

**A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár
Esélyegyenlőségi terve**

2021-2024.


3.0 verzió


2021. szeptember 01.


A dokumentum kódja	ESELY
Verziószám	3.0
Állománynév	Eselyegyenloseg_2021_2024.pdf
Oldalszám	10 oldal
Készítette	Farkas Márta, Jeneiné Csernák Marianna
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács
A jóváhagyás dátuma	2021. szeptember 01.
A hatálybalépés dátuma	2021. szeptember 01.

A MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma
1.0	eselyegyenl_2008.pdf	5		Tózsér Istvánné, Kárpátiné Ézsiás Edit	2008. január 10.	2008. január 10.
2.0	Eselyegyenloseg_2016.pdf	11		Tózsér Istvánné, KKDSZ, MIT	2016. szeptember 1.	2016. szeptember 1.


Esélyegyenlőségi munkatárs


Bródy Sándor Könyvtár igazgatója


Közgyűteményi és Közművelődési dolgozók Szakszervezete titkára



Tartalomjegyzék

1.	Általános elvek.....	4
1.1	Az esélyegyenlőségi terv szellemisége: az emberi méltóság tiszteletben tartása	4
1.2	A megkülönböztetés tilalma: az egyenlő bánásmód követelménye.....	4
1.3	Partneri kapcsolat, együttműködés	5
2.	Helyzetfelmérés	5
2.1	Létszám adatok.....	5
2.2	A munkavállalókra vonatkozó egészségügyi adatok	6
2.3	A munkavállalók iskolai végzettsége, képzése.....	6
3.	Konkrét célok és intézkedések.....	6
3.1	Egyenlő bánásmód a munkatársak kiválasztása során.....	7
3.2	Egyenlő bánásmód az információkhoz való hozzáférésben	7
3.3	Egyenlő bánásmód a munkafeltételek biztosításában.....	7
3.4	Egyenlő bánásmód a bérezésben	7
3.5	Elhelyezés és munkakörülmények javítása	7
3.6	Az emberi méltóság tiszteletben tartása	8
4.	Hátrányos helyzetű munkavállalói csoportok helyzetének javítása.....	8
4.1	A női munkatársak helyzetének javításával kapcsolatos intézkedések.....	8
4.2	A negyven évnél idősebb munkatársak helyzetének javításával kapcsolatos intézkedések	8
4.3	A fogyatékossgal élő munkatársak helyzetének javításával kapcsolatos intézkedések	8
4.4	Családos munkatársakkal kapcsolatos intézkedések	8
4.5	A foglalkoztatásból való kilépés és a nyugdíjba vonulás segítése.....	9
5.	A dolgozók tájékoztatása az esélyegyenlőségi tervről és a panasztételi eljárásról	9
6.	Az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítéséhez biztosított személyi feltételek	9
7.	Az esélyegyenlőségi munkatárs feladatai.....	10
8.	A könyvtárhasználók esélyegyenlőségének biztosítása	10

Az esélyegyenlőségi terv egyrészről a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár, mint munkáltató, másrészről az intézmény Közgyűjteményi és Közművelődési Dolgozók Szakszervezete (KKDSZ) munkahelyi alapszervezete – mint aláíró felek - kölcsönös érdeken alapuló megegyezése alapján, a Minőségirányítási Tanács bevonásával készült.

Jelen megállapodást aláíró felek elkötelezik magukat a munkahelyi esélyegyenlőség elvei mellett, és ennek érdekében olyan pozitív, méltányos és rugalmas intézkedéseket dolgoznak ki, amelyek elősegítik a munkatársak foglalkoztatási jogviszonyának javulását.

1. Általános elvek

Az esélyegyenlőségi terv az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Etv.) követelményeire épül. Hatálya kiterjed a könyvtárra, mint munkáltatóra, a könyvtárral munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló munkatársakra (a továbbiakban: munkatársak), a könyvtárban működő érdekvédelmi szervekre.

1.1 Az esélyegyenlőségi terv szellemisége: az emberi méltóság tiszteletben tartása

A könyvtár célja a munkatársak emberi értékeinek, méltóságának, egyediségének tiszteletben tartása.

A könyvtár és a munkatársak érdekeit figyelembe véve, azokat összeegyeztetve olyan munkafeltételeket, körülményeket alakít ki, amelyek ezen alapvető értékeknek megőrzéséhez és megerősítéséhez hozzájárulnak.

1.2 A megkülönböztetés tilalma: az egyenlő bánásmód követelménye

A könyvtár kötelezettséget vállal, hogy a foglalkoztatás során megelőzi és megakadályozza a munkavállalók hátrányos megkülönböztetését, az Etv. 21. §-ában foglaltaknak megfelelően érvényre juttatja az egyenlő bánásmód követelményét, különösen:

- a) a munkához való hozzájutásban, különösen nyilvános álláshirdetésben, a munkára való felvételben, az alkalmazási feltételekben;
- b) a foglalkoztatási jogviszony vagy a munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony létesítését megelőző, azt elősegítő eljárással összefüggő rendelkezésben;
- c) a foglalkoztatási jogviszony vagy a munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony létesítésében és megszüntetésében;
- d) a munkavégzést megelőzően vagy annak folyamán végzett képzéssel kapcsolatosan;
- e) a munkafeltételek megállapításában és biztosításában;
- f) * a foglalkoztatási jogviszony vagy a munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony alapján járó juttatások, így különösen a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény 12. § (2) bekezdésében meghatározott munkabér megállapításában és biztosításában;
- g) a tagsággal vagy részvétellel kapcsolatban a munkavállalók szervezeteiben;
- h) az előmeneteli rendszerben;
- i) * a kártérítési, illetve a fegyelmi felelősség érvényesítése során, valamint
- j) * a munkavállalók szülői és munkavállalói kötelezettségeinek összehangolását és a gyermek gondozására fordítható idő növelését elősegítő szülői szabadság kérelmezésével, illetve igénybevitelével összefüggésben.

22. § (1) Nem jelenti az egyenlő bánásmód követelményének megsértését

a) az alkalmazáskor a munka vagy a munkakörülmények természete alapján indokolt, tényleges és meghatározó szakmai feltételre alapított, jogszerű célt követő és azzal arányos megkülönböztetés,

b) a vallási vagy más világnézeti meggyőződésen, illetve nemzeti vagy etnikai hovatartozáson alapuló, a szervezet jellegét alapvetően meghatározó szellemiségből közvetlenül adódó, az adott foglalkozási tevékenység tartalma vagy természete miatt indokolt, arányos és valós foglalkoztatási követelményen alapuló megkülönböztetés.

1.3 Partneri kapcsolat, együttműködés

A könyvtár munkavégzésre irányuló jogviszony keretei között is a partnerség elvének érvényesítésére törekszik. Ennek érdekében

- átlátható jogviszonyokat alakít ki, szem előtt tartva a kölcsönös előnyök egyidejű biztosítását,
- a munkatársakat érintő döntések előkészítésébe bevonja a szakszervezetet.

A megkülönböztetés tilalma, az egyenlő bánásmód elve nem alkalmas az összes létező egyenlőtlenség megszüntetésére, amely a munkatársakat foglalkoztatásuk során érheti.

A könyvtár elkötelezi magát minden munkatársi rétegre vonatkozóan az esélyegyenlőség előmozdítására, különös tekintettel ugyanakkor a hátrányos helyzetű csoportok foglalkoztatási és érvényesülési lehetőségeire. Ennek érdekében él az előnyben részesítés törvényben biztosított lehetőségeivel.

2. Helyzetfelmérés

2.1 Létszámadatok

A helyzetfelmérés a könyvtár munka és-személyügyi nyilvántartásában szereplő adatok felhasználásával, azok statisztikai elemzésével készült. A terv elkészítéséhez alapul szolgáló helyzetfelmérés adatai a 2021. év június havi állapotot tükrözik. A felmérés eredményeként az alábbi adatok kerültek megállapításra:

Összdolgozói létszám 2021.06. 01-jén:	48 fő
Nők aránya:	37 fő (77%)
Nők létszámából a 40 év feletti:	31 fő (65%)
Középvezetői beosztásban foglalkoztatottak száma:	4 fő (ebből nő: 4 fő)
Felső vezetői beosztásban foglalkoztatottak száma:	4 fő (ebből nő: 3 fő)
Gyerekesek száma (18 éves korig):	20 fő
Gyerekesek számából a 14 éves kor alatti gyerekesek:	15 fő
Gyermekét egyedül nevelő:	3 fő
GYES-en, illetve GYED-en lévők száma:	3 fő
2021-ben munkába álló pályakezdeők száma:	1 fő
40 év feletti, képzésben résztvevő dolgozó:	4 fő.
Fogyatékkal élő vagy megváltozott munkaképességű:	1 fő
Súlyos fogyatékosnak minősülő betegséggel él:	7 fő

2.2 A munkavállalókra vonatkozó egészségügyi adatok

Az egyenlő bánásmód követelményét a szociális biztonsággal összefüggésben a könyvtár különösen érvényesíti:

- a) a társadalombiztosítási rendszerekből finanszírozott, valamint
- b) a szociális, illetve gyermekvédelmi pénzbeli és természetbeni, valamint személyes gondoskodást nyújtó ellátások igénylése és biztosítása során.

Az egyenlő bánásmód követelményét az egészségügyi ellátással összefüggésben a következő módon érvényesíti:

- a) a betegségmegelőző programokban és a szűrővizsgálatokon való részvétel,
- b) a gyógyító-megelőző ellátás,
- c) a tartózkodás céljára szolgáló helyiségek használata,
- d) az ételmezési és egyéb szükségletek kielégítése során.

Az üzemorvos a teljes személyi állomány rendelkezésére áll. A Munkáltató szorgalmazza a kötelező és prevenciószűrővizsgálatok elvégztetését.

2.3 A munkavállalók iskolai végzettsége, képzése

Az intézményben foglalkoztatott munkavállalók iskolai végzettség szerinti megoszlása:

- Általános iskolai végzettségű: 0
- Szakmunkás végzettségű: 0
- Középiskolai végzettségű: 12 fő
- Főiskolai végzettségű: 24 fő
- Egyetemet végzett: 12 fő

A szakalkalmazottak körében, a beosztások betöltéséhez előírt képesítési követelményekből adódóan is, 90%-ban felsőfokú (főiskolai és egyetemi) végzettségű munkatárs áll alkalmazásban. A felsőfokú végzettségűek között a nők aránya igen magas, 88%, de kiegyensúlyozott a fiatalabbak és a 40 év felettiiek vonatkozásában. Az idegennyelv-tudással rendelkező munkavállalók többsége nő. A vezető beosztású munkavállalók 75%-a nő, s közöttük 100%-ban reprezentált a 40 év feletti-ek aránya is.

A könyvtár a dolgozók szakmai továbbképzésekben, a szakmai konferenciákon és tanácskozáson való részvételét elősegíti, támogatja. A többnapos konferencián, tanulmányúton a szakterület érintett munkatársai az érintett vezetőkkel egyeztetve, a finanszírozási lehetőségek figyelembevételével vehetnek részt.

3. Konkrét célok és intézkedések

Az egyenlő bánásmód és az esélyegyenlőség elősegítése érdekében a Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár, mint munkáltató

- esélyegyenlőségi munkatársat foglalkoztat;
- felméri az emberi méltóság tiszteletben tartásának jelenlegi könyvtári gyakorlatát;
- megfogalmazza a vezetőkkel szemben támasztott követelményeket;
- szabályozza a belépéstől a kilépésig tartó munkaügyi folyamatokat;
- elősegíti a képzési programokhoz való egyenlő hozzáférést;
- intézkedéseket fogalmaz meg a munkakörülmények felmérése és javítására, különös tekintettel a 40 év feletti és fogyatékossgal élő munkatársak helyzetének javítására;
- a családos munkatársak számára biztosított kedvezmények kiterjeszti a költségvetés függvényében;

- különös figyelmet fordít a nyugdíjas korba való átmenet megkönnyítésére és a nyugdíjas dolgozókkal való humánus törődésre.

3.1 Egyenlő bánásmód a munkatársak kiválasztása során

A könyvtár munkaerő-szükségletének kielégítése során szem előtt tartja a hátrányos megkülönböztetés tilalmát. Ennek érdekében

- az álláshirdetések megfogalmazásakor és a munkatársak kiválasztása során nem tesz különbséget kor, nem, nemzetiség, családi- és egészségügyi állapot szempontjából;
- a jelöltek kiválasztásánál a hangsúlyt az adott munkához szükséges készségekre, képességekre, jártasságokra és tapasztalatokra helyezi;
- a munkaerő-szükséglet kielégítése során elsősorban a könyvtár belső forrásaira épít;
- a hosszú szakmai, gyakorlati munkatapasztalatokat és az ezen alapuló megbízhatóságot a többi készség és képesség elemhez hasonló súllyal veszi figyelembe;
- előzetes képzéshez, betanuláshoz kötött munkakörök betöltésénél a negyven év feletti pályázatát nem utasítja el csak arra hivatkozva, hogy a képzés és a betanítás korukból következően már nem kifizetődő befektetés.

A munkáltatói jogkör gyakorlója számára csupán eligazítást nyújt a fenti felsorolás, tekintettel arra, hogy a kiválasztás során mindig az adott eset egyedi körülményeire figyelemmel kell eljárni.

3.2 Egyenlő bánásmód az információkhoz való hozzáférésben

A könyvtár gondoskodik arról, hogy minden munkatársa korlátozás nélkül hozzájusson

- a munkaköri kötelezettsége ellátásához;
- a szűkebb és tágabb könyvtári közösségben való egyenrangú részvételhez;
- az egyéni fejlődéséhez;
- az élethosszig tartó képzés követelményének teljesítéséhez;
- az érdekeinek érvényesítéséhez és megvédéshez szükséges információkhoz.

3.3 Egyenlő bánásmód a munkafeltételek biztosításában

A könyvtár gondoskodik arról, hogy minden munkatársa

- hozzájusson a szervezeti egység rendelkezésére álló, a munkaköri kötelezettség ellátásához szükséges munkafeltételekhez;
- hozzáférjen a szervezeti egység rendelkezésére álló forrásokhoz;
- részesedjen a szervezeti egységre háruló feladatokból az adott feladatokhoz szükséges készségek, képességek, jártasságok és tapasztalatok alapján.

3.4 Egyenlő bánásmód a bérezésben

Az intézmény vezetése gondoskodik arról, hogy az illetményeket az „azonos értékű munkáért azonos illetmény” elve alapján állapítsák meg.

3.5 Elhelyezés és munkakörülmények javítása

A könyvtár igyekszik a munkakörülményeket és a munkahelyi légkört úgy alakítani, hogy folyamatosan elősegítse a munkavállalók fizikai és szellemi képességeinek maximális kibontakozását:

- javaslatot tesz a különböző munkakörökben dolgozó munkatársak munkakörülményeinek és munkafeltételeinek javítására;
- intézkedik a munkatársak jó egészségi állapotának, biztonságának és jó közérzetének megtartásához szükséges változásokról;
- aktív eszközökkel ösztönzi a munkatársakat az egészséges életmód kialakítására, folytatására.

3.6 Az emberi méltóság tiszteletben tartása

A könyvtár tiszteletben tartja a munkatársak emberi méltóságát. Ennek érdekében olyan feltételeket, körülményeket alakít ki és olyan szabályzatokat működtet, amelyek az emberi méltóság tiszteletben tartását a gyakorlatban érvényesíti:

- az emberi méltóság tiszteletben tartásának követelményét érvényesíti a munkatársak vonatkozásában és a vezető kiválasztásában is,
- az emberi méltóság tiszteletben tartása szellemében fejleszti az intézmény szervezeti és vezetési kultúráját,
- valamint folyamatosan tartja a kapcsolatot a nyugdíjas dolgozókkal.

4. Hátrányos helyzetű munkavállalói csoportok helyzetének javítása

A törvényi szabályozásnak megfelelően a könyvtár megkülönböztetett figyelmet fordít a hátrányos helyzetű munkatársak esélyegyenlőségének elősegítésére, különösen a nők, a negyven évnél idősebb munkavállalók, a fogyatékossgal élők és a családos munkatársak helyzetének javítására.

4.1 A női munkatársak helyzetének javításával kapcsolatos intézkedések

A nőkkel kapcsolatos intézkedések súlypontjai az előmenetel elősegítése és a nők családi feladatainak megkönnyítése. Ennek érdekében a könyvtár figyelemmel kíséri a tehetséges, vezető pozícióhoz szükséges kompetenciákkal rendelkező és a vezető pozícióra vállalkozó nők életpályáját.

4.2 A negyven évnél idősebb munkatársak helyzetének javításával kapcsolatos intézkedések

A negyven évnél idősebb munkatársakkal kapcsolatos intézkedések súlypontjai

- az előmenetel elősegítése;
- a képzésben való részvétel ösztönzése és támogatása;
- a nyugdíj előtt álló munkatársak életpályájának segítése;
- a nyugdíjas munkatársakkal való humánus törődés.

4.3 A fogyatékossgal élő munkatársak helyzetének javításával kapcsolatos intézkedések

A könyvtár felméri a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségének biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvényben megfogalmazott követelmények teljesítésének könyvtári helyzetét, és ennek megfelelően hozza meg intézkedéseit a fogyatékossgal élő munkatársak helyzetének javítására.

4.4 Családos munkatársakkal kapcsolatos intézkedések

A családi kötelezettségekkel rendelkező munkáltatók nyilvántartása céljából a könyvtár a „Nyilatkozat az eltartott gyermekek számáról” nyomtatványt alkalmazza. A családi feladatok és a munkahelyi kötelezettségek összehangolása érdekében a könyvtár előmozdítja:

- a gyed-ről, gyes-ről visszatérő dolgozók beilleszkedésének segítségét;
- a gyed-ről, gyes-ről visszatérő dolgozók részére a csökkentett munkaidő lehetőségét (arányosan csökkentett illetménnyel);
- a részmunkaidőben való munkavállalást a tartós ápolásra szoruló közeli hozzátartozó gondozása miatt;
- a rugalmas munkaidő beosztást és négyhavi munkaidő keretet, azokban a munkakörökben, ahol ez nem akadályozza a könyvtár tevékenységének ellátását;

- a gyermekes munkavállaló munkaidő beosztásánál a gyermekgondozó és oktatási intézmények nyitvatartásának figyelembevételét, amennyiben ezen az időszakon túli munkavégzést rendel el, a munkavállalót legalább 24 órával előbb tájékoztatja;
- a rendkívüli családi események (gyermek születése, gyermek ballagása stb.) esetére szabadság biztosítását a rendes szabadságkeret terhére;
- a szabadság igénybevételénél az óvodai és iskolai szünetek figyelembevételét.

4.5 A foglalkoztatásból való kilépés és a nyugdíjba vonulás segítése

A munkáltató elkötelezi magát azon elv mellett, hogy létszámcsökkentés kényszere esetén is igyekszik a törvény szelleme szerinti hátrányos helyzetű munkavállalói csoportok tovább foglalkoztatását - lehetőségeihez mérten - előmozdítani. Ennek érdekében folyamatos egyeztetést folytat az érdekvédelmi szervezetekkel. Létszámleépítéskor a leépítendő munkavállalók körét a munkához való, objektív kritériumok meglétéhez köti. Arra törekszik, hogy leépítéskor - az azonos szakmai alkalmasság esetén - a hátrányos helyzetű csoportokba tartozók kerüljenek utoljára leépítésre. Jelentős számú létszámleépítés esetén programot alakít ki az elbocsátás előtt álló munkavállalók számára új szakma elsajátítására, új munkahely keresésére.

A nyugdíj előtt álló munkavállaló munkaidejét - a beleegyezése nélkül - nem csökkenti. Munkatársai problémamentes nyugdíjba vonulását a megfelelő jogi, emberi hozzáállásával segíti.

5. A dolgozók tájékoztatása az esélyegyenlőségi tervről és a panasztételi eljárásról

Az esélyegyenlőségi tervet minden dolgozónak ismernie kell, és mindenki számára hozzáférhetőnek kell lennie. Gondoskodni kell arról is, hogy ha a munka több telephelyen zajlik, akkor minden telephelyen legyen belőle elérhető példány. A dolgozók tájékoztatása az alábbi módokon történik:

- személyes tájékoztatás az új belépők számára,
- nyilvános közzététel az intézményi honlapon;
- éves tájékoztatás osszdolgozói értekezleten.

Az egyenlő bánásmód megsértése, a zaklatás, jogellenes elkülönítés, megtorlás valós vagy vélt előfordulása esetén a munkatárs az esélyegyenlőségi megbízotthoz fordulhat.

Az esélyegyenlőségi törvény rendelkezései alapján az egyenlő bánásmód követelményének megsértése miatti igények különböző jogszabályokban meghatározott eljárások során - így különösen személyiségi jogi perben, munkaügyi perben, illetve fogyasztóvédelmi, munkaügyi vagy szabálysértési hatóságok eljárása során - érvényesíthető.

Az Egyenlő Bánásmód Hatóság (a továbbiakban: hatóság) kérelem alapján, illetve az a törvényben meghatározott esetekben hivatalból vizsgálatot folytat annak megállapítására, hogy megsértették-e az egyenlő bánásmód követelményét, valamint kérelem alapján, hogy az arra kötelezett munkáltatók elfogadtak-e esélyegyenlőségi tervet. A vizsgálat alapján határozatot hoz, sőt arra is lehetősége van, hogy a közérdekű igényérvényesítés joga alapján pert indítson a jogaikban sértett személyek és csoportok jogainak védelmében. A hatóság határozata és végzése ellen a közigazgatási döntésekre vonatkozó általános szabályok szerint bírósági felülvizsgálatnak van helye. Az eljárás a Törvényszék hatáskörébe és kizárólagos illetékességébe tartozik.

6. Az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítéséhez biztosított személyi feltételek

A könyvtár igazgatója az egyenlő bánásmód biztosítása és az esélyegyenlőség előmozdítása, továbbá az esélyegyenlőségi terv megvalósítása érdekében esélyegyenlőségi munkatársat nevez ki.

Az esélyegyenlőségi munkatárs megbízása a megbízott munkaköri leírásában szerepel. Esélyegyenlőségi megbízott: Jeneiné Csernák Marianna

7. Az esélyegyenlőségi munkatárs feladatai

- minden évben legalább egy esélyegyenlőséggel kapcsolatos tájékoztató megtartása az intézmény dolgozói számára;
- az esélyegyenlőségi terv felülvizsgálata három évente;
- az esélyegyenlőségi terv elkészítése a következő időszakra, egyeztetése a munkáltatóval és a munkavállalói érdekképviselletekkel;
- az esélyegyenlőségi tervben szereplő konkrét célok felmérése, tájékoztatás nyújtása a vezetőség számára problémahelyzet felmerülése esetén.

8. A könyvtárhasználók esélyegyenlőségének biztosítása

A Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtár nyilvános közkönyvtárként szolgáltatásainak szervezése, elhelyezése, az állomány alakítása, valamint a szolgáltatások igénybevételét biztosító eszközök beszerzése során is az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény szellemében jár el.

Ennek érdekében:

- A könyvtár törekszik arra, hogy látogatóit ne érje hátrányos megkülönböztetés.
- Szolgáltatásait a felhasználók minél szélesebb köre igénybe tudja venni.
- A tájékoztatás, a szolgáltatások nyújtása során tiszteletben tartja a látogatók emberi értékeit, méltóságát, egyediségét.
- A könyvtárhasználati szabályok kialakításakor a partneri kapcsolatok fenntartására, a könyvtárhasználók problémáinak kezelése során együttműködésre törekszik.
- Az épület adottságai, a rendelkezésre álló technikai eszközök, valamint a szolgáltatások széles skálája jelenleg nem teszi lehetővé az egyenlőtlenségek teljes megszüntetését valamennyi használó esetében. Ezért a könyvtár arra törekszik, hogy az igények méltányos kezelésével, valamint a felmerülő problémák rugalmas elintézésével leghatékonyabban segítse a könyvtárhasználók esélyegyenlőségének javítását.