tevékenységek megtörténtét.

**Felső vezetőség:** A következő személyekből álló csoport gazdasági és műszaki főigazgató, műszaki főigazgató helyettes, minőségirányítási vezető és megbízás alapján a közbeszerzési csoportvezető

### **Helyesbítő tevékenység:**

Tevékenység egy észlelt nem megfelelőség vagy más nem kívánatos helyzet okának kiküszöbölésére.

### **Minőségcél:**

A minőségpolitikából következő, lehetőleg számszerűen kifejezett, mérhető minőségügyi feladat, amelyet a GMF tűz ki maga elé.

## **Beszállító:**

Az a termékgyártó/szolgáltató, aki/amely a **GMF**-el önálló beszállítói kapcsolatban van és az előírt feltételek mellett jogosult a szerződés szerinti tevékenység elvégzésére. A beszállító a vállalt tevékenység elvégzésére a megbízóval előre egyeztetett módon és mértékben alvállalkozót (alvállalkozókat) bízhat meg.

## **Vezetőségi átvizsgálás:**

Olyan tevékenység, amely a vizsgálat tárgya tekintetében az alkalmasság, a célra történő megfelelés és az eredményesség meghatározását célozza, a kitűzött célok megvalósítása érdekében

## **Ügyviteli rendszer:**

A GMF tevékenységét segítő szoftverek, alkalmazások, amelyeket a munkatársak alkalmaznak a feladataik elvégzése során. Ezek részben általánosan használt alkalmazások (pl.: TÜSZ, VIR, NEXONBÉR), részben egyedileg használt rendszerek.

## **GMF Coospace:**

A Gazdasági és Műszaki Főigazgatóságon bevezetett Coospace rendszer célja, hogy támogassa a GMF adminisztrációs folyamatait, elősegítse a kapcsolattartást az Egyetem egyéb egységeivel és azok munkatársaival, valamint lehetőséget biztosítson a munkatársak és az egységek közötti együttműködésre.

## **ETR Modulo:**

Kényelmesebb, korszerűbb, gyorsabb, környezetkímélőbb ügyintézés az elektronikus ügyintézés. A MODULO rendszer a Szegedi Tudományegyetem új szolgáltatása, mely ügyfélkapuként működik.

## **NEXONBÉR:**

A teljes körű bérügyviteli szolgáltatást nyújtó nexONBÉR a NEXON prémium kategóriájú bérügyviteli rendszere.

## **TÜSZ:**

Teljes körű Ügyvitelt Szolgáltató Rendszer (szoftver)

## **VIR:**

Szegedi Tudományegyetem számára a HC Delta Kft és az Online Üzleti Informatika Zrt. által fejlesztett Vezetői Információs Rendszer, kimutatások, elemzések készítésére (gazdálkodási, tanulmányi, ingatlan és egyéb komplex elemzések).

## **Ügyfél:**

A GMF szolgáltatásait igénybe vevő egyetemi egységek (karok, részlegek, intézmények)

## 3. RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK

A GMF minőségirányítási rendszerét alapvetően meghatározó szabályozó dokumentumok az alábbiak:

### 2.1. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER SZABVÁNYOK

A minőségirányítási rendszerekre vonatkozó követelményeket meghatározó szabványok:

- ✓ MSZ EN ISO 9000:2005. Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár
- ✓ MSZ EN ISO 9001:2009. Minőségirányítási rendszerek. Követelmények
- ✓ MSZ EN ISO 9004:2005. Minőségirányítási rendszerek. Útmutató a működés fejlesztéséhez

A minőségirányítási rendszer szabványok megtekinthetők a minőségirányítási vezetőnél.

### 2.2. SZTE ELŐÍRÁSOK

Az egyetem működését és gazdálkodását előíró belső egyetemi szabályzatok, amelyeket figyelembe kell venni a GMF működése során. Az egyetemi szabályzatok elérhetők az egyetem weboldalán (<http://www.u-szeged.hu/egyetem/szabalyzatok>), illetve a GMF saját fejlesztésű honlapján is.

### 2.3. KÜLSŐ SZABÁLYOZÓK

A GMF működését és gazdálkodását érintő jogszabályokról (törvények, kormány- és minisztériumi rendeletek), felügyeleti és hatósági szervek előírásairól útmutatóiról, egységes rendszerben nyilvántartást vezet a minőségirányítási vezető.

Részletes felsorolást lásd a 9.1. sz. melléklet: Fontosabb jogszabályok jegyzéke.

Ezen jogszabályok rendelkezésre állásának biztosítása, a változások nyomon követése, és a követelmények GMF-en belüli dokumentált megismertetése a **Közbeszerzési csoportvezető** és a **Közbeszerzési tanácsadók** hatásköre és felelőssége. A jogszabályok változásának nyomon követése a [www.magyarorszag.hu/kereses/jogszabalykereso](http://www.magyarorszag.hu/kereses/jogszabalykereso) és a [www.magyarkozlony.hu](http://www.magyarkozlony.hu) honlapon történik.

A GMF egységeinek működését érintő hatályos jogszabályok felsorolásra kerülnek az adott szakterület belső szabályzó dokumentumaiban is.



## 4. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER

### 4.1 A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV CÉLJA, FELÉPÍTÉSE

#### A FEJEZET CÉLJA

A fejezet meghatározza a Minőségirányítási Kézikönyv célját és a Minőségirányítási Kézikönyv szerkezetét.

#### A FEJEZET TARTALMA

A minőségirányítási rendszer keretében létrehozott kézikönyv célja, hogy:

- ✓ rögzítse a minőségirányítási rendszer hatályát,
- ✓ bemutassa a minőségirányítási rendszerben azonosított folyamatokat és azok kapcsolódását,
- ✓ bemutassa a minőségirányítási rendszer szabvány (MSZ EN ISO 9001:2009) követelményeinek teljesülését,
- ✓ valamint hivatkozzon a minőségirányítási rendszerben alkalmazott egyéb szabályozó dokumentumokra.

A kiépített és működtetett minőségirányítási rendszer szervezeti kiterjedése a **GMF** szervezeti felépítésében szereplő egységekre - főosztályokra, azok kisebb szervezeti egységeire - osztályokra - vonatkozik. (Kézikönyv 2. fejezet – szervezeti felépítés) Ezen szervezeti egységek dolgozóinak munkáltatója a gazdasági- és műszaki főigazgató.

A tevékenységek terén a kiterjedés az SZTE Szervezeti és Működési Szabályzatában (SzMSz) meghatározott gazdasági-műszaki feladatokra vonatkozik, amelyhez a **GMF** kizárólagos hatáskörébe utalt feladatok mellett az egyetemi szintű gazdasági-műszaki tevékenységekben betöltött koordináló és kiszolgáló szerepkör tartozik.

A **GMF** nem működtet szolgáltató-, tervező-, kivitelező-, gyártó szervezeti egységeket, azok az egyetem gazdálkodási kerettel rendelkező szervezeti egységeihez tartoznak.

A minőségirányítási rendszer kialakításakor a **GMF** azonosította folyamatait, azok sorrendjét és kapcsolódásait, meghatározta a folyamatok működtetéséhez szükséges erőforrásokat és követelményeket, valamint a folyamatok eredményességét értékeli, és ennek eredményeit felhasználja a folyamatok fejlesztéséhez (1. melléklet).

A minőségirányítási rendszer hatékony működését a dokumentált követelmények bevezetése (a feltételek biztosítása, az alkalmazás elrendelése, a követelmények oktatása) és folyamatos ellenőrzése biztosítja. Amennyiben bizonyos részfolyamatok beszállítóknak kerül kiadásra, abban az esetben biztosítja az alvállalkozásba kiadott folyamat megfelelőségét a kézikönyv fejezetében szabályozottak alapján.

A minőségirányítási rendszer működését a **gazdasági- és műszaki főigazgató** a Minőségirányítási Kézikönyv aláírásával rendeli el.

## 4.2 A DOKUMENTÁLÁS KÖVETELMÉNYEI

### A FEJEZET CÉLJA

A fejezet meghatározza a GMF minőségirányítási rendszerét leíró dokumentációs rendszert és a dokumentációs rendszerrel szembeni követelményeket.

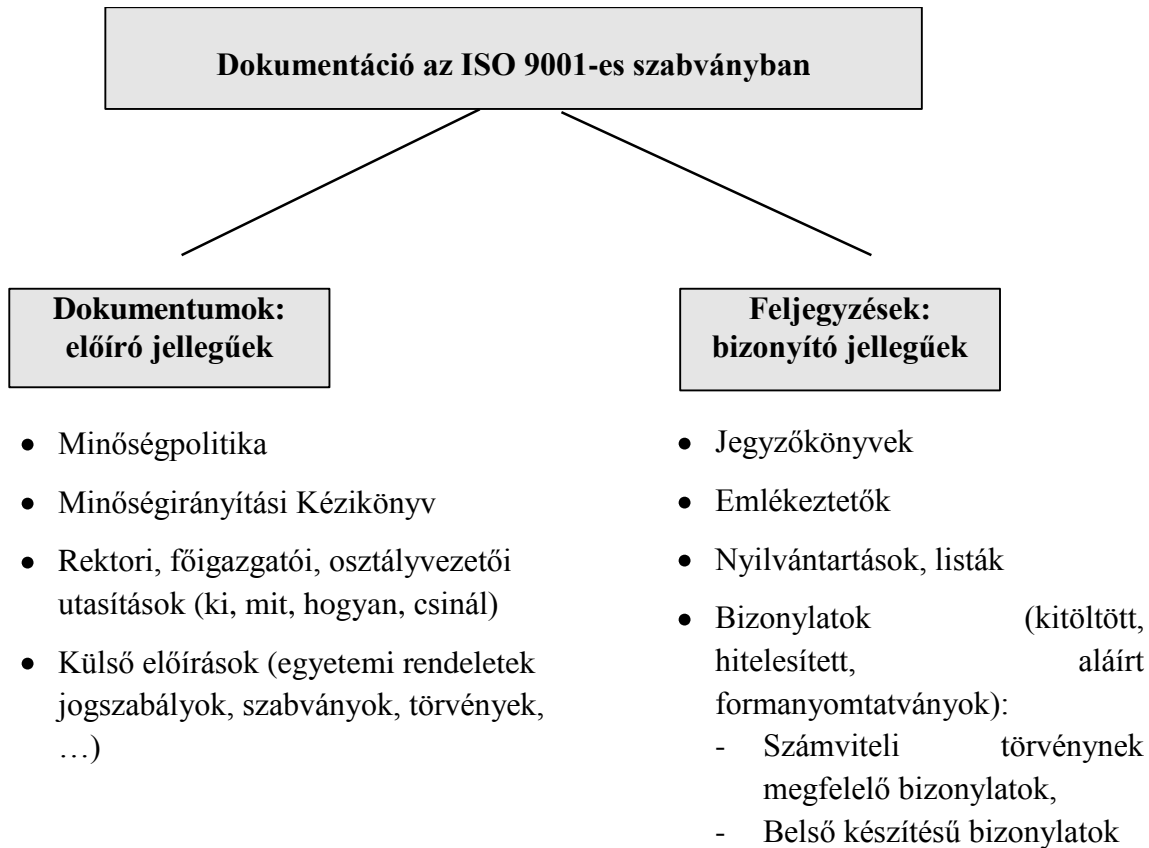
### A FEJEZET TARTALMA

A **GMF** minőségirányítási rendszer dokumentációs rendszere az alábbiak szerint épül fel:

- ✓ az irányítás általános irányítási céljait és az elkötelezettségét a politika (lásd 3. fejezet) tartalmazza,
- ✓ a konkrét minőségcélok külön feljegyzésben kerülnek meghatározásra,
- ✓ a minőségirányítási rendszer alapkövetelményeit és feladatait a Minőségirányítási Kézikönyv egyes fejezeteiben adja meg, a felelősségi viszonyokat a szervezeti ábra tartalmazza (lásd 2. fejezet),
- ✓ a Minőségirányítási Kézikönyv egyes fejezetei - ahol értelmezhető - hivatkoznak egyéb szabályzatokra, előírásokra,
- ✓ a rendszer működtetésével kapcsolatos feladatokat, felelősségeket, valamint a feladatok végrehajtásának folyamatát (eljárásait) a Minőségirányítási Kézikönyv egyes fejezetei és a kapcsolódó egyéb szabályozások, utasítások adják meg,
- ✓ a követelményeket - specifikációk, szerződések, egyetem belső szabályozó dokumentumai - ezekre való hivatkozások formájában adja meg,
- ✓ a követelmények teljesítését, teljesülését feljegyzésekkel igazolja.

A **GMF** a minőségirányítási rendszer dokumentumainak azonosítását, kiadását / visszavonását, elosztását, módosítását, megőrzését és kezelését a 4.3. fejezet, a feljegyzések megőrzését és kezelését a 4.4. fejezet szerint végzi.

A minőségirányítási rendszerünk működését biztosító dokumentáció két területre bontható az alábbiak szerint:

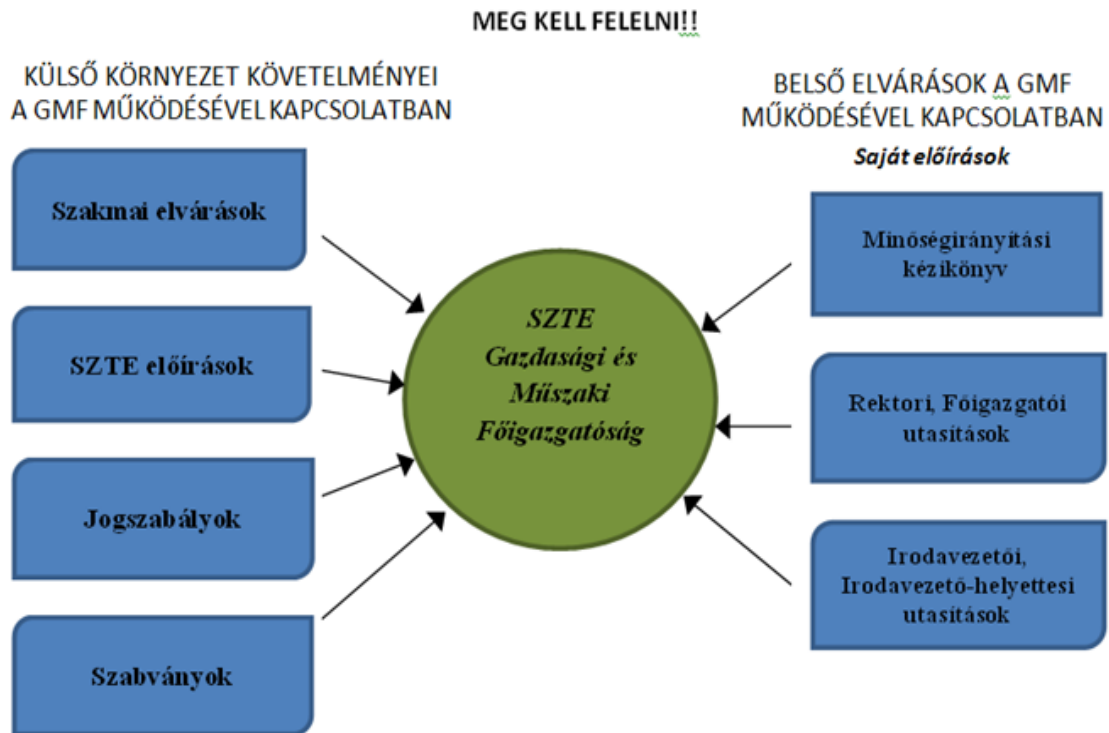


**2. ábra**

### **A minőségirányítási rendszer dokumentumai**

Az előíró jellegű dokumentumok szabályozzák társaságunk tevékenységét, vagyis meghatározzák az egyes munkafolyamatok lépéseit, a munkakörökhöz kapcsolódóan a feladatokat, a munkavégzés során viselt felelősségeket és hatásköröket. Az előíró jellegű dokumentumokat a 2. ábra mutatja.

A feljegyzések azt a célt szolgálják, hogy információt szolgáltatassanak a munkát végző személynek és más munkaterületek részére, valamint bizonyítsák az elvégzett munka megfelelőségét.



3. ábra

A Szegedi Tudományegyetem Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság **tevékenységét befolyásoló követelmények**



4. ábra

A minőségirányítási rendszer dokumentációs piramisa

A GMF minőségirányítási rendszerének dokumentációs piramisa az alábbi szintekből áll:

I. szint           A Minőségirányítási Kézikönyv, ami azt írja le, hogy intézményünk hogyan tesz eleget az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány követelményeinek és tartalmazza a folyamatok szabályozását, vagy hivatkozik a részletes folyamatszabályozásokra. A Minőségirányítási Kézikönyv része a minőségpolitika, ami társaságunk minőségirányítási alapelvét, küldetésnyilatkozatát és céljait tartalmazza.

II. szint           Az egyetemi szabályzatok azoknak a tevékenységeknek a részleteit határozzák meg, amelyek azt biztosítják, hogy intézményünk eleget tegyen a Minőségirányítási Kézikönyv követelményeinek (SZMSZ, stb.)

III. szint          A GMF saját szabályozásai, utasításai (Irodavezetői utasítások, Irodavezető-helyettesi utasítások, területi vezetői utasítások), azaz belső utasítások, valamint vonatkozó külső előírások, pl. szabványok, törvények. Ezek a dokumentumok egy-egy konkrét tevékenység elvégzésének részletes meghatározását vagy egyes részleteit tartalmazzák.

IV. szint          A különböző feljegyzések, nyilvántartások, bizonylatok, amelyek a szolgáltatások minőségével és a minőségirányítási rendszer működésével kapcsolatosak.

## 4.3 A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV KIADÁSA ÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK RENDJE

### A FEJEZET CÉLJA

A fejezet meghatározza a Minőségirányítási Kézikönyv érvényes változatának a kiadási folyamatát, továbbá a változtatásának a rendjét az 5. ábra szerint.

### A FEJEZET TARTALMA

A Minőségirányítási Kézikönyv megfelelő szakaszait a minőségirányítási vezető készíti, a teljes dokumentáció rendjéért a minőségirányítási vezető a felelős, és az elkészült Minőségirányítási Kézikönyvet a gazdasági- és műszaki főigazgató hagyja jóvá.

A Minőségirányítási Kézikönyv kinyomtatott, eredeti aláírást tartalmazó, törzspéldányát a minőségirányítási vezető őrzi meg, és szükség esetén erről készíthet nyilvántartott vagy nem nyilvántartott másolatokat.

A minőségirányítási rendszer hatályát a 1. fejezet tartalmazza.

A dokumentum címlapja tartalmazza:

- ✓ az intézmény emblémáját, nevét,
- ✓ a Minőségirányítási Kézikönyv elnevezést,
- ✓ a címloldal a minőségirányítási rendszerre vonatkozó szabvány jelölését,
- ✓ az oldalszámot (aktuális oldal / összes oldal),
- ✓ a minőségirányítási kézikönyv érvénybe lépésének dátumát.

A **GMF**-nél csak egy ilyen nyomtatott formátumú dokumentum van, külön azonosító nem szükséges.

A kézikönyv tartalmi követelményei:

Követi az ISO 9001:2009 szabvány fejezeteinek számozását a 4. fejezettől a 8. fejezetig.

Hivatkozik alsóbb rendű dokumentumokra, bemutatja a folyamatok kapcsolódását.

Módosítások rendje:

A minőségirányítási vezető felel a minőségirányítási rendszer változása esetén a Minőségirányítási Kézikönyv módosításának elkészítéséért és kiosztásáért a változtatások jóváhagyása után.

A Minőségirányítási Kézikönyv minden módosítását és/vagy új kiadását a gazdasági- és műszaki főigazgató kiadás előtt átvizsgálja és jóváhagyja.

A módosítás a minőségirányítási kézikönyv új kiadásával történik. Az új kiadásban a módosított részt megjelöljük. Minden módosítást feljegyzünk a törzspéldányként kezelt Minőségirányítási Kézikönyvhöz csatolt nyilvántartó lapon.

A minőségirányítási vezető felel a módosított Minőségirányítási Kézikönyv elosztási jegyzék szerinti kiosztásáért és a már érvénytelen Minőségirányítási Kézikönyv használatból történő kivonásáért.

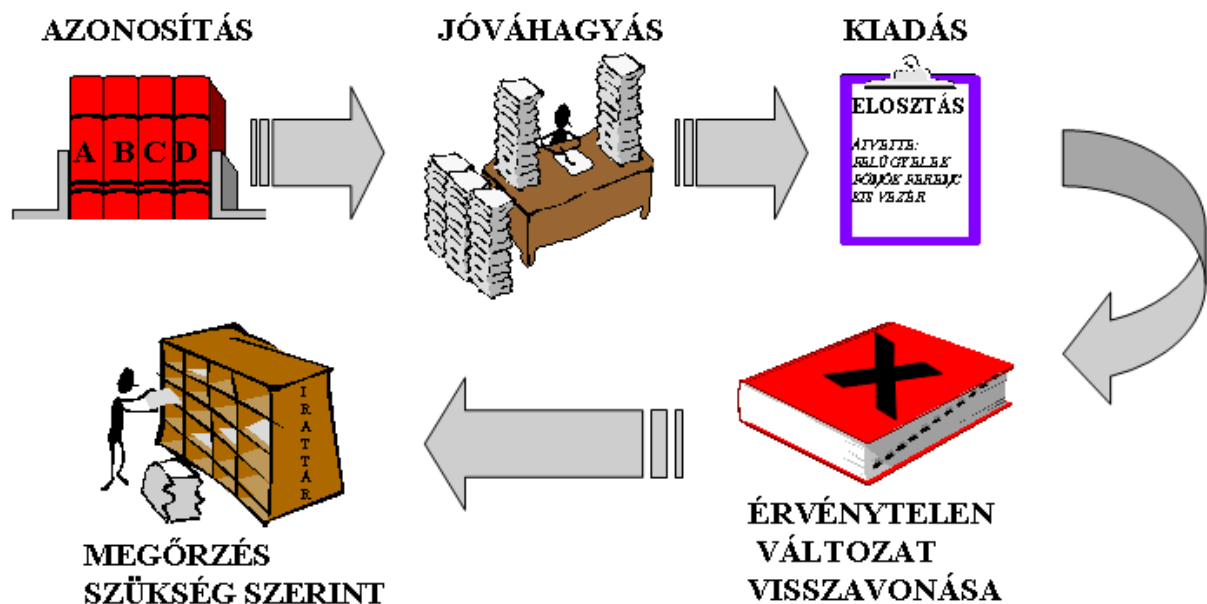
Az érvénytelenné vált Minőségirányítási Kézikönyvek megsemmisíthetők. Ez alól egy példány –a törzspéldány - kivétel, melyet "ÉRVÉNYTELEN" felirattal ellátva köteles megőrizni a minőségirányítási vezető.

A Minőségirányítási Kézikönyvek kiadási állapotának ellenőrzése, a kiadás és módosítás rendjének betartása a belső felülvizsgálati program keretében kerül ellenőrzésre.

A Kézikönyv kiadását, illetve változását/módosítását követően a minőségirányítási vezető információt ad belső elektronikus levelezés útján az alábbiak részére:

- ✓ gazdasági és műszaki főigazgató,
- ✓ közbeszerzési tanácsadó,
- ✓ műszaki főigazgató helyettes,
- ✓ gazdasági főigazgató helyettes
- ✓ közbeszerzési csoportvezető,
- ✓ irodavezetők,

## SAJÁT KÉSZÍTÉSŰ ÉS KÜLSŐ DOKUMENTUMOK ESETÉN



5. ábra

A dokumentumok kezelési követelményei

## 4.4 A DOKUMENTUMOK ÉS ADATOK KEZELÉSE

### A FEJEZET CÉLJA

Ez a fejezet azt írja le, hogyan történik a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos dokumentumok és adatok kezelése és ellenőrzése.

### A FEJEZET TARTALMA

A minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos dokumentumok két csoportba sorolhatók:

- ✓ A minőségirányítási rendszer működésével kapcsolatos dokumentumok:
  - Minőségirányítási Kézikönyv,
  - Egyetemi szabályzatok, utasítások,
  - Rektori-, főigazgatói-, irodavezetői-, irodavezető-helyettesi utasítások, egyéb szabályzatok
  - nyomtatványformák,
  - munkaköri leírások,
  - vonatkozó nyilvántartások,
- ✓ A szolgáltatási tevékenységgel és a minőségével kapcsolatos dokumentumok és adatok:
  - szolgáltatásokra vonatkozó dokumentumok,
  - a tevékenységre vonatkozó törvények, jogszabályok, szabványok,
  - vonatkozó nyilvántartások, feljegyzések, elektronikus adatok, stb.;

A Minőségirányítási Kézikönyv hatályos állapotának azonosítása, a hatálytalan és / vagy elavult dokumentum alkalmazásának megelőzése érdekében a dokumentum elektronikus adatbázisban található meg. Az utolsó jóváhagyott, hatályba léptetett Minőségirányítási Kézikönyvet a **minőségirányítási vezetőnek** kell a jóváhagyást követően az adatbázisba elhelyeznie.

A dokumentumokra vonatkozó szabályozások alkalmazásával a **GMF** biztosítja, hogy:

- ✓ a dokumentumok csak igazolt ellenőrzést és jóváhagyást követően állnak rendelkezésre,
- ✓ a dokumentumok védelmét, valamint az illetéktelen hozzáférést az elérési jogosultságok, megfelelő kiosztása biztosítja,
- ✓ a dokumentumok érvényes változatai, illetve a hivatalos vagy tudásmegőrzési céllal megőrzött (érvénytelen) dokumentumok egyértelműen azonosíthatók legyenek,
- ✓ az érvénytelenné vált és / vagy elavult dokumentumok használatát kizárja,



- ✓ a dokumentumok megfelelő változatai álljanak rendelkezésre mindenütt, ahol a minőségirányítási rendszer hatékony működése szempontjából lényeges műveleteket végeznek.

Az érvényes dokumentumokat minden dokumentum felhasználó számára hozzáférhetővé teszi a minőségirányítási vezető.

A számítógép merevlemezén tárolt dokumentumról minden esetben készül biztonsági másolat is (szerveren).

## A DOKUMENTUMOK ÉS ADATOK MÓDOSÍTÁSA

A **GMF** a dokumentumokban és az adatokban szükség esetén (például: ügyfél, illetve érdekelt felek igénye, minőségjavítás, jogi- és egyéb előírások változása, szabványváltozás, szervezetfejlesztés, stb. miatt) módosításokat hajt végre. A dokumentumok és az adatok megváltoztatásának folyamatában gondoskodik arról, hogy:

- ✓ a változtatásokat ugyanazok hajtsák végre, vizsgálják át és hagyják jóvá, akik az eredeti dokumentumot készítették, átvizsgálták és a jóváhagyást végezték,
- ✓ a módosítást, az átvizsgálást és jóváhagyást végző személyek rendelkezzenek a szükséges háttér-információkkal,
- ✓ a változtatások egyértelműen azonosíthatók legyenek,
- ✓ ha a gyakorlatban célszerű, akkor a változtatás jellegét megadja.

Gondoskodik arról, hogy a módosított dokumentum minden felhasználási egységhez eljusson.

A **GMF** a minőségirányítási rendszer belső dokumentumainak időszakonkénti felülvizsgálatáról a rendszeres belső auditok (lásd 8.2.2. fejezet) alkalmával gondoskodik.

## A HATÁLYTALAN DOKUMENTUMOKAT KEZELÉSE

A hatálytalan Minőségirányítási Kézikönyvet a **minőségirányítási vezető** az elektronikus adatbázisban elkülöníti, hogy megakadályozza a véletlen felhasználást.

A nyomtatott formátumú minőségirányítási dokumentumok címlapján a visszavonás tényét és időpontját a **minőségirányítási vezető** jól látható módon jelöli.

A visszavont kézikönyv – elektronikus és papír alapú változatának - megőrzési ideje: a kiadást, illetve módosítást követő öt év.

Az elektronikus formátumú - minőségirányítási kézikönyv és a hozzá csatlakozó feljegyzések - dokumentumok archiválása a **minőségirányítási vezető** számítógép merevlemezén, valamint központi adattárolóban történik.

A módosított dokumentáció elektronikus formátuma - a hatálybaléptetést követően - szintén a **minőségirányítási vezető** számítógép merevlemezen, valamint szerveren történik

## A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI DOKUMENTUMOK MÓDOSÍTÁSA

Dokumentumok módosítását bármelyik **felhasználó** kezdeményezheti **közvetlen felettesén / készítőn** keresztül, aki a módosítási igény elfogadásáról, a dokumentum módosításáról dönt.

A dokumentumok módosítását ugyanazok a személyek végzik, ellenőrzik és hagyják jóvá, akik az eredeti dokumentumot készítették, ellenőrizték és jóváhagyták, hacsak erre vonatkozóan a **gazdasági és műszaki főigazgató** másképpen nem rendelkezik.

A dokumentumok **módosítását végző** személy feladata, hogy a jóváhagyó személyeknek legyen hozzáférése ahhoz a háttér-információhoz, melyre a módosítást alapozták.

## KÜLSŐ DOKUMENTUMOK KEZELÉSE

Külső dokumentumnak minősítjük az országos érvényű szabályozó dokumentumokat, a jogszabályokat, rendeleteket és szabványokat.

### Jogszabályok kezelése

A minőségirányítási rendszer működtetését befolyásoló jogszabályok rendelkezésre állásának biztosítása, a változások nyomon követése, és a követelmények **GMF**-en belüli dokumentált megismertetése a **Közbeszerzési csoportvezetőjének** a hatásköre és felelőssége.

A jogszabályok változásának nyomon követése a

[www.magyarorszag.hu/kereses/jogszabalykereso](http://www.magyarorszag.hu/kereses/jogszabalykereso) és a [www.magyarokozlony.hu](http://www.magyarokozlony.hu) honlapon történik.

### SZABVÁNYOK KEZELÉSE

A nyilvánosságra hozott, a minőségirányítási rendszer hatékony működése / működtetése szempontjából szükségesnek ítélt szabványok rendelkezésre állásának biztosítása, a változások nyomon követése, és a követelmények **GMF**-en belüli dokumentált megismertetése a **minőségirányítási vezető** hatásköre és felelőssége.

A szabványok változásainak nyomon követése a [www.mszt.hu](http://www.mszt.hu) honlapon történik. A **GMF** által alkalmazott szabványok nyomtatott formában történő beszerzése, archiválása és szükség esetén más szervezetnek történő dokumentált átadása a **minőségirányítási vezető** hatásköre és felelőssége.

Az hatálytalanított szabványokat – a **minőségirányítási vezető**, és a hatálytalanított jogszabályokat – a **Közbeszerzési csoportvezető** 10 évig tudásbázis céljából megőrzi, a papír alapú dokumentumokon a hatálytalanítás tényét és időpontját a címlapokon jól látható módon jelöli.

## EGYETEM BELSŐ SZABÁLYOZÓ DOKUMENTUMAI

Az SZTE belső folyamataival kapcsolatos feladatokat és hatásköröket az Egyetemi Tanács által elfogadott, és a rektor által aláírt Szabályzatokban (14. sz. melléklet) határozza meg. A Szabályzatok hatálybalépésének időpontja az Egyetemi Értesítőben történő közzététel napja. Az egyetem belső szabályozó dokumentumai elérhetők az egyetem weboldalán (<http://www.u-szeged.hu/egyetem/szabalyzatok>) is.

## 4.5 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE

### A FEJEZET CÉLJA

Ez a fejezet azt írja le, hogy hogyan történik a szolgáltatási tevékenységhez és a minőségirányítási rendszerben használt feljegyzések és nyilvántartások azonosítása, tárolása és karbantartása.

### A FEJEZET TARTALMA

A **minőségirányítási vezető** és a **területek vezetői** felelősek a követelményeknek való megfeleléshez és a minőségirányítási rendszer működéséhez szükséges feljegyzések, bizonylatok meghatározásáért, azonosításáért, valamint a megőrzésükre, karbantartásukra vonatkozó feladatok meghatározásáért és a végrehajtás ellenőrzéséért.

A minőségirányítási bizonylatokat - beleértve a beszállítók által szolgáltatottakat is - úgy határoztuk meg, hogy igazolni tudjuk a szolgáltatási tevékenységek, minőségi követelmények teljesítését és a minőségirányítási rendszer hatékony működését.

### FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE

A **GMF** minden területén a munkatársak a feljegyzéseket jól olvasható kivitelben készítik, védik a sérüléstől, rongálódástól, elvesztéstől, hozzáférhető módon tárolják és biztosítják a visszakereshetőséget, valamint az elemzés lehetőségét.

A feljegyzéseket az előírt ideig őrzik meg - ld. kézikönyv 9. fejezet - feljegyzések kezelése - a meghatározott követelményeknek való megfelelés, valamint a minőségirányítási rendszer hatékony működésének igazolására.

A feljegyzések az alkalmazott azonosítók révén minden esetben összerendelhetőek az adott tevékenységgel, folyamattal, amihez tartoznak.

A **GMF** által készített feljegyzés készítőjének felelőssége:

- ✓ a felcserélés mentes jelölés, azonosíthatóság;
- ✓ a könnyű hozzáférés és károsodásmentes tárolás;

- ✓ az olvashatóság;
- ✓ a selejtezés követelményeinek betartásáért.

A papírra készült feljegyzésnek jól olvashatónak kell lennie, és kötelező eleme a dátum és az aláírás.

A feljegyzések a következő jellemzőkkel rendelkeznek:

- ✓ egyedi betű- és számjelölés, amely kizárja a más hasonló dokumentumokkal való összecezerélhetőséget;
- ✓ egyértelmű cím;
- ✓ a készítő neve, aláírása, dátum;
- ✓ a dokumentum lényegi része, tartalma, egyértelmű, jól olvasható világos szövegezésben.

A feljegyzések kitöltése az arra feljogosított személyek által történik. Amennyiben a papír alapú feljegyzés kitöltés során hibát követett el, vagy a teljes bizonylatot érvényteleníti, vagy megteszi a szükséges javításokat. A papír alapú dokumentumokon a javításokat a feljegyzés összes példányán a téves adat áthúzásával, a módosított adat feltüntetésével, valamint a javító személy aláírásával (dátum) szabad elvégezni.

A **GMF** a feljegyzéseket - külön kérésre, illetve ha a szerződés azt előírja - az érintett érdekelt fél vagy képviselője rendelkezésére bocsátja a megállapodás szerinti időtartamon belül.

Az ügyviteli rendszerben fellelhető feljegyzések selejtezését az Egyetem által meghatározott módon kell végrehajtani.

A nem papír alapon (pl. számítógépen) kezelt feljegyzések, adatbázisok kezelésekor is biztosítva van az ellenőrzött hozzáférés és a szükséges elemzések lehetősége, valamint az, hogy a rendszerbe történő bármilyen beavatkozáskor olvashatók és visszakereshetők maradjanak.

## 5. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE

### A FEJEZET CÉLJA

Ebben a fejezetben azt írjuk le, hogyan biztosítjuk intézményünk minden érintett dolgozójának az ügyfeleink iránti és ennek érdekében a minőségirányítási rendszer iránti elkötelezettségét. Ide tartozik:

- ✓ a minőségpolitika meghatározása,
- ✓ a minőségcélok kitűzése és minőségirányítási rendszer folyamatainak megtervezése, az ügyfelek igényeinek és a jogszabályi követelményeknek a részletes megismerése, továbbá
- ✓ a minőségirányítási rendszer folyamatainak megvalósításában résztvevő munkatársak egyéni felelősségi köreinek meghatározása és előírása,
- ✓ intézményünk minőségirányítási vezetőjének kijelölése,
- ✓ az erőforrások meghatározása és biztosítása a minőségirányítási rendszer működtetéséhez, valamint
- ✓ a minőségirányítási rendszernek a vezetőségünk által végzett rendszeres átvizsgálási folyamatának meghatározása.

### 5.1 A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE

A GMF eredményes működése hosszú távon csak úgy biztosítható, ha szolgáltatásainak a színvonalát a hazai piac mindenkori igényeihez, az egyetem intézményeinek követelményeihez igazítja. Ehhez a GMF felső vezetősége folyamatosan biztosítja a rendszer működtetéséhez szükséges humán és technikai erőforrásokat. Felhatalmazta munkatársait a végrehajtásban való közvetlen részvételre, a minőségirányítási rendszer továbbfejlesztésben való aktív közreműködésre, a nem megfelelések /feltárására.

A GMF felső vezetőségének szándéka az egyetem szerteágazó gazdasági és műszaki ügyeinek hatékony koordinációja, a közvetlen hatáskörébe utalt feladatok megrendelői elvárások, igények szerinti teljesítése. Ennek érdekében gondoskodik a munkatársak szakmai ismereteinek és minőségtudatának fejlesztéséről, a megfelelő munkafeltételekről, valamint a szervező és együttműködési készségük fenntartásáról.

A minőségirányítási rendszert úgy működteti, hogy az kielégítse az Egyetem intézményeinek és a GMF munkatársainak elvárásait, igényeit, eleget tegyen a hazai törvényi és jogi előírásoknak, a nemzetközi előírásoknak, és biztosítsa a politika (3. fejezet) megvalósulását.

A GMF felső vezetősége a politikával összhangban meghatározza mérhető céljait (5.6. fejezet), melyek megvalósulását folyamatosan nyomon követi. Felső vezetősége rendszeresen megtartott vezetőségi átvizsgálások (5.6. fejezet) alkalmával valós képet kap a minőségirányítási rendszer hatékony működéséről.

## 5.2 ÜGYFÉLKÖZPONTÚSÁG

A GMF felső vezetősége az egyetem működésében betöltött szerepéből kiindulva, valamint a minőségirányítási rendszer és a belső szabályozás által meghatározott feladatok ismeretében tudatában van annak, hogy szolgáltatási tevékenységeinek vevői, megrendelői a SZTE gazdálkodási jogosítványokkal felruházott intézményei, szervezeti egységei.

Sajátos, speciális szolgáltatásait egy önállóan gazdálkodó központi költségvetési szerv működési körén belül teljesíti, alapvetően egy decentralizált gazdálkodás koordinációját látja el. Vevőire, azok gazdasági tevékenységére - a Főigazgatóságra - is érvényes előírások vonatkoznak.

A vevői követelmények a lebontott költségvetési előirányzatok tervszerű felhasználására, a gazdasági- és műszaki tevékenységek szabályszerűségének biztosítására, az ebben való segítő, koordináló szerepkör betöltésére irányulnak.

A megrendelőinek igényeit mindenkor előtérbe helyezi. Ennek megfelelően biztosítja a szükséges erőforrásokat a minőségirányítási rendszer fejlesztéséhez, valamint a vevői elégedettség növeléséhez, illetve a megrendelők igényeit egyértelművé, a GMF munkatársai részére meghatározottá teszi.

## 5.3 MINŐSÉGPOLITIKA, CÉLOK

A GMF szolgáltatásainak minőségét, illetve a szolgáltatásokra, tevékenységre vonatkozó jogi- és egyéb követelmények betartását, a folyamatos fejlesztés iránti elkötelezettséget a politikájában (lásd a 1.3 fejezet) fogalmazta meg, amely tartalmazza a tevékenység jellemző elemeit. A GMF minőségpolitikáját a **gazdasági- és műszaki főigazgató** hagyta jóvá és adta ki.

Megismerteti valamennyi munkatárssal, és folyamatosan vizsgálja, hogy a GMF tevékenysége a politikában deklaráltaknak megfelelő-e. Az ellenőrzés eszközei: vevői visszajelzések, vezetői ellenőrzés, belső és külső audit, vezetőségi átvizsgálás.

A minőségpolitikával összhangban éves célkitűzéseket határoz meg, melyek megvalósulását következetesen nyomon követi (lásd 5.6. fejezet).

A minőségpolitikát rendszeresen értékeljük és újraértékeljük a vezetőségi átvizsgálások alkalmával, vagy szükség szerinti esetekben.

A minőségpolitikával, a folyamatos fejlesztés iránti elkötelezettséggel összhangban a **GMF felső vezetősége** meghatározza minőségcéljait (továbbiakban: célok):

- ✓ a változó ügyfél igényekhez, jogszabályi és egyéb követelményekhez alkalmazkodva és a folyamatos fejlesztés lehetőségeit keresve a vezetőség hosszú távú céljait a vezetőségi átvizsgálások (5.6. fejezet) keretében határozza meg.
- ✓ az év folyamán felmerülő igények, fejlesztési lehetőségek esetén a felső vezetőség a vezetői értekezleten vagy a vezetőségi átvizsgáláson rövidebb távú célokat határoz meg.

A célok elérése érdekében:

- ✓ a célokat oly módon dokumentálja, hogy azok teljesülése mérhető és ellenőrizhető legyen, (lásd. minőségcélok),
- ✓ a célok megvalósításához a **felső vezetőség** erőforrásokat – a szakterületek bevonásával –, határidőt, felelőst és ennek értelmében a **szakterületi vezető** feladatokat határoz meg.
- ✓ a célok elérését rendszeresen, és a határidők lejártakor a vezetés értékeli, és amennyiben szükséges a vezetőség további intézkedéseket rendel el.

## 5.4 A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER TERVEZÉSE

A minőségirányítási rendszer tervezése intézményünknel a következő tevékenységeket jelenti:

- ✓ azon szabályozásoknak és utasításoknak a kialakítását, amelyekben meghatározzuk az egyes munkatípusokkal kapcsolatos minőségirányítási elvárásokat, követelményeket, kapcsolódva a belső és külső szabályozásokhoz,
- ✓ a vezetőségi átvizsgálások alkalmával a felmerült problémák kiküszöbölésére és ezzel tevékenységünk fejlesztésére tett intézkedéseket, amelyeket a vezetői áttekintő értekezlet jegyzőkönyvében rögzítünk;

A tevékenységünk során folyamatosan az érvényes szabályozások szerint kell tevékenykedni, és a szükséges változásokat a szabályozásban is keresztül kell vezetni a 6. ábra szerint.

A **GMF** a minőségirányítási rendszerben a célok teljesülése érdekében terveket, programokat határoz meg. Terveket - minőségterv - készít akkor is, ha egy projekt vagy szerződés teljesítéséhez minőségirányítási rendszertől eltérő szabályozásokat alkalmaz. A tervezés során felméri és biztosítja a célok eléréséhez, valamint a szerződések, projektek teljesítéséhez szükséges erőforrásokat, meghatározza az egyes feladatokhoz tartozó felelősségeket, eszköz és időkeretet.

Vezetőség



Munkafolyamatok  
megtervezése



Minőségirányítási rendszer kialakítása



Előírás szerinti munkavégzés

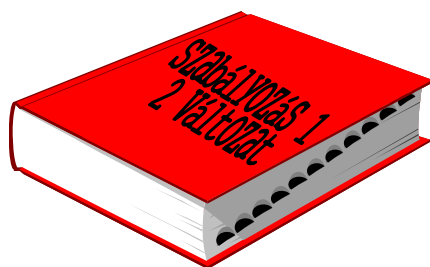


Változtatás szükséges

Munkafolyamat változás esetén is megfelelően (szabályozottan) kell tudni dolgozni.



Szabályozás módosítása



Folytonos előírás szerinti munkavégzés

6. ábra

A minőségirányítási rendszer tervezése



Szabályozó dokumentumként a Minőségirányítási Kézikönyvet és az Egyetem belső szabályzatait veszi alapul.

A tervezéssel biztosítja, hogy szervezet fejlesztése, esetleges átalakítása során a minőségirányítási rendszer aktuális és hatékony maradjon.

## 5.5. FELELŐSSÉGI KÖR, HATÁSKÖR ÉS KOMMUNIKÁCIÓ

### 5.5.1 FELELŐSSÉG ÉS HATÁSKÖR

A SZTE Szervezeti és Működési szabályzata – SZMSZ - és más szabályzatai (Az SZTE belső szabályozó dokumentumok nyilvántartása - 14. sz. melléklet) meghatározták a GMF gazdasági- és műszaki főigazgató felelősségi és hatáskörét, a gazdasági- műszaki főigazgató pedig meghatározta helyettesei, valamint az Irodavezetők és helyetteseik feladatait, amit a szervezeti és működési szabályzatok rögzítenek.

A GMF valamennyi munkatársa felelős a rábízott munkafeladat előírásoknak megfelelő elvégzéséért.

A minőségre kiható tevékenységet végzők feladatait és felelősségét a Minőségirányítási Kézikönyv és az egyetem belső szabályozó dokumentumai – ld. SZTE belső szabályozó dokumentumok nyilvántartása (14. sz. melléklet) –, valamint az egyes munkakörökre kidolgozott Munkaköri leírások rögzítik.

Az Egyetem egyes szervezeti szintek közötti kapcsolódásait a Szervezeti és Működési Szabályzatban (SZMSZ) található szabályozás határozza meg.

A **GMF** hatáskörébe tartozó irányító, koordináló, kiszolgáló tevékenységek folyamatainak szabályozottságáért a **gazdasági- és műszaki főigazgató** felelős.

A folyamatok betartásáért, ellenőrzéséért, a szükséges intézkedések kezdeményezéséért a **főigazgató gazdasági és műszaki helyettesei** felelősek.

Az **irodavezetők** közvetlenül felelősek azért, hogy az irányításuk alá tartozó **szervezeti egységek** (irodák, csoportok) munkavállalói tisztában legyenek feladataikkal és felelősségükkel, ismerjék a jogi, a minőségirányítási és a belső szabályozók rájuk vonatkozó előírásait, azokat tevékenységeik során következetesen alkalmazzák és tartásuk be.

Az **irodavezetők és helyetteseik** felelősek az egységekben dolgozók feladatainak pontos meghatározásáért, elosztásáért, a munkaszervezésért, a munkaköri feladatok meghatározásáért, a munkatársak, főmunkatársak tevékenységének folyamatos figyelemmel kíséréséért és ellenőrzéséért, a dokumentálás és dokumentum kezelés előírásainak betartásáért.

A **minőségirányítási vezető** felelős a minőségirányítási folyamatok irányításáért, a működés ellenőrzéséért és figyelemmel kíséréséért, az előírt dokumentációs kötelezettségek betartásáért, a dokumentumok kezeléséért.

### **Gazdasági- és műszaki főigazgató:**

- ✓ a SZTE rektorának gazdasági helyettese,
- ✓ felelős a gazdálkodási szabályok betartásáért és betartatásáért,
- ✓ irányítja és ellenőrzi a GMF munkáját,
- ✓ felelős a minőségirányítási rendszer bevezetéséért és működtetéséért, a feltárt hiányosságok megszüntetéséért,
- ✓ koordinálja, irányítja és ellenőrzi a gazdasági szervezetek gazdasági és műszaki tevékenységét,
- ✓ az egyetem egészét érintő gazdálkodási és pénzügyi intézkedéseket ad ki,
- ✓ munkáltatói jogkört gyakorol a **GMF** szervezetében.

### **Gazdasági főigazgató-helyettes:**

- ✓ a gazdasági- és műszaki főigazgató pénzügyi helyettese,
- ✓ irányítja és ellenőrzi a költségvetési gazdálkodással, a vagyon kezelésével, a munkaerő- és pénzgazdálkodással,
- ✓ az adatszolgáltatással foglalkozó irodák munkáját,
- ✓ felügyeli és ellenőrzi az egyetem gazdálkodó szervezeteinek gazdasági, pénzügyi munkáját
- ✓ figyelemmel kíséri a felügyelt irodák minőségirányítási rendszerrel összefüggő tevékenységét,
- ✓ felelős a minőségirányítási rendszer dokumentumaiban meghatározott feladatok teljesítéséért.

### **Műszaki főigazgató-helyettes:**

- ✓ a gazdasági- és műszaki főigazgató műszaki helyettese,
- ✓ irányítja és ellenőrzi a felügyelete alá tartozó irodák gazdálkodási-műszaki tevékenységét,
- ✓ koordinálja, felügyeli és ellenőrzi az egyetem gazdálkodó szervezeteinek műszaki, beruházási tevékenységét,
- ✓ meghatározott beruházási, fejlesztési, beszerzési tevékenységeket irodái útján közvetlenül bonyolít,
- ✓ figyelemmel kíséri a felügyelt irodák minőségirányítási rendszerrel összefüggő tevékenységét,

- ✓ felelős a minőségirányítási rendszer dokumentumaiban meghatározott feladatok teljesítéséért.

## **Irodavezetők:**

- ✓ irányítják és ellenőrzik a felügyeleti körükbe tartozó irodák, csoportok munkáját,
- ✓ kezdeményezik munkatársaik szakmai továbbképzését, gondoskodnak a munkájukhoz szükséges információk átadásáról,
- ✓ gondoskodnak a minőségcélok kitűzéséről és megvalósításuk értékeléséről,
- ✓ felelősek a minőségirányítási rendszer működtetéséért, a szükséges intézkedések megtételéért,
- ✓ figyelemmel kísérik a koordinációs kapcsolatok eredményességét, az együttműködés zavartalanságát.

## **Irodavezető-helyettesek:**

- ✓ irányítják és ellenőrzik az iroda munkáját,
- ✓ elkészítik a dolgozók munkaköri leírását,
- ✓ gondoskodnak a munkavégzés feltételeiről, a munkafegyelem betartásáról,
- ✓ felelősek a minőségirányítási rendszer működtetéséért, a szükséges intézkedésekért, feljegyzések elkészítéséért,
- ✓ felelősek a belső kapcsolattartás, eredményes együttműködés megvalósításáért.

## **5.5.2. A FELSŐ VEZETŐSÉG KÉPVISELŐJE**

A felső vezetőség a GMF minőségirányítási rendszerének létrehozásával, működtetésével és fenntartásával a **Logisztikai Beszerzési Iroda** vezetőjét, mint **minőségirányítási vezetőt** bízta meg. Ehhez szükséges feladatait és hatáskörét a Minőségirányítási Kézikönyv, az SZTE belső szabályozó dokumentumok nyilvántartása (14. sz. melléklet) és a Munkaköri leírása tartalmazza.

Így különösen felelős a:

- ✓ minőségirányítási rendszer számára szükséges folyamatok létrehozásáért, bevezetéséért, fenntartásáért,
- ✓ minőségirányítási rendszer működéséről és fejlesztési szükségleteiről történő beszámolásért a felső vezetőség felé,
- ✓ a **GMF**-en belül az érdekelt felek – köztük a vevők, ügyfelek - követelményeivel kapcsolatos tudatosság előmozdításáért,
- ✓ valamint a külső kapcsolattartás a minőségirányítási rendszer ügyében.

## **A minőségirányítási vezető feladata és hatásköre kiterjed:**

- ✓ minőségirányítási rendszer információs és dokumentációs rendszerének meghatározásáért, alkalmazásáért,
- ✓ a dokumentumok kezeléséért, azonosításáért,
- ✓ a minőségügyi oktatások, képzések megszervezéséért,
- ✓ a belső és külső auditok előkészítéséért, lebonyolításáért,
- ✓ a minőségtervek, célok elkészítéséért,
- ✓ a minőségirányítási rendszer fejlesztéséért,
- ✓ dokumentumok nyilvántartásáért, a módosításokban való közreműködésért.

A minőségirányítási vezető munkáját a minőségirányítási munkatárs, mint minőségügyi megbízott segíti.

Feladata: a minőségirányítási kézikönyv számítógép merevlemezén való tárolása, a GMF belsőelektronikai hálózatára történő telepítés kezdeményezése és a telepítés/elérhetőség megfelelőségének ellenőrzése.

## **5.5.3. KOMMUNIKÁCIÓ**

### **BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ**

A GMF belső kommunikációs feladatait egyrészt a saját szervezeti egységek és dolgozóinak információigénye, másrészt a SZTE szervezeteivel és gazdálkodó egységeivel való együttműködés információs szükséglete határozza meg. A belső kommunikáció folyamatait mutatja a 7. ábra.

A GMF heti gyakorisággal vezetői értekezletet tart. Az elhangzottak dokumentálása a **minőségirányítási vezető** felelőssége, a dokumentálás az elhangzottak alapján a vezetőségi megbeszélésre vonatkozó emlékeztetőkön történik.

Az egyetemi szintű kommunikációs eszközök lehetőséget biztosítanak a teljes körű tájékoztatásra. Az Egyetemi Értesítő, mint hivatalos információs lap rendszeresen megjelenik, a fontos közleményeket külön számban is közzé teszik. Ezek elektronikus formában az egyetem honlapján (<http://www.u-szeged.hu/egyetemi-ertesito>) is elérhetők. Az Értesítő valamennyi érvényes belső szabályzatot leközöl, de ezek valamint a kiadott rektori utasítások az egyetem honlapján (<http://www.u-szeged.hu/egyetem/szabalyzatok>) is megtekinthetők. A főigazgatói hírek és belső körlevelek a Gazdasági- és Műszaki Főigazgatóság saját honlapján érhetők el.

Az egyetem számítógépes informatikai rendszerén keresztül az ügyvitel, a működés és gazdálkodás során felhasználható szoftverek állnak rendelkezésre, de a hálózat egyéb információk közlésére és elérésére is alkalmas.

Az **ETR Modulo** rendszer támogatja az egyetem környezettudatosságának kiterjesztését a korszerűbb, gyorsabb, környezetkímélőbb elektronikus ügyintézés formájában. A MODULO rendszer a Szegedi Tudományegyetem új szolgáltatása, mely ügyfélkapuként működik.

A Gazdasági és Műszaki Főigazgatóságon bevezetett **CooSpace** rendszer célja, hogy támogassa a GMF adminisztrációs folyamatait, elősegítse a kapcsolattartást az Egyetem egyéb egységeivel és azok munkatársaival valamint lehetőséget biztosítson a munkatások és az egységek közötti együttműködésre.

A teljes körű bérügyviteli szolgáltatást nyújtó **nexONBÉR** a NEXON prémium kategóriájú bérügyviteli rendszere. A program telepítéséhez és alkalmazásához szükséges jogosultságot a Rendszerüzemeltetési Csoport munkatársai biztosítják.

A **TÜSZ** (*Teljeskörű Ügyviteli Szolgáltató Rendszer*) rendszer témaszámokon keresztül vezérli a bevételek kerettípusra bontását és könyvelését, a másodlagos, funkcionális könyvelés automatizmusát, a kiadások és bevételek automatikus ÁFA könyvelését, a deviza nyilvántartásban szerepeltethető devizanemeket. Megfelelő hozzáférési jogosultsággal a gazdálkodási egységeknek illetve a tanszékek/intézetek kijelölt dolgozóinak adatlekérdezési lehetősége van. A program telepítéséhez és alkalmazásához szükséges jogosultságot a Rendszerüzemeltetési Csoport munkatársai biztosítják.

A **VIR** a Szegedi Tudományegyetem számára a HC Delta Kft és az Online Üzleti Informatika Zrt. által fejlesztett *Vezetői Információs Rendszer*, kimutatások, elemzések készítésére (gazdálkodási, tanulmányi, ingatlan és egyéb komplex elemzések) alkalmas és ehhez képes más rendszerek (TÜSZ) adatait felhasználni.

A **GMF** naprakészen biztosítja munkatársai részére azokat a

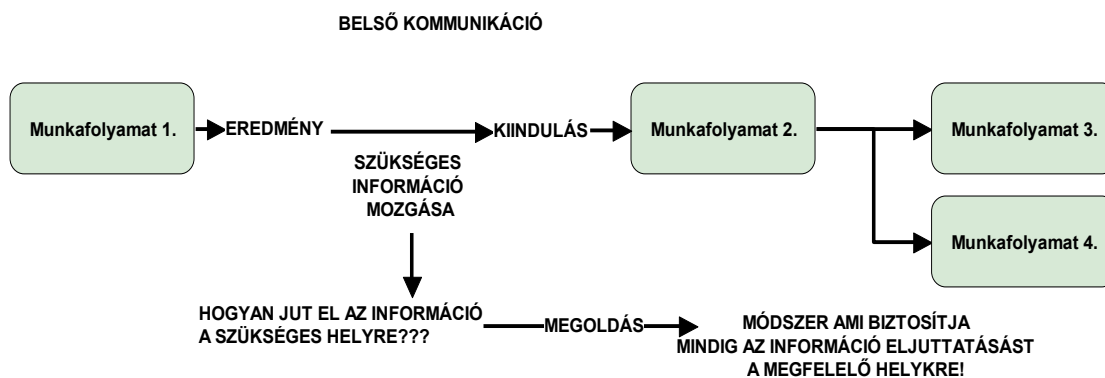
- ✓ műszaki jellegű,
- ✓ üzletvitellel kapcsolatos,
- ✓ a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos információkat, melyek a szolgáltatási folyamat és tevékenységek megfelelő minősége érdekében munkavégzésükhöz szükséges.

A **GMF irodái, csoportjai** az Egyetemi Értesítő útján illetve az egyetem honlapján keresztül férnek hozzá valamennyi belső szabályzathoz, rektori utasításhoz, és minden olyan információhoz, amely egyetemi szinten meghatározó jelentőségű, de rájuk nézve is kötelező érvényű.

A GMF-hez tartozó **szervezeti egységek (irodák, csoportok)** belső kommunikációjában a személyes kapcsolat, a közvetlen és szóbeli tájékoztatás a legfontosabb, amely megbeszélések és értekezletek keretében történik.

A felső vezetés (**gazdasági- és műszaki főigazgató és helyettesei**) heti rendszerességgel értékeli a végzett munkát és jelöli meg feladatokat. A gazdasági és műszaki tevékenységek, események gyakran napi egyeztetéseket is szükségessé tesznek.

A **vezetőségi** értekezletek a folyamatban lévő munkák, a működés tapasztalatait, az egyetemi szintű koordináció értékelését, a minőségirányítási rendszer alkalmazásával kapcsolatos észrevételeket és a tennivalókat tárgyalják. Ezeken beszámoltatások és feladat meghatározások történnek. Az értekezleteket általában havonta, de szükség szerint gyakrabban is összehívja a vezetőség.



7. ábra

### A belső kommunikáció követelményei

A **gazdasági- és műszaki főigazgatói helyettesek** a hatáskörükbe tartozó **irodák vezetőivel** heti megbeszélésen tárgyalják meg a folyamatban lévő munkát, egyeztetik a feladatokat. Ezek a megbeszélések szolgálnak a felsőbb vezetés által szükségesnek tartott információk továbbítására – mindkét irányban és szükség szerinti gyakorisággal.

Az **irodavezetők** az irodák dolgozóit az **irodavezető-helyettes** által, vagy közvetlenül tájékoztatják, illetve kérnek beszámolást a munkák állásáról.

## KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

A **GMF** külső kapcsolataiban az információ-adás szabályozott, a kiadmányozási jogosultságot egyetemi szintű szabályzat határozza meg. A kommunikációs csatornát a 8. ábra szemlélteti.

A Szegedi Egyetem című újság kéthetente megjelenő lap, amely közérdeklődésre számot tartó híreket, eseményeket is közread.

Az *SZTE Marketing és Kommunikációs Igazgatóságának* feladata az egyetem egységes megjelenésének, kommunikációjának biztosítása, az egyetemi központi marketing és PR eszközök koordinációja, valamint a kari és egyéb önálló szervezeti egységekhez kapcsolódó aktivitások szakmai támogatása révén. (Elérhetőség: <http://www.u-szeged.hu/mkiroda>; Tel: +36-62-544-070)

Tevékenységeinek főbb területei:

### Egyetemi PR

- ✓ az egyetem külső és belső kapcsolatrendszerének ápolása és fejlesztésének elősegítése,
- ✓ a belső PR eszközrendszerének fejlesztése
- ✓ az egyetem oktatási, tudományos és gazdasági kapcsolatainak ápolását elősegítő eszközök karbantartása, fejlesztése
- ✓ az egyetem leendő hallgatóinak elérését biztosító eszközök kezelése, fejlesztése
- ✓ az egyetemi imázs formáló eszközök szakmai előkészítése, kivitelezése
- ✓ az egyetem egységes arculatának elkészítése és használatának támogatása

### Rendezvényszervezés és koordinálás

- ✓ Az egyetem központi rendezvényeinek (belső és külső helyszínen) szervezése és lebonyolítása
- ✓ Az egyetem hazai és nemzetközi rendezvényeken történő megjelenésének koordinálása
- ✓ Egyetemi karok, HÖK és egyéb szervezeti egységek önálló rendezvényeinek szakmai támogatása

### Egyetemi kommunikáció, kiadványok gondozása

- ✓ Egyetemi bemutatkozó kiadványok elkészítése (magyar és idegen nyelven)
- ✓ Az egyetemi kiadványok gondozása, frissítése
- ✓ Az egyetemi kiadványok terjesztésének koordinálása
- ✓ Koordináció, tanácsadás, szakmai segítségnyújtás kari kiadványok megjelentetéséhez, illetve az egyetemi arculathoz történő illesztésük során
- ✓ Az egyetemi portál tartalmi, szerkesztői felügyelete

## Sajtókapcsolatok kezelése

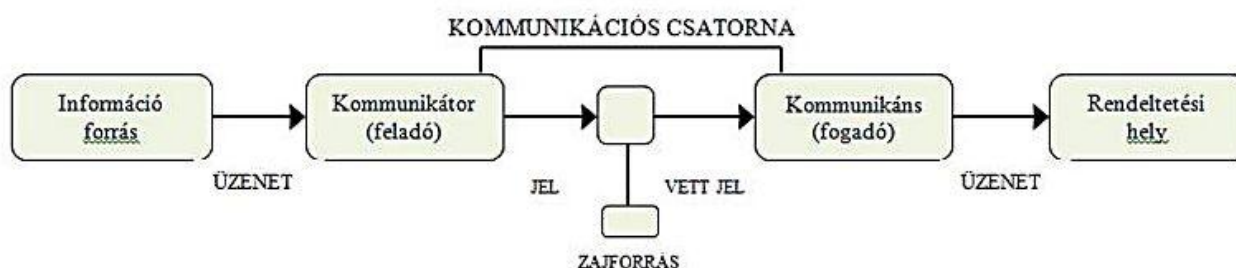
- ✓ Rendszeres kapcsolattartás a média képviselőivel, információ-szolgáltatás
- ✓ Kapcsolattartás a kari és egyetemi lapok szerkesztőségeivel
- ✓ Virtuális sajtószoba üzemeltetése
- ✓ Sajtótájékoztatók, sajtótájékoztatók szervezése, sajtóközlemények kiadása
- ✓ Sajtófigyelés
- ✓ Az egyetem vezetői sajtómegjelenésének koordinálása

## Kari, intézeti és tanszéki marketing és PR tevékenység támogatása

- ✓ tanácsadás biztosítása az egyetem karai, önálló szervezeti egységei számára
- ✓ folyamatos együttműködés és kapcsolattartás az egyes szervezeti egységek felelős személyeivel
- ✓ marketing és PR lehetőségek közvetítése a Karok felé
- ✓ központi kommunikációs eszközök biztosítása a kari, intézeti illetve tanszéki marketing és PR tevékenységek támogatására

A Marketing és Kommunikációs Igazgatósága „ötletládát” is üzemeltet, az egyetem marketing és PR tevékenységével kapcsolatos gondolatokat, ötleteket a [pr@rekt.u-szeged.hu](mailto:pr@rekt.u-szeged.hu) e-mail címen örömmel fogadja.

A kommunikációs folyamatok megfelelőségét, hatékonyságát a vezetőségi átvizsgálásokon (lásd 5.6. fejezet) a részt vevők ellenőrzik és értékelik.



8. ábra

Kommunikációs csatorna



## 5.6. VEZETŐSÉGI ÁTVIZSGÁLÁS

A **gazdasági- és műszaki főigazgató** a minőségirányítási rendszer folyamatos és eredményes működése érdekében évente legalább egy alkalommal, illetve szükség szerint vezetőségi felülvizsgálatot rendel el. A vezetőségi felülvizsgálat során értékelni és tervezni kell a GMF tevékenységét a 9. ábra szerinti módon.

Az értékelés résztvevői:

- ✓ gazdasági és műszaki főigazgató,
- ✓ műszaki főigazgató helyettes,
- ✓ megbízás alapján a közbeszerzési csoportvezető,
- ✓ minőségirányítási vezető,
- ✓ minőségügyi megbízott

A témától függő eseti résztvevők körét a **gazdasági- és műszaki főigazgató** határozza meg.

Az átvizsgálás a következő területekre terjed ki:

- ✓ az új, mérhető célok meghatározására, minőségpolitika aktualitásának értékelésére,
- ✓ a belső és független fél általi auditok tapasztalatainak értékelésére,
- ✓ a vevői, megrendelői visszajelzések, panaszok, elégedettség,
- ✓ jogi és hatósági előírásoknak való megfelelés (lásd még a Kézikönyv 8.2.5. fejezetét),
- ✓ folyamatok működéséről és a szolgáltatás megfelelőségéről,
- ✓ helyesbítő és a megelőző tevékenységek tapasztalatainak áttekintésére, nem megfelelőségek elemzésére,
- ✓ korábbi vezetőségi átvizsgálások követő tevékenységeinek eredményeire, beleértve a kitűzött célok teljesülése, előrehaladása,
- ✓ minőségirányítási rendszer hatékonyságának vizsgálatára, illetve változások, amelyek befolyásolhatják a minőségirányítási rendszert,
- ✓ fejlesztésre irányuló ajánlásokra.

A minőségirányítási vezető – egyeztetve a gazdasági- és műszaki főigazgatóval – írásban, vagy szóban értesíti az áttekintő ülés résztvevőit az ülés helyéről, időpontjáról, napirendjéről és kijelöli az egyes napirendi pontok előkészítéséért felelős személyeket.

Az ülés jegyzőkönyvét a minőségirányítási vezető vezeti, aki felelős azért is, hogy a jegyzőkönyvet eljuttassa:

- ✓ az ülés minden résztvevőjéhez,
- ✓ minden olyan személyhez, akinek valamilyen intézkedést kell végrehajtania az ülésen hozott határozat következtében.

A Vezetőségi átvizsgálási jegyzőkönyvet a **minőségirányítási vezető** 5 évig őrzi meg.

A Vezetőségi átvizsgálási jegyzőkönyv tartalmazza:

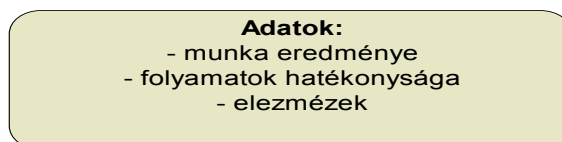
- ✓ az átvizsgálás területeire tett megállapításokat,
- ✓ a minőségirányítási rendszer és folyamatok tökéletesítésére, fejlesztésére hozott döntéseket, határidőket,
- ✓ a döntésért felelős végrehajtó nevét, erőforrás-szükségleteket, valamint a végrehajtás dokumentálására vonatkozó előírásokat,
- ✓ a szolgáltatás a megrendelői követelményeknek megfelelő – tökéletesítésére hozott döntéseket.

Az áttekintő ülésről készült jegyzőkönyvben foglalt feladatok teljesítését a **minőségirányítási vezető** szükség szerint ellenőrzi.



**1. Hogyan dolgozzunk???**

**2. Mit kellene fejleszteni, változtatni???**



**Adatok elemzése**



**Tények alapján döntés a vezetőség részéről**



**9. ábra**

**A vezetőségi átvizsgálás feladatai**

## 6. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL

### 6.1 GONDOSKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKRÓL

#### A FEJEZET CÉLJA

Ez a fejezet meghatározza a GMF működéséhez szükséges erőforrások biztosításának folyamatát.

#### AZ ERŐFORRÁSOK MEGHATÁROZÁSA

##### ÁLTALÁNOS ÚTMUTATÁS

A **GMF** rendelkezik a minőségirányítási rendszer fejlesztéséhez és működtetéséhez szükséges erőforrásokkal. A **GMF felső vezetősége** valamennyi, a működéshez szükséges erőforrást (tárgyi feltételeket, technikai eszközöket, módszereket, információkat, munkakörnyezetet és a személyi állományt) úgy választja meg, illetve alakítja ki, hogy az ügyfelek igényeinek megfelelően és gazdaságosan tevékenykedjen, tevékenységét a jogi és egyéb követelményeknek, illetve a folyamatos fejlesztés fenntartásának megfelelően gyakorolja. A szükséges erőforrások meghatározásával kapcsolatos felső vezetőség feladatait és tevékenységeket a Kézikönyv 5. fejezete szabályozza.

Szervezeti egységek részére is meghatározottak és rendelkezésre állnak az erőforrások.

A forrásokkal kapcsolatos követelményeket, azok rendelkezésre állását, és megfelelőségét rendszeresen ellenőrzik, az igények kielégítéséhez kapcsolódó termékek, szolgáltatások, valamint a személyzet képzettségének vizsgálatával és/vagy minősítésével, a minőségirányítási rendszer időszakos felülvizsgálatával.

A **GMF** folyamatosan törekszik arra, hogy a hatáskörébe utalt kereteket úgy használja fel, hogy az biztosítsa a tárgyi feltételek és a technikai eszközök állandó bővítését, a személyzet engedélyezett létszámú megtartását, igényei szerinti szakmai összetételét és felkészültségének naprakészen tartását, összhangban a minőségirányítási rendszer követelményeivel és az egyetem gazdasági, műszaki ügyei intézésének szükségleteivel.

Az erőforrások nem korlátlanok, azok alapvetően függenek a központi költségvetés által meghatározott keretektől, a felügyeleti szerv támogatásától és csak kismértékben a saját bevételektől. Pályázatok elnyerésével lehetőség szerint bővíti forrásait.

A vezetés az irányítás és szervezés, az ellenőrzés eszközeivel törekszik az adott feltételek ésszerű kihasználására, a beszerzések rugalmas kezelésével a minőségi követelményeket kielégítő leggazdaságosabb megoldásokra.

Az erőforrások biztosításáért, a munkafeltételek folyamatos rendelkezésre állásáért a gazdasági- és műszaki főigazgató felelős.

Az erőforrásokat a minőségirányítási rendszerben a 10. ábra szerinti részekre bontjuk, és rendelkezésre állásukat ennek megfelelően szabályozzuk, értékeljük.



EMBERI ERŐFORRÁS



MUNKAKÖRNYEZET

## INFRASTRUKTÚRA



10. ábra

**Az erőforrások felosztása a minőségirányítási rendszerben**

## 6.2 EMBERI ERŐFORRÁSOK

### A FEJEZET CÉLJA

Ez a fejezet azt írja le, hogy hogyan biztosítja intézményünk vezetése a megfelelően kompetenciával rendelkező munkatársak alkalmazását szolgáltatási tevékenységünk minőségi színvonalának biztosítása és fejlesztése érdekében.

### A FEJEZET TARTALMA

A **GMF** feladat- és hatáskörébe utalt tevékenységek ellátásához, szervező- és koordináló szerepkörének betöltéséhez különösen fontos az emberi tényező, a felkészültség, a rátermettség, a kapcsolattartás képessége, az ismertség és elismertség.

A **GMF** személyi állományának szakképzettsége, gyakorlata és helyi ismerete alapján megfelelnek a követelményeknek.

A humánpolitika arra irányul, hogy a meglévő és leendő munkatársak szakmai felkészültsége, felelősségtudata, szervező-, koordináló-, és döntési képessége az egyetem rangjához és színvonalához méltó módon illeszkedjen, fejlődésével lépést tartson.

A vezetőség a munkatársak megbízásánál, kinevezésénél és utánpótlásánál figyelembe veszi a minőségre hatást gyakorló adottságokat, az iskolai végzettséget és szakképzettséget, a gyakorlati tapasztalatokat.

## A SZEMÉLYZET KIJELÖLÉSE

A **GMF** szervezetéhez tartozó vezetők és munkatársaik részére a képesítési követelmények meg vannak határozva. Minden beosztáshoz kapcsolódóan meghatározásra kerültek a szükséges kompetenciák. A munkatársak kompetenciáját folyamatosan értékelik az érintett vezetők.

Erre vonatkozóan a **közalkalmazottak jogviszonyáról szóló törvény (Kjt)** ágazati végrehajtási utasításában foglaltak az irányadók. Követelményeket határoznak meg az egységszintű működési szabályzatok is.

Ezek hiányában a szükséges iskolai/szakmai végzettségről az **irodavezetők** döntenek.

Az iskolai végzettséget, szakképesítést a **munkaköri leírások** rögzítik. A **munkaköri leírások rendelkezésre állásáról, aktuálizálásáról** és az újonnan belépő dolgozók munkaköri leírásainak elkészítéséről a GMF Irodák **irodavezetői illetve irodavezető-helyettesei** gondoskodnak.

A követelményekben foglalt képzettségek meglétét az **irodavezetők** ellenőrzik.

## Felkészültség, tudatosság és képzés

Minden munkatársunk általános tájékoztatást kap a minőségirányítási rendszerről. A minőségpolitika részét képező elveket beépítettük a dolgozók számára tartott képzési programba, illetve új munkatárs felvétele esetén a minőségirányítási dokumentumok alapján képezzük a nálunk munkába állókat. Teljes körű oktatást tartunk a minőségpolitika megváltoztatása esetén is.

Az alkalmassági követelményeket a munkaköri leírásokban határoztuk meg.

Az alkalmassági követelményeket az új munkaerő felvételekor figyelembe vesszük, és azok teljesülését dokumentáljuk.

Az új belépőket megfelelően oktatjuk, amit igazolunk.

A minőségirányítási vezető felelős az oktatás, továbbképzés tervszerű megvalósításáért és az eredmények értékeléséért.

A személyzettel szemben támasztott képesítési és minősítési követelmények teljesítése érdekében:

- ✓ meghatározottak a szükséges képzési igények a képesítési elvárások, valamint a magas színvonalú technikai tudás fenntartásához szükséges továbbképzések rendje,
- ✓ biztosított, hogy a dolgozók a szükséges mértékben, az előzetesen jóváhagyott oktatási terv, vagy az egyéb felmerülő képzési lehetőségek alapján vegyenek részt ismeretbővítő tanfolyamokon,
- ✓ új dolgozóknál, vagy új munkakörbe kerülésnél és a betanításkor ellenőrzésre kerül a meghatározott ismeretek megléte és azok alkalmazási képessége,
- ✓ a külön kijelölt tevékenységet végző személyzetet (például a belső auditorokat) minősíti oktatás, képzés és / vagy gyakorlati tudás megléte alapján.
- ✓ belső képzések esetén minősítéssel értékeli a képzések hatékonyságát.

A **GMF** a belső képzésekről feljegyzéseket vezet Oktatási napló (4. sz. melléklet), melyeknek gyűjtéséről és megőrzéséről a **minőségirányítási vezető** gondoskodik. A belső és külső minőségirányítási felülvizsgálatok tapasztalatairól a **minőségirányítási vezető** tart tájékoztatót az **irodavezetőknek**, akik a szükséges információkat átadják az irányításuk alá tartozó **munkatársak** részére.

Az éves oktatási igényeket az irodavezetők igényei alapján a **minőségirányítási vezető** állítja össze, melyeket az **éves oktatási tervben** rögzítenek (**2. sz. melléklet**). Az **oktatási terveket** minden év január 15-ig jóváhagyásra átadja a **főigazgató-helyetteseknek**.

A megtartott, vagy a munkatársak által elvégzett képzéseket az **Oktatási terv** formanyomtatványon dokumentálja a minőségirányítási vezető. Fel kell jegyezni a nem tervezett képzéseket is az **Oktatási terven**.

Az **oktatási terv** végrehajtását és eredményességét intézményünk vezetősége a vezetői áttekintő értekezleten értékeli.

A belső és külső minőségirányítási felülvizsgálatok tapasztalatairól a **minőségirányítási vezető** tart tájékoztatót az **irodavezetőknek**, aki a szükséges információkat átadják az irányításuk alá tartozó **munkatársak** részére.

Továbbképzési lehetőséget biztosít mindazoknak, akik saját elhatározásból, vagy a munkáltató érdekében kívánja szakmai felkészültségét fejleszteni. A továbbtanulásban résztvevők tanulmányi szerződés alapján kapnak támogatást. Rövidebb szakmai képzést

biztosít a konferenciákon való részvétel, a felügyeleti szerv, vagy szakmai szervezetek által rendezett tanfolyam pl. a költségvetés tervezése, a számvitel, az informatika stb.

Az **Éves oktatási terv** alkalmazását minden év január 31.-ig a **gazdasági- és műszaki főigazgató** rendeli el.

## 6.3 INFRASTRUKTÚRA

### A FEJEZET CÉLJA

Itt határozzuk meg a társaságunk tevékenységéhez szükséges infrastruktúra követelményeit és biztosításuk módját.

### A FEJEZET TARTALMA

#### INFRASTRUKTÚRA

A **GMF** a működéséhez és tevékenységei, szolgáltatásai ellátásához olyan infrastruktúrát tart fenn, amely megvalósítja a minőségirányítási rendszer követelményeit. A **GMF felső vezetősége** a szolgáltatási folyamatok megfelelése és a megrendelők elégedettsége érdekében biztosítja a munkavégzéshez szükséges tárgyi feltételeket, a megfelelő munka-, ügyvezetési- és adminisztrációs munkavégzéshez szükséges környezetet, valamint az ezekkel kapcsolatos szolgáltatások rendelkezésre állását

Az egységek elhelyezését megfelelő épületekben oldották meg, ahol az előírásokat kielégítő munkahelyek vannak. A munkahelyek felszereltsége biztosítja a zavartalan munkavégzést.

A munkavégzés eszközei döntően: számítógépek, szoftverek, irodagépek és hírközlő eszközök, melyek folyamatosan rendelkezésre állnak.

A jogszabályok által előírt időszakos karbantartásokat, felülvizsgálatokat (érintésvédelem) a **GMF** a vele szerződéses viszonyban lévő vállalkozókkal végezteti el.

Az elvégzett karbantartási munkák dokumentálásra kerülnek.

Az erőforrások elemzését a vezetőségi értekezleteken és a vezetőségi átvizsgálás során végzi a **GMF felső vezetősége**.

Az egyetemi szintű infrastruktúra fenntartása, fejlesztése sajátosan decentralizált, a **GMF** feladatköre e tekintetben korlátozott területen érvényesül. A karbantartásban érintett osztályok vezetői karbantartási terveket készítenek, melyeket a GMF műszaki főigazgató-helyettese hagy jóvá. A jóváhagyott karbantartási tervek alapján az érintett irodavezetők szervezik meg a karbantartási feladatokat. A feladatok ismeretében ők döntenek el, hogy a tevékenységet saját

alkalmazottakkal, az egyetemi más alkalmazottaival, vagy külsős alvállalkozókkal végeztetik el. Az elvégzett karbantartási munkákat megfelelően dokumentálják.

## 6.4 MUNKAKÖRNYEZET

### A FEJEZET CÉLJA

Itt határozzuk meg a társaságunk tevékenységéhez szükséges megfelelő munkakörnyezet követelményeit és biztosításuk módját.

### A FEJEZET TARTALMA

#### MUNKAKÖRNYEZET KIALAKÍTÁSA

Tevékenység, szolgáltatások működtetésével kapcsolatban általában nincsenek olyan környezeti elvárások, melyeket a munkakörnyezet ne tudna biztosítani.

A **GMF** szervezetéhez tartozó munkahelyek egyben a munkakörnyezetet is jelentik. Ezek gyakorlatilag irodahelyiségek, amelyek kellően tágasak, felszereltek, tiszták, megfelelnek az egészségügyi, munkavédelmi, tűzvédelmi és egyéb előírásoknak.

A **GMF felső** vezetősége gondoskodik a jogszabályi követelményeknek megfelelő munkakörnyezetről és többek között kiemelt figyelmet fordít a következőkre:

- ✓ foglalkozás-egészségügyi vizsgálatok és a munkavédelmi oktatások rendjére,
- ✓ a munkavégzés főbb szabályaira,
- ✓ alkalmazási feltételekre.

A környezeti feltételek magukban foglalják az egészségi-, biztonsági feltételeket és a munkamódszereket is.

Ezekhez kapcsolódó támogató dokumentáció:

- ✓ Tűzvédelmi Szabályzat
- ✓ Tűzriadó terv
- ✓ Munkavédelmi Szabályzat
- ✓ Polgári Védelmi Szabályzat
- ✓ Sugárvédelmi Szabályzat
- ✓ Egyéb Biztonsági Szabályzatok



## 7. SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉG (A TERMÉK ELŐÁLLÍTÁSA)

### A FEJEZET CÉLJA

A GMF szolgáltatási tevékenységének a meghatározása. A szolgáltatási folyamat tervezés és végrehajtás feladatainak a meghatározása, kitérve a szükséges támogató folyamatokra.

### A FEJEZET TARTALMA

A GMF „terméke” az a szolgáltatás, amelyet a **SZTE szervezetei és gazdálkodási egységei** – **karok/intézetek** - számára nyújt a gazdasági és műszaki tevékenységek koordinálása és ellenőrzése terén, az egyetem működését és gazdálkodását szabályozó belső rendelkezésekben meghatározottak szerint.

### 7.1 A SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉG MEGTERVEZÉSE (TERMÉK ELŐÁLLÍTÁS MEGTERVEZÉSE, MINŐSÉGTERVEZÉS)

#### A FEJEZET CÉLJA

Ez a fejezet megadja a szolgáltatás megfelelő végrehajtásának a megtervezési módszerét.

#### A FEJEZET TARTALMA

A szolgáltatás folyamatait a költségvetési szervekre, ezen belül a felsőoktatási intézményekre vonatkozó törvények, rendeletek is meghatározzák, amelyeket a gazdálkodás egyes területeire vonatkozóan kiegészítenek az egyetemi gazdálkodási dokumentumai.

A jogszabályok és belső szabályozók a végrehajtás időbeli ütemezésére is irányadóak, amennyiben előírják a költségvetési tervezés, az előirányzat felhasználás és beszámolás rendjét, a nyilvántartási és jelentési kötelezettségeket.

A tevékenységgel kapcsolatos folyamatokat, a kölcsönös kapcsolatukat a Minőségirányítási Kézikönyv 1. sz. melléklete mutatja be, valamint a Kézikönyv vonatkozó fejezeteiben és az SZTE belső szabályozó dokumentumok nyilvántartása - továbbiakban: SZTE belső szabályzatok - (14. sz. melléklet) határozta meg a **Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság**. E folyamatokat az ügyfelek - **karok/intézmények** - elvárásainak, illetve a vonatkozó jogi követelményeknek megfelelően, szabályozott körülmények között hajtja végre, ezért:

- ✓ a folyamatokat és módszereket valamint a végrehajtáshoz szükséges képzettséget és gyakorlottságot olyan mértékig határozza meg, hogy biztosítsa az ügyfelek, illetve a vonatkozó jogi és egyéb követelmények kielégítését,
- ✓ meghatározza és biztosítja a folyamatok, szolgáltatások ellenőrzéséhez és figyelemmel kíséréséhez, elfogadásához szükséges módszereket és eszközöket, információkat, dokumentumokat,

- ✓ a folyamatok hatékony működésének és ellenőrzésének bizonyítására feljegyzéseket vezet  
A szolgáltatási folyamat megtervezésének elvét mutatja be a 11. ábra.

## Hogyan dolgozzunk!!!

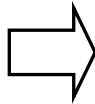
### 1. Mit akarunk csinálni?

Mikor tudjuk megfelelően elvégezni a munkát?

- betartjuk az ügyfelek igényeit,
- terv szerint végezzük el a munkát,
- betartjuk a határidőket.



### 2. Mi kell a munkavégzéshez? → Erőforrás, irányítás, követhetőség → feladatok leírása



- feladat meghatározása,
- szükséges dokumentumok előírása

### 3. Honnan tudjuk, hogy megfelelően elvégeztük a munkát? → Az ügyfél igények, előírások, szakmai elvárások, követelmények be vannak tartva → Ellenőrzések, vizsgálatok, megfigyelések → A munka megfelelő!



### 4. Hogyan tudjuk bizonyítani a megfelelő munkavégzést? → A munkavégzés során készült feljegyzések rendelkezésre állnak!



11. ábra

## A szolgáltatási folyamat megtervezésének lépései

## 7.2 A VEVŐVEL KAPCSOLATOS FOLYAMATOK

### A FEJEZET CÉLJA

Ez a fejezet meghatározza, hogy intézményünk tevékenysége kapcsán milyen folyamatokat sorolunk a vevővel kapcsolatos folyamatok közé.

### A FEJEZET TARTALMA

A **GMF** az ügyfelei felé biztosítja a korrekt és hatékony kapcsolattartást a megkeresések, igények fogadása, a teljesítés során, valamint az átadás után is a Minőségirányítási kézikönyv 7.2.1. 7.2.2., 7.5., 7.6., 8.2.1. fejezetében és a vonatkozó SZTE szabályzatokban leírtak szerint.

A kötelezettségvállalással (ajánlatadással és megrendelésekkel, szerződéskötéssel és módosítással) járó esetekben szabályozott folyamatok során gondoskodik:

- ✓ az ügyfelek igényeinek és a termékkel/szolgáltatásokkal kapcsolatos műszaki követelmények egyértelmű meghatározásáról, és átvizsgálásáról a Minőségirányítási Kézikönyv 7.2.1., 7.2.2. fejezetének és az SZTE belső szabályzatoknak (14. sz. melléklet) megfelelően,
  - ✓ a teljesítési képesség ellenőrzéséről a Minőségirányítási Kézikönyv 7.2.3. fejezete alapján.
- Kötelezettségvállalásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha az előzőekben leírt átvizsgálás pozitív eredménnyel zárult. Az ügyfelekkel kötött megállapodások módosítására is csak a fent leírtak alapján végzett vizsgálatot követően kerülhet sor. A kötelezettségvállalást, illetve módosítást követően - a kifogástalan teljesítés érdekében – a **GMF** biztosítja, hogy a szerződéses követelmények eljussanak minden olyan szervezeti egységhez, amely a teljesítésében érintett.

A **GMF** a szolgáltatása nyújtása során a legnagyobb gondossággal jár el annak érdekében, hogy tevékenysége harmadik személyek tulajdonát ne sértse, vagy károsítsa.

### 7.2.1 IGÉNYEK KEZELÉSE - A SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKNYSÉGRE VONATKOZÓ KÖVETELMÉNYEK MEGHATÁROZÁSA

#### AZ ÜGYFELEK KÖVETELMÉNYEINEK MEGHATÁROZÁSA

A **GMF** koordinálási és kiszolgálási tevékenysége az egyetem gazdasági működésére vonatkozó belső szolgáltatás. Ennek célja, a területileg decentralizált szolgáltató egységek egyetemi szintű összefogása.

Az ügyfelek megkereséseinek fogadásakor, az ajánlatadási, szerződéskötési folyamat során a **GMF** gondoskodik a szolgáltatásokra és termékekre vonatkozó követelmények egyértelmű meghatározásáról és rögzítéséről, kiemelve az alábbi területeket:

- ✓ ügyfél igények, követelmények egzakt meghatározása,
- ✓ az ügyfél által meg nem adott, de a termék/szolgáltatás megfelelő specifikálásához szükséges követelmények megállapítása és pontosítása,
- ✓ a termékkel/szolgáltatással kapcsolatos külső előírások (jogszabályi kötelezettségek), és a belső előírások SZTE belső szabályzatoknak (14. sz. melléklet) meghatározása,
- ✓ a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos ügyfél követelmények pontosítása (határidő, üzemeltetés során elvárt szolgáltatások, jótállás/szavatosság).

## 7.2.2. AZ ÜGYFÉL KÖVETELMÉNYEINEK ÁTVIZSGÁLÁSA

A kötelezettségvállalással kapcsolatos dokumentumokat a **GMF** minden esetben átvizsgálja annak érdekében, hogy:

- ✓ az ügyfeleknek a **GMF** tevékenységével, a nyújtott szolgáltatással kapcsolatos elvárásai megfelelően meghatározásra és dokumentálásra kerültek-e (a nem egyértelmű, vagy nem teljesíthető előírásokat pontosítja a **GMF**),
- ✓ az ajánlatban megadottaktól eltérő vagy azokat kiegészítő követelményeket tisztázza,
- ✓ az igényelt minőség, mennyiség és teljesítőképesség összhangban legyenek egymással,
- ✓ az ügyfél követelményeinek teljesítéséhez szükséges eszköz, szakember és munkamódszer a megfelelő időben rendelkezésre álljon.

Az ajánlatadáshoz, szerződéskötéshez az ügyfelek igényeinek és a műszaki követelményeknek az átvizsgálása kapcsolódik, mivel ez szolgálja a beszerzés bemenő adatainak egyértelmű megadását is.

Az átvizsgálások eredményének rögzítése általában az ügyfél megkeresésén, illetve a rendszeresített nyomtatványokon az átvizsgálást végzők igazolásával történik. Az átvizsgálásokra vonatkozó feljegyzéseket a Kézikönyv 4.4. fejezet szerint megőrizzük.

Az ajánlatadás, a szerződéskötés, illetve a szerződésmódosítás eljárásrendje az SZTE Közbeszerzési Szabályzata, a kötelezettségvállalás tárgyát és formáját, a kötelezettségvállalásra- és a kötelezettségvállalás ellenjegyzésére való jogosultságot az SZTE Kötelezettségvállalási Szabályzata határozza meg.

## 7.2.3 KAPCSOLATTARTÁS AZ ÜGYFELEKKEL

A **GMF** aktivitása, kezdeményezőkézsége érvényre jut a koordináló- és az ellenőrzési tevékenységei során. Rendelkezik a megvalósításban ráruházott szerepkör betöltésével járó felelősséggel. A vezetők és a karok/intézetek kapcsolattartói szakmai együttműködése, a munkatársak operatív kapcsolata, az ellenőrzések tárgyyszerű és segítészándékú elvégzése olyan követelmény, ami a kiszolgáló és iránymutató szerep betöltéséhez szükséges.

A **GMF** szolgáltató feladatát a panaszok, észrevételek körültekintő intézésével is teljesíti, szem előtt tartva a jogszerűség, a szabályszerűség és az egyetem érdekeit.

A **GMF** a karokkal/intézményekkel történő kapcsolattartás során – a megfelelő szervezeti egységek kijelölésével – a szolgáltatás nyújtását/termék beszerzését követően is biztosítja a szolgáltatással/termékértékesítéssel kapcsolatos felülvizsgálatot, ellenőrzést. A folyamatos kapcsolattartás során biztosítja a szükséges információk eljutását, ügyfél elégedettségének megismerését. A kapcsolattartással kapcsolatban meghatározta a követelményeket:

- ✓ a szolgáltatások során a Kézikönyv 7.5 fejezetben,
- ✓ az ügyfelek észrevételeinek, reklamációinak kezelésére vonatkozóan a Kézikönyv 8.3., 7.5. fejezetekben
- ✓ valamint ügyfél elégedettségének felmérésére során.

## 7.3 TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS

### A FEJEZET CÉLJA

Itt határozzuk meg, hogyan alakítjuk ki a szolgáltatás tervezési és fejlesztési tevékenységünk szabályozását az ügyfél igények kielégítése érdekében.

### A FEJEZET TARTALMA

A GMF a tevékenységei során tervezést és fejlesztést nem végez, ezért az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány 7.3. fejezetében meghatározott követelményeket nem tartjuk intézményünkre értelmezhetőnek.

## 7.4 BESZERZÉS

### A FEJEZET CÉLJA

Itt kerül meghatározásra, hogyan történik a beszerzés, szállítóink és szolgáltatóink értékelése, kiválasztása, a beszerzési dokumentumok vizsgálata, valamint a beszerzett termékek/szolgáltatások igazolása.

### A FEJEZET TARTALMA

A SZTE gazdálkodó szervezeti egységei a beszerzéseiket a **Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság** közreműködésével, meghatározott rendszerben oldják meg. Az Általános Orvosi Kar (ÁOK) elméleti intézeteinek illetve a Fogorvostudományi Kar beszerzési igényeit is a Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság bonyolítja le. Az ÁOK klinikumai beszerzéseiket önállóan intézik.

A karok/intézmények az anyagok, eszközök, szolgáltatások beszerzésére vonatkozó illetve beruházási igényeiket megküldik a GMF terület szerinti irodáinak, akik a beszerzési folyamatot végrehajtják.

Az irodák, csoportok tevékenységeit – a beszerzések folyamatában a GMF irodái, csoportjai eltérő szerepet töltenek be - az SZTE szabályzatok (az irodák vonatkozó működési rendjei) határozzák meg.

A beszerzések rendjét részletesebben az SZTE Közbeszerzési Szabályzata írja elő. Az érintett **irodák** feladata a beszállítók értékelése és nyilvántartása is.

Annak érdekében, hogy a tevékenységek során csak az előzetes igényeknek megfelelő, jó minőségű termékek/szolgáltatások kerüljenek felhasználásra, alkalmazásra és az elvárásoknak megfelelő beszállítók nyújtsanak szolgáltatásokat:

- ✓ a beszállítók kiválasztását, nyilvántartását és minősítését, Minőségirányítási Kézikönyv 7.4.2 fejezetben,
- ✓ a beszerzés folyamatát, valamint a beszerzési adatok pontos meghatározását és átvizsgálását a Minőségirányítási Kézikönyv 7.5 fejezetben,
- ✓ a beszerzett termékek és szolgáltatások ellenőrzését és kezelését a Minőségirányítási Kézikönyv 7.4.3. és 8.2.3. fejezeteiben szabályozza a GMF.

A beszállítók kiválasztását és értékelését annak figyelembevételével végzi a GMF, hogy mennyire képesek az előírt követelményeknek - beleértve a minőségi, logisztikai és környezetvédelmi, illetve amennyiben értelmezhető munkavédelmi követelményeket is - megfelelni. Beszállítókkal kölcsönös együttműködésre és jó kapcsolatra törekszik a GMF.

A beszállítók feletti ellenőrzés jellege és mértéke függ:

- ✓ a beszállított termék vagy nyújtott szolgáltatás típusától,
- ✓ szolgáltatásunk, illetve a végtermék minőségére, a karok/intézetek megítélésétől, illetve a munkavégzés biztonságra gyakorolt hatásától,
- ✓ és ahol az lehetséges, a beszállítók korábban igazolt teljesítőképességétől.

Az elfogadott beszállítókról és a rendszeres minősítésükről a GMF feljegyzéseket - Beszállítók értékelése (4. sz. melléklet), Értékelt beszállítók listája (6. sz. melléklet) - vezet.

## BESZERZÉSI INFORMÁCIÓK

A beszerzési tevékenységnek, valamint a beszerzési dokumentumok készítésének, átvizsgálásának és jóváhagyásának a folyamatát a Kézikönyv 7.5. fejezet szabályozza, amely kiterjed a:

- ✓ beszerzési igények felmerülésére, továbbítására,
- ✓ beszerzési igények összegyűjtésére, rendszerezésére,
- ✓ beszerzési dokumentumok összeállítására, átvizsgálására,
- ✓ megrendelések, beszerzési szerződések elkészítésére, kiküldésére, nyomon követésére,
- ✓ beérkeztetési ellenőrzéshez, a felhasználására való rendelkezésre állásra vonatkozó információk biztosítására.

A hatékony beszerzés érdekében az igényelt anyagokra, alkatrészekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelményeket a beszerzési dokumentumokban (megrendelésekben, szerződésekben) a GMF egyértelműen megfogalmazza.

A GMF a beszerzési dokumentumokat - még elküldésük előtt - átvizsgálja és jóváhagyja abból a szempontból, hogy megfelelnek-e az előírt követelményeknek.

A **GMF** irodáinak közreműködésével beszerzett termékek, szolgáltatások (felújítás, beruházás) kizárólag a felsőoktatás feltételeinek biztosításához járulnak hozzá, további termék-előállítási folyamatokban nem töltenek be szerepet.

A beszerzéseknél egyértelműen megnevezett:

- ✓ a megrendelő szervezeti egység,
- ✓ a termék (szolgáltatás) és típusa,
- ✓ a mennyiség,
- ✓ a jellemző műszaki adatok, minőségi követelmények, specifikációk,
- ✓ az átvétel helye és kritériumai,
- ✓ a terméket kísérő dokumentumok,
- ✓ a témaszám.

A beszerzési folyamat lebonyolítását, nyomon követését elektronikus nyilvántartó rendszer - TŰSZ rendszer – segíti, átláthatóságát és nyomon követhetőségét pedig az Irodák saját iktatórendszerei.

## **A BESZERZETT TERMÉK IGAZOLÁSA (VERIFIKÁLÁSA)**

A beszerzett termék átvétele, igazolása minden esetben a megrendelést kezdeményező kar/intézet felelőssége.

A beszerzési dokumentumokban egyértelműen rögzítésre kerül az átvétel módjára vonatkozó megállapodás is.

Az átvételt a számlán/szállítólevélen a megrendelést kezdeményező kar/intézet igazolja, valamint a termék/szolgáltatás minőségi átvételéről is gondoskodik.

Az igazolt számla alapján a bevételezés, készletre vételezés és a kar/intézet részére történő kiadás intézése a Pénzügyi és Számviteli Iroda hatásköre.

A GMF irodái a szerződések (megrendelések) jóváhagyásakor előírhatják a beszállító telephelyén történő átvételt, illetve a telephelyen végzett beszállítói auditot azért, hogy a beszállított termék (szolgáltatás) megfeleljen az előírt követelményeknek.

A beszállítói audit alkalmával kezdeményezi GMF a beszerzett terméknek a beszállító telephelyén történő vizsgálatát vagy ellenőrzését.

Ha az ügyfelekkel kötött szerződés előírja, akkor a GMF a gazdasági és műszaki koordinálási- és ellenőrzési tevékenységeivel összhangban biztosítja, hogy a megrendelést kezdeményező kar/intézet, telephelyén a beszállító képviselője ellenőrizze a beszállított termék, szolgáltatás megfelelőségét.



## BESZÁLLÍTÓK, SZOLGÁLTATÓK ÉRTÉKELÉSI RENDJE

Figyelembe véve a **GMF** rendkívül széles körű gazdasági-, műszaki koordinálási-, és ellenőrzési tevékenységeit, a minőségirányítási rendszerben a beszállítók értékelése a közbeszerzési eljárások nyerteseire, valamint a műszaki beruházási és karbantartási munkákat végző beszállítókra terjed ki.

A beszállítókat/szolgáltatókat a velük közvetlen kapcsolatban lévő **Irodák** értékelik évente. Az értékelés eredményét az **irodavezetők** a Beszállítók értékelésén (4. sz. melléklet) dokumentálják, és átadják a **minőségirányítási vezetőnek**.

Az **irodavezetőktől** kapott adatok alapján a **minőségirányítási vezető** elkészíti az Értékelt beszállítók listáját (6. sz. melléklet), és tájékoztatás céljából dokumentáltan átadja az irodavezetőnek.

A beszállítók / szolgáltatók értékelése 1-től 5-ig terjedő pontozással történik az alábbi kritériumok alapján:

Beszállítók:

- ✓ múltbeli teljesítmény,
- ✓ hírnév, referencia,
- ✓ harmadik, független fél véleménye (pl.: ISO tanúsítvány),
- ✓ áruminta értékelése.

Szolgáltatók:

- ✓ múltbeli teljesítmény / szolgáltatás színvonala,
- ✓ hírnév, referencia,
- ✓ harmadik, független fél véleménye (pl.: ISO tanúsítvány),
- ✓ szolgáltatás ára.

Az elért pontszámok alapján számított teljesítés szerinti besorolási kategóriák:

- ✓ 85 - 100 % I. kategória
- ✓ 84 - 50 % II. kategória
- ✓ 50 - 0 % III. kategória

I. kategóriába besorolt beszállítók/szolgáltatók azok, akik termékeikkel/szolgáltatásaikkal minden követelménynek eleget tesznek, korábbi szállítási teljesítményük és a szakmai tapasztalatok, valamint és az értékelő lapok eredménye alapján nagyon jó/megfelelő minőséget (a szerződésben, szabványokban előírtaknak elvárhatóan maximális megfelelést) szállítanak, referenciák optimálisak, valamint rendelkeznek a NAT által akkreditált tanúsító szervezet érvényes tanúsítványával,

II. kategóriába besorolt beszállítók/szolgáltatók azok, aki korábbi szállítási teljesítménye, a szakmai tapasztalatok és az értékelő lapok eredménye alapján - kisebb hibákkal, eltérésekkel - jó/megfelelő minőséget (a szerződésben, szabványokban előírtaknak elvárhatóan megfelelést) szállítanak, és nem rendelkeznek a NAT által akkreditált tanúsító szervezet érvényes tanúsítványával,

III. kategóriába besorolt beszállítók/szolgáltatók akik, a szerződés teljesítésük kapcsán súlyos

- ✓ szerződés-szegést;
- ✓ szerződésben, rendeletben, törvényben előírtak megszegését követik el;
- ✓ elfogadhatatlan, rossz minőséget szállítanak.

A III. kategóriájú minősítés esetén a beszállító kizárásra kerül a beszállítói, alvállalkozói körből és csak abban az esetben szerezhető be áru, ha más beszállító pillanatnyilag nem áll rendelkezésre.

Próbakategória: azok az anyagbeszállítók és szolgáltatók kerülnek, akik először szállítanak, szolgáltatóknak a **GMF**-nek. Az ő minősítésük az egy éves teljesítményük alapján történik meg a fent leírt módon.

## 7.5 A SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉGEK VÉGREHAJTÁSA

### 7.5.1. A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK SZABÁLYOZÁSA

#### A FEJEZET CÉLJA

A fejezet azt írja le, hogyan végezzük a szolgáltatási tevékenységet, és hogyan szervezzük meg a tevékenységeket annak érdekében, hogy a munkavégzés szabályozott körülmények között történjen.

#### A FEJEZET TARTALMA

A **GMF** az **SZTE gazdasági szervezete**, amely a gazdálkodó egységek között koordinációt, a műszaki és beruházási területen kiszolgáló tevékenységet lát el. A szolgáltatását lényegében ezek a feladatok jelentik, de teljes körű felelősséggel gondoskodik az egyetemi szintű költségvetési gazdálkodással járó kötelezettségek teljesítéséről.

Az **egyetem** éves költségvetési keretét az **Egyetemi Szenátus** határozza meg, és az **Oktatási Minisztérium** hagyja jóvá.

A **karok/intézetek** éves költségvetési kerettel rendelkeznek. Az évente jelentkező igények - termékekre, vegyszerekre, műszerekre, szolgáltatásokra stb. -, illetve az egyedi igények a **GMF** területileg illetékes **Irodáira** érkeznek.

A SZTE Gazdasági és Műszaki Főigazgatósága beszerzési tevékenységeit a **közbeszerzésekről** szóló **2011. évi CVIII. törvény** (a továbbiakban: **Kbt.**) – 2003. évi CXXIX. törvény módosítása – előírásainak megfelelően, illetve a SZTE **Közbeszerzési Szabályzata** alapján látja el.

## **ÁLTALÁNOS FOGALOMTÁR:**

Ajánlatkérő: Szegedi Tudományegyetem egységei (a továbbiakban: SZTE).

Közbeszerzési Csoport: az Egyetem közbeszerzési eljárások lebonyolításában közreműködő egysége, az itt dolgozó közalkalmazotti jogviszonyban álló személyeken kívül jelen szabályzat szempontjából beleértve a közbeszerzési eljárások lebonyolításával állandó vagy eseti megbízás keretében megbízott személyeket is.

Beszerzés: az ajánlatkérőnél felmerült árubeszerzések, építési beruházások, illetve szolgáltatás megrendelések, melyek lebonyolítása a GMF beszerzéseket intéző egységeinek/irodáinak feladata.

Közbeszerzés: az ajánlatkérő azon beszerzései, amelyeknek a Kbt. szabályai szerint számított becsült értéke a beszerzés megkezdésekor eléri vagy meghaladja a közbeszerzési értékhatárokat, és amelyek lefolytatására Kbt. szabályai az irányadók.

Beszerzést kezdeményező egység: az Egyetem azon egysége, amely mint felhasználó-igénylő kezdeményezi valamely beszerzési tárgy körébe tartozó konkrét beszerzés megindítását.

Beszerzéseket intéző egység: a konkrét beszerzési igénnyel kapcsolatban a GMF illetékes Irodája (Logisztikai Beszerzési Iroda, Szolgáltatás Szervezési Iroda, Műszaki és Beruházási Iroda), illetve az Általános Orvostudományi Kar klinikumainak beszerzéseit végző Klinikai Központ Logisztikai Osztálya.

## **AZ EGYETEMI EGYSÉGEKTŐL ÉRKEZŐ BESZERZÉSI IGÉNYEK OSZTÁLYOZÁSRA KERÜLNEK AZ ALÁBBIK SZERINT:**

- ✓ érvényben lévő egyetemi tenderszerződések alapján beszerezhető anyag/eszköz beszerzésére adott megbízás,
- ✓ KEF (*Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság*), központosított közbeszerzésben érvényes szállítói szerződés/keretmegállapodás alapján beszerezhető eszközre vonatkozó megbízás,
- ✓ a megbízás teljesítéséhez potenciális Szállítót felkutatása szükséges. Meghatározott egyedi érték alatt bekért árajánlat alapján indítható a megrendelés, illetve ennél magasabb egyedi érték felett „WEBRA” nyílt ajánlattételi felhívást tesz közzé SZTE honlapján a Hírek/beszerzések/SZTE beszerzési eljárások cím alatt, ajánlattételi határidő megjelölésével. A beérkezett ajánlatokat az ajánlattételi határidő lejártát követően az

Irodák értékelik, majd beszerzési javaslatukkal együtt megküldik az igénylő egyetemi egység részére. Az árajánlat elfogadása esetén a beszerzés megindítható.

- ✓ Közbeszerzés, a beszerzést kezdeményező egység azon igényei, amelyeknek a Kbt. szabályai szerint számított becsült értéke a beszerzés megkezdésekor eléri, vagy meghaladja a közbeszerzési értékhatárokat, és amelyek lefolytatására Kbt. szabályai az irányadók.

## TERVEZÉS, ELŐKÉSZÍTÉS

A közbeszerzési eljárások alapján történő beszerzések eredményességének egyik legfontosabb alapja a tervezhetőség. A Kbt. kötelező előírása szerint az ajánlatkérő a **költségvetési év elején, legkésőbb április 15. napjáig** éves összesített **Közbeszerzési Tervet** köteles készíteni az adott évre tervezett beszerzéseiről. Az adott évre vonatkozó közbeszerzési terv elkészítése előtt is indítható közbeszerzési eljárás, amelyet azonban a tervben megfelelően szerepeltetni kell. A **közbeszerzési terv összeállítása a Közbeszerzési Csoport feladata**, amelyet, a beszerzéseket intéző, illetve a beszerzéseket kezdeményező egységek adatszolgáltatása alapján végez el. A közbeszerzési terv beszerzési tárgyanként – árubeszerzés, építési beruházás, szolgáltatás – tartalmazza az ajánlatkérő által tervezett, közbeszerzés alá eső beszerzések tárgyát, becsült értékét, a közbeszerzési eljárások megindításának tervezett időpontját.

A terv összeállításához szükséges adatszolgáltatáshoz a költségvetési év elején az egyes szervezeti egységek vezetői tájékoztatást kapnak az aktuális közbeszerzési értékhatárokról, továbbá felkérést, hogy adják meg az adott évre tervezett és már ismert – értékhatár alatti és feletti – beszerzési igényeiket is. Az **intézetek, tanszékek vezetői** az adatszolgáltatás körében kért adatok megadásával **jelzik a beszerzési igényeiket** a területileg **illetékes Irodáknak, akik összesítik az igényeket**. Az év közben jelentkező, a közbeszerzési tervben nem szereplő új igények felmerülésekor a beszerzéseket intéző egység ellenőrzi, hogy az új beszerzési igény a korábbi, azzal egybeszámítandó beszerzésekkel mekkora becsült értéket képvisel, és ezen információval továbbítja a közbeszerzési igényt a Közbeszerzési Csoport felé.

## A KÖZBESZERZÉSI ELJÁRÁS LEFOLYTATÁSÁNAK SZAKASZAI:

- ✓ Előkészítés
- ✓ Ajánlattételi szakasz
- ✓ Bírálati szakasz
- ✓ Szerződés-kötés

A **Közbeszerzési Csoport** a megrendelő által becsült beszerzési értékek, és a fenti adatok birtokában javaslatot tesz a közbeszerzési eljárás fajtájára és az eljárási rendre. Előkészíti az ajánlati/résztvételi felhívást. A **közzététel** a Rectori Közbeszerzési Megbízott **ellenjegyzését követően a Közbeszerzési Értesítőben és a TED (európai unio) internetes honlapján történik.** Az ajánlattevők részére a dokumentáció biztosítása, a benyújtott eredeti ajánlat elbírálása, a nyertes ajánlattevő kiválasztása és az eljárás dokumentálása a Kbt. és a SZTE Közbeszerzési Szabályzata alapján történik.

A közbeszerzésre vonatkozó szerződéskötés előtt szükséges:

- ✓ a **pénzügyi-, a beszerzés tárgya szerinti-, és a közbeszerzési tanácsadó** véleménye, javaslata, illetve az általuk felállított prioritási sorrend,
- ✓ a SZTE Közbeszerzési Szabályzata szerint kialakított **Bíráló Bizottság** által megfogalmazott, a döntés előkészítésére vonatkozó dokumentum.

Az ajánlattevő kiválasztására vonatkozó döntéshozó a **SZTE Rectora**. Döntését a bírálati lap aláírásával igazolja.

A rectori döntés alapján a szerződéseket a **Közbeszerzési Csoport** készíti elő. A szerződések aláírása a SZTE Kötelezettségvállalási Szabályzata szerint történik.

A közbeszerzésre vonatkozó szerződések archiválója az érintett iroda. Archiválási idő: a szerződések időbeli hatályát követő 5 év.

A szerződések módosítása a felhasználók igénye alapján történik.

## 7.5.2. A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁS FOLYAMATAINAK ÉRVÉNYESÍTÉSE (VALIDÁLÁS)

Figyelembe véve, hogy a minőségirányítási rendszerben szabályozott folyamatok eredménye ellenőrzéssel igazolható, a **GMF** ezt a szabványpontot a kizárta.

## 7.5.3 AZONOSÍTÁS ÉS NYOMON KÖVETHETŐSÉG

### A FEJEZET CÉLJA

Ez a fejezet azt mutatja be, hogy milyen módszerekkel gondoskodunk a munkafolyamatok során a szolgáltatási tevékenység, a szolgáltatási tevékenység eredménye, valamint a munkafolyamatok azonosításáról és nyomon követhetőségéről annak érdekében, hogy tevékenységünk során minden munkafolyamat megfelelően ellenőrizhető és követhető legyen, illetve a feltárt nem megfelelőségek okainak meghatározása lehetővé váljon.

## A FEJEZET TARTALMA

A **GMF** a gazdálkodási folyamatokban – különösen a költségvetési előirányzatok felhasználásának figyelemmel kísérésére – szabályozott azonosítási módokat alkalmaz.

A beszerzések, pályázatok esetében a „témaszám” az azonosítás és nyilvántartás alapja.

A kötelezettségvállalások nyilvántartása, jelölése, valamint a visszakereshetőséget biztosító külön nyilvántartás – témaszámonkénti nyilvántartás – szabályozása az SZTE Kötelezettségvállalási Szabályzata határozza meg. Ezt a folyamatot is támogatja a TÜSZ elektronikus rendszer.

A szállítói és a vevőszámlák esetében az SZTE Pénzgazdálkodási Szabályzat ír elő kötelező adattartalmat, illetve a TÜSZ elektronikus rendszer is követel előírt adattartalmat, mely az azonosítást, nyomon követést biztosítja.

A kivitelezések teljesítése során az azonosításnak a kivitelezést meghatározó dokumentumok – a műszaki tervek, építési napló, a termékbeszállítók szállítólevelei, a beszállított termékek műbizonylatai, a szerződések, a mérési eredményazonosítások, a műszaki átadás megfelelőségét igazoló jegyzőkönyvek - összerendelésével az esetleges reklamáció során van jelentősége. Ezen dokumentumok összerendelését a **Műszaki és Beruházási Iroda** végzi.

A **GMF Műszaki és Beruházási Irodája** a kivitelezések során az azonosítás érdekében a következő információkat használja fel: Tervdokumentációk azonosítása - rajzsám, felelős tervezői aláírás és érvényes kiadásszámmal.

A kivitelezés során történő azonosítások: a műszaki tervek, a szerződések, az építési napló, a kapcsolódó jegyzőkönyvek, stb, amelyeket összerendel a dokumentumok gyűjtésére szolgáló Iktatószámú dosszié.

A műszaki átadás során a **Műszaki és Beruházási Iroda** a kivitelező részére előírja az átadandó dokumentumokat - A beruházási, felújítási munkák átadás-átvételi eljárás lefolytatásához szükséges dokumentumok (15. sz. melléklet). Az itt felsoroltak hiánya esetében az átvételi eljárást megghiúsítja.

Az ellenőrzési tevékenység azonosítása: minden ellenőrzés jellegű azonosítási feladat az építési naplóba kerül bejegyzésre, illetve rögzítésre.

## 7.5.4 AZ ÜGYFÉL TULAJDONA

### A FEJEZET CÉLJA

Ez a fejezet azt írja le, milyen az ügyfél tulajdonát képező anyagi és tárgyi dolgok fordulnak elő tevékenységünk során.

### A FEJEZET TARTALMA

A **GMF** működése során a folyamatok szabályozásaiban – ahol értelmezhető – intézkedésekkel biztosítja, hogy az ügyfelek tulajdona a **GMF** tevékenysége következtében és hibájából, se mennyiségileg, se minőségileg ne károsodjon.

A **GMF** a központi folyamatok során az ügyfél által beszállított terméként értelmezi az ügyfelek adatait, illetve az ügyfelek általuk átadott anyagokat, eszközöket, termékeket stb. Ezeket megfelelő módon azonosítja, ellenőrzi, kezeli, és tartja nyilván. Ha az ügyfél tulajdona a **GMF** tevékenysége vagy mulasztása következtében károsodna vagy a rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válna, akkor őt erről tájékoztatja, és jegyzőkönyvet vesz fel.

A **GMF** az ügyfél termékeit csak abban az esetben fogadja el, ha azok alkalmazkodnak a minőségirányítási rendszeréhez, és megfelelnek az előírt követelményeknek. Az előírt követelményeknek való megfelelést minden esetben felül kell vizsgálni.

A szabályozás alapelve az, hogy

- ✓ az ügyfél által beszállított termékeket úgy kell kezelni, mint minden más idegenárut;
- ✓ a kötelezően elvégzendő idegenáru átvételi ellenőrzés nem mentesíti az ügyfelet az alól a felelőssége alól, hogy elfogadható terméket szolgáltatson. Ettől a felelősségtől szerződésben sem szabad eltérni;
- ✓ az ügyfél által beszállított termékeket más hasonló termékektől elkülönítetten, vagy az összekeveredést kizáró jelöléssel ellátva kell tárolni.

### AZ ÜGYFÉL TULAJDONÁNAK VÉDELME

A **GMF** felelőssége gondoskodni az átvett anyagok elkülönített tárolásáról, ellenőrizni az intézkedés betartását. Minden munkatárs felelőssége a felhasználás időtartama alatt az ügyfél tulajdonát képező anyagot megkülönböztetett gondossággal kezelni.

Az egyetem, vagy a kincstár tulajdonában lévő ingó és ingatlan vagyont az adott kar/intézet kezeli, tartja nyilván, így feladata, hogy a karbantartás, felújítás idején a kivitelezőtől megkövetelje az egyetem tulajdonában lévő vagyon körültekintő védelmét.

Az ügyfél személyes adatainak - mint az ügyfél tulajdonának - védelmét minden esetben megfelelően végezzük az egyéb bizalmas adatok kezelési követelményeinek megfelelően az Adatvédelmi szabályzat és az egyéb vonatkozó szabályzatok követelményei szerint.

## 7.5.5 A TERMÉK ÁLLAGÁNAK MEGŐRZÉSE

### A FEJEZET CÉLJA

Ez a fejezet azt írja le, hogyan gondoskodunk a „termékek” minőségének megóvásáról, amelyek intézményünk kezelésében, felügyelete alatt vannak.

### A FEJEZET TARTALMA

A **GMF** állammegőrzésben viselt felelőssége szűk területre korlátozott, raktárai nincsenek. A termék állagának megóvása kiterjed az azonosítás megőrzésére, anyagmozgatásra, ideiglenes tárolásra, és védelemre.

Gondoskodik viszont arról, hogy a javításra szoruló eszközök, berendezések a **karoktól/intézetektől** történő elszállítása esetén a kísérő okmányok rendelkezésre álljanak, a szállított termékekkel való összerendelhetőségük biztosítva legyen

Gondoskodnia kell arról, hogy a szállítás során sérülés, vagy rongálódás, illetve a szállított termékek összececerélődése ne következzen be, az átadás-átvétel igazolt legyen.

A termékek különleges kezelési, anyagmozgatási előírásokat, tárolás körülményeket nem igényelnek.

A termékekre vonatkozóan biztosítja azok azonosítását, valamint megfelelő kezelés, tárolás és szállítás segítségével állapotuk megóvását.

A szállítás során csatolja a szükséges szállítási dokumentumokat, amelyen az átvevő vagy megbízottja igazolja a szállítmány átvételét.



## 7.6 A MEGFIGYELŐ- ÉS MÉRŐBERENDEZÉSEK KEZELÉSE

### A FEJEZET CÉLJA

Ez a fejezet azt írja le, hogyan kezeljük a megfigyelő- és mérőberendezéseket.

### A FEJEZET TARTALMA

A GMF **Műszaki és Beruházási Iroda** csak tájékoztató jellegű méréseket végez. A mérések elvégzésére csak saját hatáskörben ellenőrzött és nyilvántartott, az adott mérési feladatra alkalmas mérőeszközöket használ.

**A kivitelezés megfelelőségének ellenőrzéséhez szükséges mérőeszközök kiválasztása, a mérőeszközök ellenőrzött állapotának ellenőrzése a Műszaki és Beruházási Iroda hatásköre**, valamint rendelkezik mindazon mérőeszközökkel, amelyek az általa felvállalt és végzett tevékenységek megfelelőségének ellenőrzéséhez szükségesek. Ennek érdekében megoldott a mérőeszközök azonosító jelölése és nyilvántartása. (Mérőeszköz nyilvántartó lap (16. sz. melléklet).

A mérőeszközökkel használhatósági ellenőrzését minden mérési tevékenység alkalmával szemrevételezéssel végzi a mérést végző munkatárs. A mérőeszközök használata során a mérőképesség megfelelő állapotának megőrzése a mérőeszköz felhasználójának felelőssége.

### **A mérések visszamenőleges megbízhatósága:**

Ha bármelyik mérőeszközön meghibásodást észlel a használója, akkor meg kell vizsgálni, hogy a mérőeszköz meghibásodása okozott-e a beszállított termék átvétele, a kivitelezés folyamatában, vagy az ellenőrzésben olyan hibát, amely alapján az ellenőrzést meg kell ismételni.

## 8. MÉRÉS, ELEMZÉS ÉS FEJLESZTÉS

### 8.1 ÁLTALÁNOS ELŐÍRÁSOK

#### A FEJEZET CÉLJA

Ez a fejezet meghatározza a mérés, elemzés és fejlesztés folyamatait és feladatait intézményünk tevékenysége kapcsán.

#### A FEJEZET TARTALMA

A **GMF szervezeti egységei** figyelemmel kísérisi, mérési, elemzési és fejlesztési folyamatokat alkalmaz arra, hogy a minőségirányítási rendszer, a koordináló- és szolgáltatási tevékenység és ennek során a **karok/intézetek** tevékenységi körébe beépülő termékek/szolgáltatások bizonyíthatóan megfelelőek legyenek mind az ügyfél elvárásainak, mind az **SZTE** célkitűzéseinek.

A **GMF felső vezetősége** a minőségirányítási dokumentációs rendszer szabályozásaiban határozta meg azokat a mérési, elemzési és fejlesztési módszereket, folyamatokat, melyek szükségesek az egyes állapotok (pl.: a megfelelőség) igazolásához, tökéletesítéshez. A minőségirányítási rendszerben alkalmazott szabályozások és előírások tartalmazzák a szükséges és alkalmazható módszereket, valamint ezek használatát.

A módszerek hatékony alkalmazásához szükséges ismeretek elsajátítása érdekében a **GMF felső vezetősége** gondoskodik arról, hogy a módszerek alkalmazásában érintett munkatársak megfelelően felkészítettek, a szükséges eszközökkel felszereltek legyenek.

A **GMF** a méréseket és ellenőrzéseket a minőségirányítási rendszer dokumentumaiban írja elő, hogy a mérések és az értékelések alapelemként szolgáljanak a vezetőségi átvizsgálásokhoz (Kézikönyv 5.6. fejezet).

## 8.2 FIGYELEMMEL KÍSÉRÉS ÉS MÉRÉS

### 8.2.1 AZ ÜGYFÉL MEGELÉGEDETTSÉGE

#### A FEJEZET CÉLJA

Ez a fejezet azt írja le, hogy mérjük ügyfeleink elégedettségét intézményünk tevékenységére vonatkozóan.

#### A FEJEZET TARTALMA

Az ügyfél elégedettség mérés során az ügyfél a **GMF**-el kapcsolatos érzéseit, igényeit és elvárásait, átfogó minőségi megközelítését fejezi ki.

A **GMF** ügyfél-körét az **SZTE** gazdálkodási jogkörrel rendelkező szervezeti egységei jelentik, amelyek gazdálkodását koordináló szerepkörében segíti, beszerzéseket, szolgáltatásokat, műszaki beruházásokat bonyolít részükre, vagy azok lebonyolításában közreműködik.

A keretgazdálkodás érdekek-ellenérdekek találkozását és ütközését hordozza magában, amelyben a **GMF** az egyetem gazdasági szerveként az egyetemi szintű érdekek képviselőjét látja el, koordináló szerepének betöltésével ügyfelei javára az optimális megoldásokra törekszik.

Az elégedettség figyelése két irányból lehetséges:

- ✓ egyrészt a **gazdasági szervezetek** oldaláról, amely az eredményes koordináló és kiszolgáló tevékenységet minősíti,
- ✓ másrészt az **egyetem felső vezetése** részéről, amely a költségvetési szerv gazdálkodásának eredményessége szempontjait helyezi előtérbe.

Az ügyfél elégedettség elemzése a vezetőségi átvizsgálás egyik bemenő adata.

Az információ gyűjtés közvetlen és közvetett módszerek alkalmazását jelentheti a következők szerint:

- ✓ szóbeli tájékozódás és véleménykérés (telefon, személyes),
- ✓ írásbeli (kérdőíves) felmérés,
- ✓ ügyfél panaszok értékelése,
- ✓ köszönetnyilvánítások gyűjtése,
- ✓ problémás szolgáltatási tevékenységek elemzése,
- ✓ egyéb célravezető közvetlen vagy közvetett értékelési módszerek;

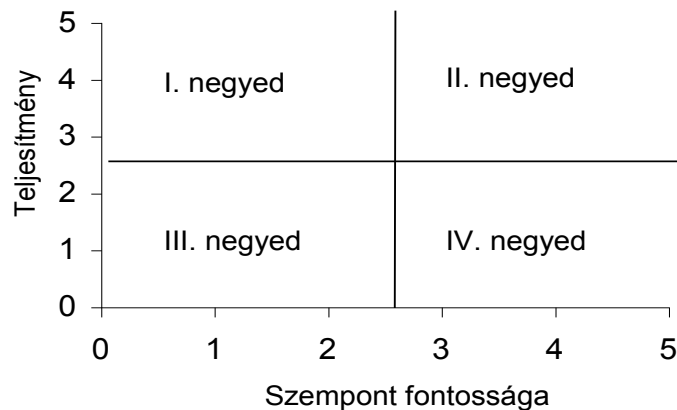
A szóbeli tájékozódás **az irodavezetők és helyetteseik** feladata, melynek eredményeit írásos feljegyzésben rögzítik.

Az írásbeli felmérés **az irodavezetők és irodavezető-helyettesek** feladata, melynek megszervezésében részt vesz a **minőségirányítási vezető** illetve a **minőségirányítási munkatárs is**, akik a karok dékáni hivatalához illetve a rektori hivatalhoz egy megelégedettség értékelő kérdőívet (7. sz. melléklet) juttat el.

A kérdőíven a **GMF** szolgáltatásával értékesítéssel kapcsolatos értékelési szempontok szerepelnek. A **karok/hivatalok vezetőinek** (dékán, rektor) először azt kell értékelnie 1-től 5-ig terjedő pontozással, hogy a feltüntetett szempont mennyire fontos a **kar/hivatal** számára, majd a **GMF** adott szempont szerinti teljesítményét kell értékelnie 1-től 5-ig terjedő pontozással.

A kitöltött kérdőívet a **kari dékánoknak illetve az egyetem rektorának** kell visszajuttatnia a **minőségirányítási vezetőhöz**, aki az alábbiak szerint értékeli őket.

A karok által kitöltött kérdőívein szereplő pontokat szempontonként átlagolja - külön a fontosságra és külön a teljesítményre vonatkozóan. Az értékeket az alábbi koordináta rendszerben ábrázolja:



A koordináta rendszer szöveges értékelése:

Az I. negyedbe eső szempont: a vevő számára nem igazán fontos, de a **GMF** jó teljesítményt nyújt ⇒ leállítani vagy hirdetni.

A II. negyedbe eső szempont: a vevő számára fontos és a **GMF** jó teljesítményt nyújt ⇒ fenntartani és javítani

A III. negyedbe eső szempont: a vevő számára nem igazán fontos és a **GMF** gyenge teljesítményt nyújt ⇒ újragondolni

A IV. negyedbe eső szempont: a vevő számára fontos, de a **GMF** gyenge teljesítményt nyújt ⇒ fejleszteni, beavatkozni

Az ügyfél panaszok értékelése **az irodavezetők, irodavezető-helyettesek** feladata, melynek eredményeit írásos feljegyzésben rögzítik.

A köszönetnyilvánítások gyűjtése **az irodavezetők, irodavezető-helyettesek** feladata.

A problémás szolgáltatási tevékenységek elemzése **az irodavezetők, irodavezető-helyettesek** vagy a kijelölt munkatársak feladata, melynek eredményeit írásos feljegyzésben rögzítik. Az egyéb célravezető közvetlen vagy közvetett értékelési módszerek elrendelése a **gazdasági- és műszaki főigazgató és helyetteseinek jogosultsága, míg a feladatok elvégzése az irodavezetők, irodavezető-helyettesek** vagy a kijelölt munkatársak feladata, melynek eredményeit írásos feljegyzésben rögzítik.

Az elemzés eredményeit a **gazdasági- és műszaki főigazgató és helyettesei az irodavezetők és irodavezető-helyettesek** együttműködésével értékelik, mely adatok a vezetőségi átvizsgálás elemét képezik. Az eredmények függvényében dönt a **GMF vezetősége** a helyesbítő-, megelőző tevékenység indításának szükségességéről.

Az elégedettség méréséhez további információt szolgáltatnak a reklamációk, a kötbéres és peres ügyek, amelyek a **GMF** esetleges mulasztásai miatt következtek be. Ezekről a **minőségirányítási vezető a főigazgató helyettesektől** tájékozik, melynek adatait feljegyzi és megőrzi. Az értékelés során elemzi a Reklamációk kezelése (8. sz. melléklet) adatait, amelyeket a szervezeti egységek szolgáltatnak.

## 8.2.2 BELSŐ AUDIT

### A FEJEZET CÉLJA

Ez a fejezet azt írja le, hogy hogyan történik a minőségirányítási rendszer összes alkotóelemének rendszeres felülvizsgálata, amelynek során ellenőrizzük, hogy a rendszer az elfogadott előírások szerint működik-e, azonosítjuk az előirtaktól való eltérést, és ahol szükséges, hibajavító és helyesbítő tevékenységeket kezdeményezünk, illetve meghatározzuk az esetleg újonnan szabályozandó tevékenységeket.

### A FEJEZET TARTALMA

A belső auditok a minőségirányítási rendszer minden elemére kiterjednek, azokat éves terv ((Éves auditterv 9. sz. melléklet) alapján végzi a **GMF**.

A minőségirányítási rendszer rendszeres felülvizsgálata érdekében a **minőségirányítási vezető** elkészíti az évre vonatkozó Éves audittervet, melyet a **gazdasági- és műszaki főigazgató** hagy jóvá.

Az auditok során értékelésre kerül:

- ✓ a minőségirányítási rendszer dokumentumainak megfelelősége,
- ✓ a minőségirányítási rendszer által érintett tevékenységek és szakterületek működése,
- ✓ az előírások és a gyakorlat összhangja.

Az audit során vizsgálni kell a kapcsolódó és a hivatkozott minőségirányítási dokumentumok meglétét és összhangját, a korábbi auditjelentéseket és a hibajavítást, és a helyesbítő tevékenységet.

Az auditokat a vizsgált területtől független, a feladatra kiképzett - a **GMF** állományban, vagy külső, nem a **GMF** állományába tartozó - belső **auditorok** hajtják végre. Megbízásuk a **minőségirányítási vezető** hatásköre.

Az auditor Audit kérdéslístát (10. sz. melléklet) állít össze, melyen dokumentálja az audit eseményeit, a kapott válaszokat, az audit során tapasztaltakat.

Az **auditorok** az auditok során észlelt eltérésekről és a hiányosságokról jelentést - Audit jelentés 11. sz. melléklet - készítenek, mely a hiba kiküszöböléséhez szükséges javító és/vagy helyesbítő intézkedés(ek)re vonatkozó javaslatot is tartalmazza.

Az eltérésekkel kapcsolatban hatékony helyesbítő tevékenységet rendel el az érintett szakterület vezetője.

## AZ AUDIT JELENTÉS ÖSSZEÁLLÍTÁSA

Az audit befejezése után az auditor a kérdéslístán rögzítettek alapján kitölti az Audit jelentést, ahol feltünteti:

- ✓ minden hiányosságot;
- ✓ olyan körülményt, ami káros a minőségre;
- ✓ olyan egyéb megfigyelést, ami önmagában nem tekinthető hiányosságnak, Ha mindent rendben talált, akkor ezt jegyzi fel a jelentésre.

Az **auditor** ezután átvizsgálja az auditjelentést az érintett szakterület vezetőjének, és szükség szerint meghatározzák és rögzítik:

- ✓ a javító intézkedést,
- ✓ a végrehajtás határidejét,
- ✓ a végrehajtásért felelős személy(ek)et.

Az auditjelentést az érintett **szakterület vezetője**, valamint az **auditor** írja alá.

Aláírás után az auditjelentést egyik fél sem módosíthatja.

Az auditon feltárt problémákról, bármely követelmény nem teljesüléséről az auditornak a Helyesbítő tevékenység dokumentálása (12. sz. melléklet) állít ki, mely tartalmazza a helyesbítő tevékenységért felelős személy megnevezését és a végrehajtás határidejét is.

A Helyesbítő tevékenység kérelem lapot az alábbi munkatársaknak kell kézhez kapni:

- ✓ minőségirányítási vezető,
- ✓ az auditált egység vezetője.
- ✓ az utóauditra kijelölt belső auditor

Az audit során feltárt hibák javítása, a helyesbítő tevékenység végrehajtása az érintett szakterület vezetőjének - **irodavezető** - a felelőssége.

**Az audit folyamata az MSZ EN ISO 19011:2003 Útmutató minőségirányítási és/vagy környezetközpontú irányítási rendszerek auditjához c. szabvány előírásai figyelembe véve:**

- ✓ nyitó megbeszélés;
- ✓ **az audit végrehajtása;**
- ✓ **a vizsgálat, a bizonyítékok gyűjtése;**
- ✓ a záró megbeszélés.

## **ELLENŐRZŐ AUDIT (UTÓAUDIT)**

Azokon a területeken, ahol az auditok során eltéréseket és / vagy hiányosságokat tapasztalt az **auditor**, a **minőségirányítási vezető** szükség esetén, meghatározott időn belül utóauditot rendel el, hogy meggyőződjön a helyesbítő tevékenységek bevezetésének és hatásosságának megfelelőségéről.

Az utóaudit jelentések alapján tájékoztatja a Vezetői átvizsgáló értekezleten a résztvevőket a nem teljesült javító intézkedések okairól, és javaslatot terjeszt elő a hibajavításhoz szükséges intézkedésekről.

## **ARCHIVÁLÁS**

A **minőségirányítási vezető** a belső audit dokumentumait - Éves auditterv (9. sz. melléklet), Audit-kérdéslista (10. sz. melléklet) és az Audit jelentés (11. sz. melléklet) - a kiállítás után öt évig megőrzi.

## **BESZÁLLÍTÓI AUDIT**

A **GMF** szolgáltatásainak egyre magasabb színvonalon történő végrehajtása, valamint a folyamatok tökéletesítése érdekében a beszállítóknál beszállítói auditokat végez/végezhet. A beszállítói auditot a **minőségirányítási vezető** koordinálja. A beszállítói auditok indításának szempontjai lehetnek:

- ✓ új beszállítók kiválasztása,
- ✓ **GMF felső vezetői** értekezleteiről érkezett információk,
- ✓ nem megfelelő beszállítói teljesítés,
- ✓ érdekelt felek észrevételei,
- ✓ egyes szakterületek (karok/intézetek) belső felvetése.

Ezeken az eseteken kívül a **minőségirányítási vezető** elrendelhet ettől eltérő esetekben is beszállítói auditot is. Beszállítói auditot csak a **GMF** azon tagjai végezhetnek, akik a vizsgált területen, vagy folyamatban szakmai múlttal rendelkeznek, és belső audit végzésére auditor képző tanfolyamon erre eredményesen felkészültek.

A **minőségirányítási vezető** a beszállítói auditokat – a beszállítóval történő előzetes egyeztetést követően - az éves audittervhez kapcsolódóan rendeli el.

A keletkezett feljegyzések kezelését a **minőségirányítási vezető** archiválja.

## BESZÁLLÍTÓI AUDIT

A **GMF** szolgáltatásainak egyre magasabb színvonalon történő végrehajtása, valamint a folyamatok tökéletesítése érdekében a beszállítóknál beszállítói auditokat végez/végezhet. A beszállítói auditot a **minőségirányítási vezető** koordinálja. A beszállítói auditok indításának szempontjai lehetnek:

- ✓ új beszállítók kiválasztása,
- ✓ **GMF felső vezetői** értekezleteiről érkezett információk,
- ✓ nem megfelelő beszállítói teljesítés,
- ✓ érdekelt felek észrevételei,
- ✓ egyes szakterületek (karok/intézetek) belső felvetése.

Ezekben az esetekben kívül a **minőségirányítási vezető** elrendelhet ettől eltérő esetekben is beszállítói auditot is. Beszállítói auditot csak a **GMF** azon tagjai végezhetnek, akik a vizsgált területen, vagy folyamatban szakmai múlttal rendelkeznek, és belső audit végzésére auditor képző tanfolyamon erre eredményesen felkészültek.

A **minőségirányítási vezető** a beszállítói auditokat – a beszállítóval történő előzetes egyeztetést követően - az éves audittervhez kapcsolódóan rendeli el.

A keletkezett feljegyzések kezelését a **minőségirányítási vezető** archiválja.

## 8.2.3 A FOLYAMATOK ÉS A SZOLGÁLTATÁSOK FIGYELEMMEL KÍSÉRÉSE ÉS MÉRÉSE

### A FEJEZET CÉLJA

Ez a fejezet azt határozza meg, milyen rendszerben végezzük a folyamatok működésének, hatékonyságának és a szolgáltatási tevékenység megfelelő minőségének figyelemmel kísérését és mérését.

### A FEJEZET TARTALMA

A **GMF felső vezetősége** a minőségirányítási rendszerének folyamatainak végrehajtását folyamatosan figyelemmel kíséri. A tevékenységek (szolgáltatások) folyamatainak figyelemmel kísérésére a gazdálkodást szabályozó dokumentumok által előírt feljegyzések és a tevékenység meghatározásokban foglalt ellenőrzési folyamatok adnak lehetőséget. (ld. Belső szabályozó dokumentumok nyilvántartása 14. sz. melléklet)



A **GMF** koordinációs és kiszolgáló feladatainak teljesítését kísérő dokumentumok kezelésének rendje (utalványozás, ellenjegyzés, igazolás, ellenőrzés), továbbá a megrendelések, szerződések nyilvántartásának, teljesítésének figyelemmel kísérése a folyamatokra megfelelő rálátást biztosítanak.

Azon folyamatokat, melyek befolyásolják az ügyfeleknek átadott termékek/szolgáltatások minőségét a Kézikönyv 1. sz. mellékletében leírtak szerint azonosított a **GMF**.

A **GMF** folyamatainak figyelemmel kísérését és mérését az alábbi módon végzi:

- ✓ a **GMF felső vezetősége** a rendszeres vezetői megbeszélések alkalmával követi a tevékenységekkel kapcsolatos trendek alakulását. A **felső vezetőségi** megbeszéléseken az **irodavezetők, irodavezető-helyettesek** a napi munkavégzés során szerzett adatok alapján számolnak be az általuk irányított **szakterületek** munkájáról. Az értékelés része lehet a vezetőségi átvizsgálásnak (5.6. fejezet) is.

## A TERMÉK ÉS A SZOLGÁLTATÁS FIGYELEMMEL KÍSÉRÉSE ÉS MÉRÉSE

A beérkező anyag és szolgáltatás átvételétől a használatbavételi tevékenységen át az ellenőrzéseken keresztül dokumentált előírások alapján biztosítja a **GMF** a minőség ellenőrzését, vizsgálatát, a termékek minősítését és az eredmények feljegyzését annak érdekében, hogy

- ✓ időben észlelje az előírásoktól eltérő állapotot,
- ✓ minél hamarabb intézkedhessen a nem megfelelő állapot megszüntetése érdekében,
- ✓ igazolja az előírásoknak való megfelelést.

## BEÉRKEZŐ ANYAGOK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK ÁTVÉTELI ELLENŐRZÉSE ÉS VIZSGÁLATA

Csak azok az anyagok és szolgáltatások kerülnek átvételre, illetve felhasználásra, amelyek minősége igazoltan megfelel az előírt követelményeknek. Az ellenőrzés rendszeressége, részletessége és módszere függ:

- ✓ a bejövő anyagok típusától és fontosságától,
- ✓ a korábbi ellenőrzések és a felhasználás tapasztalatai alapján a beszállítói megbízhatóságától,
- ✓ az esetlegesen a beszállító telephelyén végzett ellenőrzések eredményétől.

A beérkező anyagok, alkatrészek ellenőrzése átvételkor szemrevételezéssel és a kísérő iratok ellenőrzésével, a kivitelezések megfelelőségének ellenőrzése a műszaki átadási eljárás során történik.

## ELLENŐRZÉS ÉS VIZSGÁLAT

A GMF irodái az általuk felügyelt beszerzési folyamat minden olyan fázisában, ahol az indokolt, ellenőrzést végeznek a vevő - karok/intézetek - igényeit meghatározó szerződésekben, megrendelésekben meghatározott követelményeknek megfelelően.

## ELLENŐRZÉSI ÉS VIZSGÁLATI FELJEGYZÉSEK

Az ellenőrzések és a vizsgálatok során kapott vagy készült feljegyzések egyértelműen mutatják, hogy a termék, vagy szolgáltatás megfelelt, vagy sem a vizsgálati előírásoknak. A feljegyzések készítésénél a vonatkozó előírások betartásával biztosított a vizsgálatot végző személy azonosíthatósága. A feljegyzéseket **GMF szervezeti egységei** a Kézikönyv 4.4. és az SZTE Iratkezelési Szabályzat előírásai szerint kezelik, ezzel biztosítva későbbi visszakereshetőséget.

## 8.3 A NEM MEGFELELŐ TERMÉK KEZELÉSE

### A FEJEZET CÉLJA

Ez a fejezet meghatározza, hogyan értelmezzük társaságunk tevékenysége kapcsán a nem megfelelő termék fogalmát, és hogyan kezeljük a tevékenységünk során felmerülő nem megfelelő termékeket.

### A FEJEZET TARTALMA

A termék és szolgáltatás beérkezési folyamatok során és azt követően a nem megfelelő szolgáltatások és termékek kezelésének módja az SZTE Selejtezési Szabályzatában van szabályozva. A dokumentumban található ellenőrzési pontoknál szabályozásra került a nem megfelelés előfordulása esetén elvégzendő teendők és a felelőségek.

A **GMF** szolgáltatásait igénybe vevő **szervezeti egységek** az előírt követelményeknek nem megfelelő bejövő termék és szolgáltatás előfordulását és azonosítását követően gondoskodnak ezen termékek, szolgáltatások elkülönítéséről, illetve az ezekhez kapcsolódó feljegyzések egyértelmű megjelöléséről.

A **szervezeti egységek vezetői** a nem megfelelésekkel kapcsolatban átvizsgálást végeznek, és az átvizsgálási eredmények alapján intézkednek a nem megfelelés javításáról, eltérési engedéllyel történő elfogadásáról, más felhasználási célra való átsorolásáról, visszautasításáról vagy selejtezéséről.

A javítás után ismételt ellenőrzéseket végeznek, és ezekről feljegyzéseket készítenek.

Mindezekről dokumentáltan **értesítik a minőségirányítási vezetőt**, aki a nem megfelelésekről, és azt követő eseményekről **tájékoztatja a műszaki főigazgató helyettest**, aki dönt a szükséges intézkedésekről (**pl. új beszerzési eljárás, kötbér, beszállító kizárása stb.**)

A Műszaki és Beruházási Iroda a **kivitelezések műszaki átadása során tapasztalt nem megfeleléseket Jegyzőkönyvben rögzíti**, és az **kivitelezés átvétele csak a hibák kijavítása után történik meg.**

## 8.4 AZ ADATOK ELEMZÉSE

### A FEJEZET CÉLJA

Ez a fejezet azt írja le, hogyan végezzük az adatok elemzéséhez a gyűjtésüket és az elemzést.

### A FEJEZET TARTALMA

A **GMF szervezeti egységei** a minőségirányítási rendszer megfelelősége és eredményességének fejlesztése érdekében adatgyűjtési módszereket alkalmaznak azért, hogy a **felső vezetőség** meg tudja állapítani minőségirányítási rendszer fejlesztési területeit.

A megfigyelt adatkör:

- ✓ az elégedettségmérés adatai,
- ✓ a reklamációs, kötbéres, peres ügyek száma, területei,
- ✓ a nem megfelelőségi adatok, helyesbítő tevékenységek adatai,
- ✓ a beszállítók értékelése,
- ✓ a költségvetési gazdálkodás főbb adatai és mutatói.

Az adatokat a **GMF felső vezetősége** részére az **irodavezetők** a vezetőségi átvizsgálás bemenő adataként dokumentáltan átadják a következtetések levonása és az elemzések végrehajtása érdekében.

### ADATELEMZÉSI MÓDSZEREK

A tevékenységünk minőségének és a minőségirányítási rendszer működésének értékeléséhez adatelemzéseket végzünk. Ezeket az adatelemzéseket átfogóan, évente egyszer a vezetői áttekintő értekezletre el kell végezni a területi vezetőknek (12. ábra).

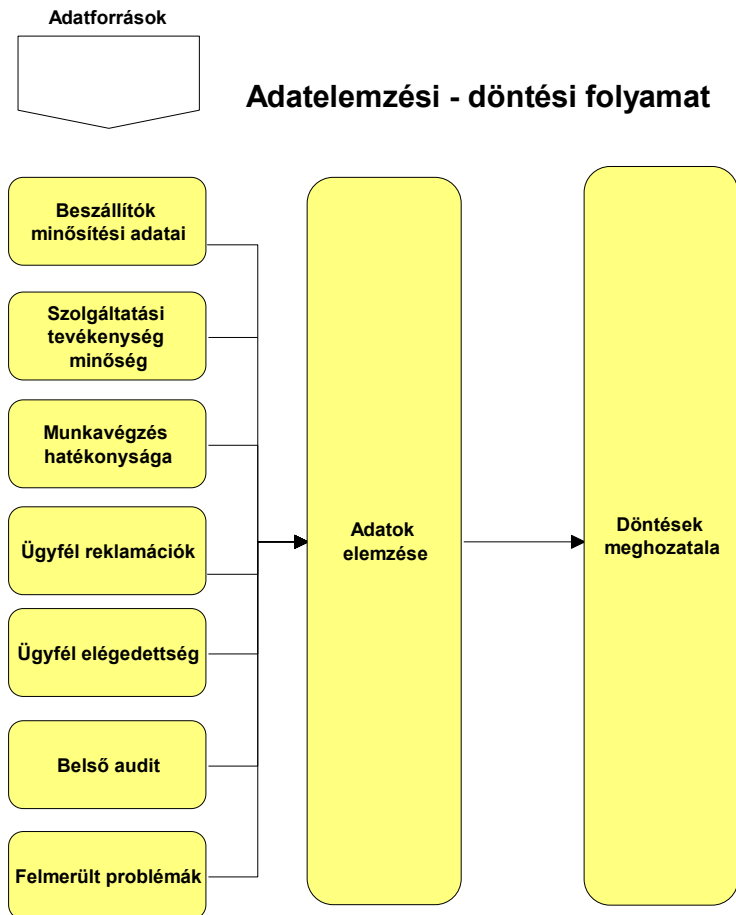
A következő időszakban használatos adatelemzési módszerek alkalmazásáról a vezetői átvizsgálások során döntünk. Amennyiben a gazdasági- és műszaki főigazgató helyesbítő vagy megelőző tevékenységhez szükségesnek ítéli adatelemzési módszerek alkalmazását, rendelkezik erről.

Ha adatelemzési módszerek alkalmazását tartjuk szükségesnek, az adatgyűjtésről és az adatok feldolgozásának menetéről a vonatkozó szabályozásban rendelkezünk. Új adatelemzési módszer alkalmazása esetén a módszer kidolgozásáért az érintett terület vezetője a felelős. Adatelemzési módszerek bevezetésének, alkalmazásának igényét és tapasztalatait a vezetői átvizsgálások keretében évente legalább egyszer átvizsgáljuk.

### NEM MEGFELELŐSÉGEK GYŰJTÉSE

Amennyiben a munkavégzés során társaságunk bármelyik munkatársa olyan nem megfelelőséget észlel, amelyet nem tud saját hatáskörben megoldani, vagy nem tudja ismételt

előfordulását megakadályozni, úgy dokumentálja azt. A nem megfelelőségek okainak elemzése a területi vezetők és a minőségirányítási vezető hatáskörébe tartozik.



12. ábra.

**Adatelemzési, döntési folyamat**

**BELSŐ AUDITOK**

A belső audit folyamatok végrehajtásának eredményeként rendelkezésre álló adatok elemzése információt biztosít a munkafolyamatok hibáiról és állapotáról. A belső auditok információinak elemzése a minőségirányítási vezető feladata.

**A FOLYAMATOK ÉS A TERMÉKEK ELLENŐRZÉSÉBŐL SZÁRMAZÓ ADATOK ELEMZÉSE**

A folyamatok és a termékek ellenőrzéséből származó adatokat a vonatkozó feljegyzésekben lehet megtalálni. Ezeknek az információknak az időszakos elemzése a területi vezetők feladata. A területi vezetők legalább a vezetői áttekintő értekezletekre kötelesek elvégezni az adatok átfogó elemzését.

**A BESZÁLLÍTÓK MINŐSÍTÉSI ADATAINAK ELEMZÉSE**

A beszállítók minősítési adatait évente legalább egyszer a vezetői átvizsgálás alkalmával elemezzük.

## 8.5 FEJLESZTÉS

### 8.5.1 FOLYAMATOS FEJLESZTÉS

#### A FEJEZET CÉLJA

Ez a fejezet meghatározza, hogyan valósítjuk meg társaságunkon belül a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztést.

#### A FEJEZET TARTALMA

##### FOLYAMATOS FEJLESZTÉS

A **GMF** elkötelezte magát azon folyamatok - melyek befolyásolják a szolgáltatások és az alkalmazásra kerülő termékek minőségét - folyamatos fejlesztésére, hogy az ügyfelek igényeit minél magasabb színvonalon, hatékonyan és gazdaságosan ki tudja elégíteni.

A **GMF** a minőségirányítási rendszer átvizsgálásából, az adatelemzésekből, a minőségpolitika és minőségcélok teljesítésének elemzéséből nyert tapasztalatai alapján folyamatosan fejleszti, tökéletesíti minőségirányítási rendszerét.

A fejlesztésbe bevonja a szervezeti egységek vezetőit és a szervezetek munkatársait, ösztönzi az eltérések felismerését, a helyesbítő és megelőző tevékenységek kezdeményezését, a folyamatok és a rendszer tökéletesítésében való aktív részvételt.

A folyamatok fejlesztését a vezetőségi átvizsgálásokon követi nyomon és a végrehajtását ellenőrzi.

A helyesbítő vagy megelőző beavatkozásokból bekövetkező elfogadott változtatásokat nyilvántartja és szükség esetén a minőségirányítási rendszer dokumentumaiban átvezeti. A helyesbítő és megelőző tevékenységekkel kapcsolatos feljegyzéseket az **érintett szakterületek** kezelik és őrzi meg, illetve átadják a **minőségirányítási vezetőnek**.

### 8.5.2 HELYESBÍTŐ ÉS MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG

#### A FEJEZET CÉLJA

Ez a fejezet meghatározza azokat a módszereket és eszközöket, amelyekkel biztosítjuk a szolgáltatás, és a minőségirányítási rendszer működése során feltárt nem megfelelőségek, és a vevői panaszok okainak a kiküszöbölését, a nem megfelelőségek ismétlődésének megakadályozását, illetve a lehetséges nem megfelelőségek megelőzését.

## A FEJEZET TARTALMA

Helyesbítő tevékenységeket általában:

- ✓ termék / szolgáltatás nem megfelelőségek (minőségellenőrzési adatok, jegyzőkönyvek, egyedi és ismétlődő problémákra vonatkozó feljegyzések, stb.),
- ✓ ügyfél visszajelzések, reklamációk,
- ✓ a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos nem megfelelőségek (auditjelentés),

A helyesbítő tevékenységek során feltárja a hibák okait és megszüntetésükre szükség szerint intézkedéseket vezet be. A helyesbítő intézkedések megvalósítását és eredményességét ellenőrzi és dokumentálja.

A helyesbítő vagy megelőző tevékenység lépései a következők:

- ✓ a nem megfelelőség azonosítása, leírása, helyesbítő tevékenység indításának kezdeményezése,
- ✓ a nem megfelelőség okainak kivizsgálása, rögzítése,
- ✓ javaslat az intézkedésre,
- ✓ döntés az intézkedésről,
- ✓ az intézkedés végrehajtásának ellenőrzése,
- ✓ az intézkedés hatékonyságának ellenőrzése.

Helyesbítő tevékenység kezdeményezésére sor kerülhet:

- ✓ spontán, a **GMF** bármely alkalmazottja által,
- ✓ belső auditok alkalmával,
- ✓ vezetőségi átvizsgálás során,
- ✓ vezetőségi értekezletek során.

## SPONTÁN INDÍTOTT HELYESBÍTŐ TEVÉKENYSÉGEK

A **GMF** bármely területén felmerülő problémákat az adott szervezeti egység **munkatársa** rögzítheti - Helyesbítő tevékenység dokumentálása 12. sz. melléklet -, és kezdeményezheti a helyesbítő tevékenység indítását a dokumentum közvetlen **munkahelyi vezetőjéhez** vagy a **minőségirányítási vezetőhöz** történő eljuttatásával.

## A HELYESBÍTŐ TEVÉKENYSÉG MEGINDÍTÁSA, VÉGREHAJTÁSA

A **munkahelyi vezető**, illetve a **minőségirányítási vezető** konzultál a hozzá beérkezett Helyesbítő tevékenység dokumentálás c. feljegyzés tartalmával kapcsolatban, és a **szervezeti egység** vezetője jelöli ki a **munkatársát** a nem megfelelőség kivizsgálására.

A kivizsgálást végző **munkatárs** javaslatot tesz a Helyesbítő tevékenység dokumentálása c. feljegyzésen a helyesbítő vagy megelőző tevékenységre, melyet a **munkahelyi vezető**

átvizsgál, majd elrendeli a szükséges intézkedéseket, meghatározza a tevékenység elvégzéséért felelős munkatárs(ak)at és határidőt.

A helyesbítő vagy megelőző tevékenység elvégzése, és az eredmények dokumentálása és a dokumentum elrendelőhöz való visszajuttatása a **megbízott munkatárs** felelőssége.

## **A VEZETŐSÉGI ÁTVIZSGÁLÁSON, ILLETVE VEZETŐSÉGI ÉRTEKEZLETEKEN KEZDEMÉNYEZETT HELYESBÍTŐ TEVÉKENYSÉGEK**

Az évenkénti vezetőségi átvizsgálás során a felső vezetőség kezdeményezheti a helyesbítő tevékenység bevezetését. Ebben az esetben a felső vezetőség hatásköre a helyesbítő tevékenység meghatározása, a végrehajtás felelősének és végrehajtás határidejének meghatározása. A vezetőség ez irányú döntését a vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyvében rögzítésre kerül.

A helyesbítő tevékenység végrehajtásának és hatékonyságának ellenőrzése a **minőségirányítási vezető által megbízott munkatársak** feladata.

A vezetőség az indított a helyesbítő tevékenységek eredményét a vezetőségi átvizsgáláson felülvizsgálja.

## **MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG**

A megelőző tevékenység a lehetséges nem megfelelőségek feltárására, azok okainak elemzésére, illetve a **GMF** tevékenységének folyamatos javítására irányul azzal a céllal, hogy bekövetkezésük elkerülhető legyen.

A **GMF** megelőző tevékenységet általában az alábbi esetekben folytat:

- ✓ új termékre, szolgáltatásra való felkészülés esetén,
- ✓ helyesbítő tevékenységhez kapcsolódóan a probléma általánosításából származó lehetséges nem megfelelőség okának megszüntetésére,
- ✓ minőség-javítás célú erőfeszítések eredményeként.

A megelőző intézkedések megvalósításának és eredményességének ellenőrzése dokumentálásra kerül.

A megelőző tevékenység kezdeményezésének formái és végrehajtásának folyamata megegyezik a helyesbítő tevékenységek kezdeményezésének formáival és végrehajtásának módjával.

A vezetőség az indított megelőző tevékenységek eredményét a vezetőségi átvizsgáláson felülvizsgálja.



## MELLÉKLETEK

Sorszám	Melléklet megnevezése	Fájl név
1.	A Minőségirányítás Rendszer folyamatai és azok kapcsolódásai	MIR folyamatai és azok kapcsolódása
2.	Éves oktatási terv	oktatási_terv
3.	Oktatási napló	oktatási_napló
4.	Beszállítók értékelése	beszállítók_értékelése
5.	Szolgáltatók értékelése	szolgáltatók_értékelése
6.	Értékelt beszállítók listája	értékelt_beszállítók_listája
7.	Elégedettség felmérő kérdőív + összesítő lap	elégedettség_felmérés
8.	Reklamációkezelés	reklamáció_kezelés
9.	Éves auditterv	éves_auditterv
10.	Audit-kérdéslista	kérdéslista
11.	Audit jelentés	audit_jelentés
12.	Helyesbítő tevékenység dokumentálása	helyesbítő_tevékenység
13.	Megelőző tevékenység dokumentálása	megelőző_tevékenység
14.	Az SZTE belső szabályozó dokumentumok nyilvántartása	belső_dokumentumok nyilvántartása
15.	A beruházási, felújítási munkák átadás-átvételi eljárás lefolytatásához szükséges dokumentumok	ellenőrzési lista
16.	Mérőeszköz nyilvántartó lap	Mérőeszköz nyilvántartó lap
17.	Irodavezetői megbeszélésre vonatkozó emlékeztető	Irodavezetői megbeszélésre vonatkozó emlékeztető
18.	Feljegyzések kezelése	

## 18. MELLÉKLET FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE

Feljegyzések megnevezése	Megőrzésért felelős	Megőrzés ideje
Éves oktatási terv	Minőségirányítási vezető	5 év
Oktatási napló	Az oktatást kezdeményező iroda	5 év
Beszállítók értékelése	Az értékelést végző iroda	5 év
Szolgáltatók értékelése	Az értékelést végző iroda	5 év
Értékelt beszállítók listája	Minőségirányítási vezető	5 év
Elégedettség felmérő kérdőív	Minőségirányítási vezető	5 év
Reklamációkezelés	Minőségirányítási vezető	5 év
Éves auditterv	Minőségirányítási vezető	5 év
Audit-kérdéslista	Minőségirányítási vezető	5 év
Audit jelentés	Minőségirányítási vezető	5 év
Helyesbítő tevékenység dokumentálása	Minőségirányítási vezető	5 év
Megelőző tevékenység dokumentálása	Minőségirányítási vezető	5 év
Belső szabályozó dokumentumok nyilvántartása	Minőségirányítási vezető	5 év
A beruházási, felújítási munkák átadás-átvételi eljárás lefolytatásához szükséges dokumentumok	Műszaki és Beruházási Iroda	Nem selejtezhető
Mérőeszköz nyilvántartó lap	Műszaki és Beruházási Iroda	5 év
Irodavezetői megbeszélésre vonatkozó jegyzőkönyv	Minőségirányítási vezető	5 év

