

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ  
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ**

**ΣΧΟΛΗ :  
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ:  
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΟΝΑΔΩΝ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΘΕΜΑ:**

**ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ  
ISO 9001/2000  
Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ - ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ  
ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΑΡΧΑΝΩΝ  
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ**



**ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ:  
ΒΟΥΤΥΝΙΩΤΗ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ  
ΝΙΚΟΛΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΓΡΗΓΟΡΙΟΣ**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ:  
ΚΑΛΑΘΑΚΗ ΜΑΡΙΑ  
Α.Μ. 98252**

**ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2003**

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ**  
**ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**  
**ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΟΝΑΔΩΝ**  
**ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΘΕΜΑ :**  
**ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO**  
**9001/2000.**  
**Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ-ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΤΟ ΔΗΜΟ**  
**ΑΡΧΑΝΩΝ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ**

**ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ :**  
**ΒΟΥΤΥΝΙΩΤΗ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ**  
**ΝΙΚΟΛΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΓΡΗΓΟΡΙΟΣ**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ :**  
**ΚΑΛΑΘΑΚΗ ΜΑΡΙΑ**  
**A.M. 98252**

**ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2003**

# ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

<b><u>ΠΡΟΛΟΓΟΣ</u></b>	<b>5</b>
------------------------	----------

## **ΜΕΡΟΣ Α'**

<b><u>1. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ - ΈΝΑ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΠΡΟΤΥΠΟ</u></b>	<b>7</b>
--	----------

1.1. Τι είναι το ISO	7
1.2. Τι είναι ένα παγκόσμιο πρότυπο	7
1.3. Γιατί χρειάζεται μια παγκόσμια προτυποποίηση	8
1.4. Τι επιτυγχάνει μια παγκόσμια προτυποποίηση ή κανονικοποίηση	10
1.5. Τι είναι Σύστημα Ποιότητας	10

<b><u>2. ΠΩΣ ΑΝΑΠΤΥΣΣΟΝΤΑΙ ΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ISO ΚΑΙ ΠΟΙΕΣ ΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΟΥΣ</u></b>	<b>13</b>
--	-----------

2.1. Ανάπτυξη των προτύπων ISO	13
2.2. Τα πρότυπα : ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003	13
2.3. Στοιχεία και διαφορές των ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003	15

<b><u>3. ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΠΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΟΥΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</u></b>	<b>17</b>
--	-----------

3.1. ΕΛΟΤ (Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης)	17
3.1.1. Τομείς τυποποίησης	18
3.1.2. Γενικός Κανονισμός αξιολόγησης και πιστοποίησης συστημάτων ποιότητας	19
3.1.3. Γενικός Κανονισμός πιστοποίησης προϊόντων	20
3.1.4. Γενικός Κανονισμός αξιολόγησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία	21
3.1.5. Γενικός Κανονισμός αξιολόγησης και πιστοποίησης συστημάτων ασφαλούς διαχείρισης πληροφοριών	22
3.1.6. Γενικός Κανονισμός αξιολόγησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων	23



3.2. ΕΛΚΕΠ (Ελληνικό Κέντρο Πληροφόρησης )	24
3.2.1. Λόγοι εφαρμογής του και ουσιαστικές προϋποθέσεις για τη διασφάλιση της αξιοπιστίας του θεσμού	25
3.2.2. Ποιότητα : θέμα αυστηρώς προσωπικό	26
3.2.3. Πέντε άξονες στο νέο πρότυπο ISO 9001:2000	27
3.2.4. Διατροφικές κρίσεις HACCP	29
3.2.5. Επαγγελματική πιστοποίηση και ποιότητα	32
3.2.6. Κοινοτικές οδηγίες, ΣΗΜΑΝΣΗ " CE " και ιατροτεχνολογικά προϊόντα	33
<b><u>4. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ</u></b>	<b>35</b>
4.1. Ν.Π.Ι.Δ.	35
4.2. Ν.Π.Δ.Δ.	38
<b><u>5. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΟΤΑ</u></b>	<b>41</b>
5.1. Η σημερινή κατάσταση των ΟΤΑ	41
5.2. Γιατί χρειάζεται ο σχεδιασμός ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας στη λειτουργία των ΟΤΑ	42

## **ΜΕΡΟΣ Β'**

<b><u>1. Ο ΔΗΜΟΣ ΑΡΧΑΝΩΝ</u></b>	<b>45</b>
1.1. Ιστορικά στοιχεία του Δήμου Αρχανών	45
1.2. Αναπτυξιακή πορεία του Δήμου Αρχανών	46
<b><u>2. ΔΗΜΟΣ ΑΡΧΑΝΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</u></b>	<b>48</b>
2.1. Εισήγηση του Δήμου Αρχανών για την εφαρμογή ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας στις υπηρεσίες του	48
2.2. Διαδικασίες που εξασφάλισαν την πιστοποίηση των υπηρεσιών του Δήμου Αρχανών κατά ISO 9001:2000	49
2.3. Αντικείμενο του Εγχειριδίου Διασφάλισης Ποιότητας	53
2.4. Διανομή και ενημέρωση του Εγχειριδίου Διασφάλισης Ποιότητας	54

<b><u>3. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ISO 9001:2000 ΣΤΟ ΔΗΜΟ</u></b>	
<b><u>ΑΡΧΑΝΩΝ</u></b>	<b>56</b>
3.1. Πολιτική Ποιότητας	56
<b><u>4. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</u></b>	<b>61</b>
4.1. Οργάνωση σε 3 επίπεδα	61
4.2. Σχηματική απεικόνιση των επιπέδων	62
<b><u>5. ΕΦΑΡΜΟΓΗ - ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ</u></b>	
<b><u>ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΑΡΧΑΝΩΝ</u></b>	<b>63</b>
5.1. Προγράμματα Ποιότητας	63
5.2. Ανασκόπηση Συμβάσεων	64
5.3. Έλεγχος Σχεδιασμού	65
5.4. Έλεγχος Εγγράφων	66
5.5. Προμήθεια Υλικών	68
5.6. Υπηρεσίες προσφερόμενες από το Δημότη	69
5.7. Αναγνώριση και Ιχνηλασιμότητα	70
5.8. Έλεγχος Διεργασιών	70
5.9. Έλεγχοι και δοκιμές	71
5.10. Εξοπλισμός επιθεωρήσεων, μετρήσεων και δοκιμών	72
5.11. Κατάσταση επιθεωρήσεων και δοκιμών	72
5.12. Έλεγχοι μη συμμορφώσεων - διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες	73
5.13. Μεταχείριση, αποθήκευση, συσκευασία και παράδοση	77
5.14. Αρχεία Ποιότητας	77
5.15. Εσωτερικές επιθεωρήσεις του Συστήματος Ποιότητας	77
5.16. Εκπαίδευση	78
5.17. Υποστήριξη μετά την παροχή υπηρεσίας	82
5.18. Στατιστικές τεχνικές	82
5.19. Σχεδιάγραμμα οργάνωσης των υπηρεσιών με βάση το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας στο Δήμο Αρχανών	83
<b><u>6. ΘΕΜΕΛΕΙΩΔΕΙΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ISO 9001:2000 ΣΤΟ ΔΗΜΟ</u></b>	
<b><u>ΑΡΧΑΝΩΝ</u></b>	<b>87</b>
6.1. Εστίαση στον Πελάτη - Δημότη	87
6.2. Ηγεσία	88
6.3. Συμμετοχή του Ανθρώπινου Δυναμικού	88
6.4. Προσέγγιση με βάση τη διεργασία	90

6.5. Σύστημα διοίκησης με βάση τις διεργασίες	91
6.6. Συνεχής Βελτίωση	93
6.7. Λήψη αποφάσεων βασισμένη σε πραγματικά γεγονότα	94
6.8. Αμοιβαίως επωφελείς σχέσεις με προμηθευτές	95
<b><u>7. ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</u></b>	
<b><u>ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΑΡΧΑΝΩΝ</u></b>	<b>96</b>
7.1. Διάγραμμα Ροής	96
7.2. Φύλλα Ελέγχου	97
7.3. Ιστόγραμμα	100
7.4. Διάγραμμα PARETO	101
7.5. Διάγραμμα Αίτιου - Αποτελέσματος	102
7.6. Διάγραμμα Συσχετισμού	105
7.7. Διάγραμμα Ελέγχου	107
<b><u>8. ISO ΚΑΙ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟΣ ΔΗΜΟΤΗΣ</u></b>	<b>110</b>
<b><u>9. ΝΕΕΣ ΙΔΕΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</u></b>	<b>112</b>
<b><u>10. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ</u></b>	<b>116</b>
10.1. Προτάσεις	117
10.2. Συμπεράσματα	120

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Οι σελίδες που ακολουθούν αναφέρονται στη σχεδίαση, οργάνωση και εφαρμογή ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας στο χώρο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και πιο συγκεκριμένα η σχεδίαση και εφαρμογή του ISO 9001:2000 στο Δήμο Αρχανών, με βασικό κριτήριο τη διοικητική, οικονομική και κοινωνική οργάνωση της τοπικής κοινωνίας.

### **Η εργασία χωρίζεται σε δύο μέρη :**

Στο πρώτο μέρος παρουσιάζονται τα πρότυπα ISO, η χρησιμότητά τους και η διάκρισή τους. Αναφέρονται οι κυριότεροι οργανισμοί που ασχολούνται με τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας καθώς και οι οργανισμοί που έχουν πιστοποιηθεί ως σήμερα. Τέλος αναφέρεται η σπουδαιότητα και χρησιμότητα ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας στην οργάνωση και λειτουργία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Στο δεύτερο μέρος παρουσιάζονται η εισήγηση του Δήμου Αρχανών για τη σχεδίαση ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας στις υπηρεσίες του, η οργάνωση –εγκατάσταση του ISO 9001:2000 προτύπου καθώς επίσης και οι θεμελιώδεις αρχές που ακολουθεί για τη σωστή λειτουργία του. Επιπρόσθετα αναφέρονται και τα εργαλεία μέτρησης της Ποιότητας στο Δήμο Άνω Αρχανών.

Τέλος παρουσιάζονται οι προτάσεις μας για τους στόχους και τους σκοπούς στους οποίους θα πρέπει να εστιάσει και να αναπτύξει ο Δήμος Αρχανών προκειμένου να οδηγήσει την τοπική κοινωνία σ' αυτό που ονομάζουμε «ποιότητα της ανάπτυξης».

## ΜΕΡΟΣ Α΄

Το πρώτο μέρος της εργασίας περιλαμβάνει στοιχεία που συλλέχθηκαν είτε από τον ίδιο το Δήμο είτε από εταιρείες που ασχολούνται με τη σχεδίαση προτύπων ISO και κυρίως από τους ΕΛΟΤ και ΕΛΚΕΠ.

Πιο συγκεκριμένα, το πρώτο αυτό μέρος της εργασίας περιλαμβάνει τα κεφάλαια «Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας-ένα παγκόσμιο πρότυπο» και «Η ανάπτυξη των προτύπων ISO και οι κατηγορίες τους», όπου αναφέρονται οι λόγοι που ένα Σ.Δ.Π. θεωρείται πρότυπο και μάλιστα παγκόσμιο καθώς και οι κυριότερες κατηγορίες στις οποίες διακρίνεται μαζί με τα στοιχεία και τις τυχόν διαφορές μεταξύ τους.

Ακολουθούν οι «Οργανισμοί που πιστοποιούν με βάση το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας» και οι «Πιστοποιημένοι Οργανισμοί». Είτε στο μεν πρώτο, αναφέρονται οι τομείς πιστοποίησης που ασχολούνται είτε ο κάθε οργανισμός ξεχωριστά, καθώς και οι Γενικοί Κανονισμοί τους σε κάθε τομέα. Αναφέρονται διεξοδικά οι ΕΛΟΤ και ΕΛΚΕΠ, ενώ στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται μια αναφορά στους κυριότερους οργανισμούς που έχουν πιστοποιηθεί είτε αυτοί είναι νομικά πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου είτε πρόσωπα Δημόσιου Δικαίου.

Τέλος ακολουθεί το κεφάλαιο «Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας και Τοπική Αυτοδιοίκηση», όπου γίνεται μια ανασκόπηση για της κατάστασης που επικρατεί στις μέρες μας. Ακολούθως εξετάζεται η οργάνωση της τοπικής κοινωνίας και πώς ένα Σύστημα Ποιότητας μπορεί να αλλάξει αυτήν, συνδέοντας την τοπική κοινωνία με την τοπική ανάπτυξη και στη συνέχεια με την ποιότητα της ανάπτυξης.



# Κεφάλαιο 1ο

## ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΕΝΑ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΠΡΟΤΥΠΟ

### **1.1. Τι είναι το ISO :**

Το ISO, προέρχεται από τα αρχικά του International Organization for Standardization ο οποίος όρος έχει επιλεγθεί αντί του όρου IOS που είναι και ο σωστότερος κι αυτό για να θυμίζει την ελληνική λέξη «ίσος» και να τονίζει την «ισότητα» που ο οργανισμός αυτός επιθυμεί να προσφέρει. Τα συγγράμματα του εκδίδονται σε τρεις επίσημες γλώσσες οι οποίες είναι τα Αγγλικά, τα Γαλλικά και τα Ρώσικα.

Ιδρύθηκε το 1946 από αντιπροσωπείες 25 χωρών που συναντήθηκαν στο Λονδίνο με στόχο την προώθηση της ανάπτυξης διεθνών προτύπων ή κανονισμών και σχετικών δραστηριοτήτων, όπως εκτίμηση συμμόρφωσης προς τα πρότυπα αυτά για να διευκολυνθεί η ανταλλαγή προϊόντων και υπηρεσιών παγκοσμίως με στόχο την ανάπτυξη συνεργασίας σε τομείς τεχνολογικών, οικονομικών και διανοητικών δραστηριοτήτων. Σήμερα αποτελείται από μέλη που αντιπροσωπεύουν περισσότερες από 90 χώρες.

Οι δραστηριότητες του ISO καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων πλην ηλεκτρολογικής και ηλεκτρονικής μηχανικής όπου αυτόν τον τομέα έχει αναλάβει το IEC, από τα αρχικά του International Electro technical Commission, το οποίο ιδρύθηκε το 1906. Στον τομέα της πληροφορικής τεχνολογίας (IT) οι δραστηριότητες καλύπτονται από μια επιτροπή που ονομάζεται «JTC 1».

### **1.2. Τι είναι ένα παγκόσμιο πρότυπο :**

Με τον όρο «διεθνή-παγκόσμια πρότυπα» εννοούμε καταγεγραμμένες συμφωνίες που περιέχουν τεχνικές ιδιαιτερότητες ή άλλα καθορισμένα κριτήρια τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως κανόνες, οδηγίες ή ορισμοί των χαρακτηριστικών πάντα με σκοπό να εξασφαλίσουν ότι υλικά, προϊόντα, διαδικασίες επεξεργασίες και υπηρεσίες είναι κατάλληλες για το σκοπό για τον οποίο προορίζονται.

Στόχος των παγκοσμίων προτύπων είναι να **απλοποιούν** την καθημερινή ζωή και φυσικά να αυξάνουν την **αξιοπιστία** και την **αποτελεσματικότητα** των υπηρεσιών και των προϊόντων που χρησιμοποιούνται σε καθημερινή βάση.

**Παραδείγματα τέτοιων διεθνών προτύπων που εξασφαλίζουν την αξιοπιστία είναι τα ακόλουθα :**

**A)** η τηλεφωνική ή η πιστωτική κάρτα που δύναται να χρησιμοποιηθεί σε οποιοδήποτε τηλέφωνο ή μηχανή ανάληψης οπουδήποτε στον κόσμο.

**B)** τα μεγέθη του χαρτιού A4, A3 κ.τ.λ.

**Γ)** οι κωδικοί των ονομάτων των χωρών, των νομισμάτων, των γλωσσών κ.τ.λ.

### **1.3. Γιατί χρειάζεται μια παγκόσμια προτυποποίηση :**

Η ύπαρξη ή μη παράλληλων προτύπων για όμοιες τεχνολογίες σε διαφορετικές χώρες ή γεωγραφικές περιοχές οδηγεί στη δημιουργία των λεγόμενων *τεχνιτών φραγμών στο εμπόριο*. Κυρίως βιομηχανίες ή τομείς που ειδικεύονται στις εξαγωγές ένοιωσαν ιδιαίτερη την ανάγκη να συμφωνήσουν σε παγκόσμια πρότυπα, που θα βοηθήσουν στον ορθολογισμό του εμπορίου. Άλλωστε η βασική αιτία ίδρυσης του ISO ήταν αυτή.

Η διεθνής προτυποποίηση ή κανονικοποίηση έχει πλέον εξασφαλισθεί σε ποικίλους τομείς όπως στην επεξεργασία πληροφοριών, στις επικοινωνίες στην πακετοποίηση, στις διανομές στην παραγωγή και χρήση ενέργειας στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες κ.α. Στο εγγύς μέλλον προβλέπεται ότι θα συνεχίσει να διαδραματίζει σπουδαίο ρόλο σε όλο και περισσότερους τομείς παραγωγικών δραστηριοτήτων.

**Οι κύριοι λόγοι όπου είναι απαραίτητη η παγκόσμια προτυποποίηση είναι οι παρακάτω :**

**A)** *Παγκόσμια πρόοδος στην απελευθέρωση του εμπορίου:* Αυτό σημαίνει πως μια ελεύθερη αγορά ενθαρρύνει διαφορετικούς πόρους προμήθειας και δίνεται η ευκαιρία για επέκταση των αγορών.

Έχουμε λοιπόν *δίκαιο ανταγωνισμό* που απαιτεί *κοινό σημείο αναφοράς* και ο οποίος γίνεται αποδεκτός από χώρα σε χώρα και από γεωγραφική περιοχή σε γεωγραφική περιοχή.

Β) *Αλληλο-εισχώρηση και αλληλο-εξάρτηση τομέων*: Οι περισσότεροι παραγωγικοί τομείς πλέον εξαρτώνται από σύνθετα στοιχεία, προϊόντα, εφαρμογές κ.α. που έχουν παραχθεί από άλλους τομείς. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν προϊόντα, επεξεργασίες και υπηρεσίες που είναι φιλικές προς το περιβάλλον, που χρησιμοποιούν τη διαδικασία ανακύκλωσης και τυποποίησης με υλικά που είναι βιολογικά αποσυνθεσόμενα.

Γ) *Συστήματα επικοινωνίας παγκόσμιας εμβέλειας*: Η βιομηχανία ηλεκτρονικών υπολογιστών χρειάζεται επειγόντως διεθνή προτυποποίηση. Το ISO έχει αναπτύξει το Open Systems Interconnection γι 'αυτό το σκοπό. Έτσι δημιουργούνται *ανοικτές προδιαγραφές των συστημάτων* που εγγυούνται πλήρη συμβατότητα των συστημάτων και άρα *υγιή ανταγωνισμό*. Αποτέλεσμα όλων αυτών είναι ότι προσφέρεται στους χρήστες μείωση του κόστους και βελτίωση της παραγωγικότητας και της καινοτομίας.

Δ) *Παγκόσμια πρότυπα για αναδυόμενες τεχνολογίες*: Οι απαιτήσεις για τεχνολογίες που δεν έχουν ακόμα κάποιο πρότυπο λειτουργικότητας προσδιορίζονται κυρίως στην *σταθεροποίηση της ορολογίας* και στην *ανάπτυξη βάσεων δεδομένων με ποσοτικές πληροφορίες*.

Ε) *Αναπτυσσόμενες χώρες*: Μία δομή σύμφωνη και συμβατή με διεθνή πρότυπα και κανονισμούς εγγυάται στις αναπτυσσόμενες χώρες βελτίωση της παραγωγής, αγοραστικό ανταγωνισμό και δυνατότητες εξαγωγών. Το αποτέλεσμα θα είναι επιτυχία στις οικονομίες πολιτικές και μέτρα που αποβλέπουν στην ανάπτυξη, διατηρησιμότητα.

#### **1.4. Τι επιτυγχάνει μια παγκόσμια προτυποποίηση ή κανονικοποίηση :**

Η παγκόσμια προτυποποίηση εξασφαλίζει ότι η πλειοψηφία των προϊόντων ή υπηρεσιών συμφωνούν στους ίδιους κανονισμούς. Είναι αποτέλεσμα συμφωνιών μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων είτε πρόκειται για προμηθευτές είτε για χρήστες είτε ακόμα και πιο συχνά για κυβερνήσεις. Η συμφωνία αφορά τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τα κριτήρια που πρέπει να χρησιμοποιούνται με συνέπεια στην επιλογή των υλικών, την κατασκευή ή παρασκευή προϊόντων και την παροχή υπηρεσιών.

**Σκοπός της είναι :**

- Προϊόντα και υπηρεσίες καλύτερης ποιότητας και μεγαλύτερης αξιοπιστίας
- Προϊόντα και υπηρεσίες βελτιωμένης υγείας, ασφάλειας και περιβαλλοντικής προστασίας
- Μεγαλύτερη συμβατότητα και λειτουργικότητα στα προϊόντα και τις υπηρεσίες
- Απλοποίηση για βελτιωμένη χρησιμότητα
- Μείωση του πλήθους των συνηθισμένων μοντέλων, άρα και μείωση του κόστους παραγωγής τους
- Αύξηση της αποτελεσματικότητας της διανομής και
- Απλούστευση της συντήρησης

#### **1.5. Τι είναι Σύστημα Ποιότητας :**

Από τις αρχές του 1990, η βελτίωση της ποιότητας θεωρείται η βασική στρατηγική στις διεθνείς δραστηριότητες των επιχειρήσεων. Κατά καιρούς δόθηκαν διάφοροι ορισμοί του όρου της **ποιότητας**. Έτσι το ISO όρισε ως ποιότητα **το σύνολο των ιδιοτήτων και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που στηρίζουν την ικανότητά του (της) να ικανοποιούν εκφρασμένες ή συνεπαγόμενες ανάγκες.**



Ο ορισμός αυτός όμως συνεχίζει να παραμένει ασαφής κι αυτό γιατί αφήνει μερικές αναπάντητες ερωτήσεις όπως :

- Τίνος τις ανάγκες θα πρέπει να ικανοποιούν τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες;
- Ποιοι είναι οι πελάτες των προϊόντων ή των υπηρεσιών και ποιες οι ανάγκες τους;
- Είναι δυνατόν να αναγνωρισθούν όλες οι ανάγκες;
- Πώς ορίζεται το επίπεδο της αποδεκτής ποιότητας;

Τελικά το ISO έχει προσθέσει στον ορισμό της ποιότητας κάποιες παραμέτρους που απλουστεύουν κάπως την ερμηνεία του ορισμού. Αναφέρουμε ενδεικτικά: **περιβάλλον συμβάσεων, οι ανάγκες καθορίζονται ενώ άλλες περιβάλλονται, συνεπαγόμενες ανάγκες θα πρέπει να αναγνωρισθούν και να ορισθούν, οι ανάγκες αλλάζουν με το χρόνο κ.α.**

Η ποιότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας εξαρτάται από πολλούς παράγοντες όπως: **η συλλογή του υλικού ή των συνθετικών του στοιχείων, ο τύπος του εξοπλισμού που χρησιμοποιείται στο σχεδιασμό, στην παραγωγή, στην αποθήκευση, στην δοκιμή και στην μεταφορά, η διαδικασία συντήρησης, η εκπαίδευση και η εμπειρία του προσωπικού παραγωγής και επίβλεψης και πολλές φορές ακόμα και τις περιβαλλοντικές συνθήκες.**

Συνδυάζοντας τα παραπάνω μπορούμε να ορίσουμε ότι : **Σύστημα Ποιότητας είναι η επεξεργασία, η οργανωτική δομή, οι διαδικασίες και οι πόροι που χρησιμοποιούν οι κατασκευαστές και οι προμηθευτές για να ελέγξουν αυτές τις παραμέτρους και να παράγουν ένα προϊόν ή μια υπηρεσία συνεπούς ποιότητας που πληροί προκαθορισμένες ιδιότητες.**

### **ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ:**

Υπάρχουν τρεις τρόποι εκτίμησης της ποιότητας που αξίζει να εξεταστούν συνοπτικά :

- Ο **ίδιος** ο κατασκευαστής επιλέγει να κάνει εκτίμηση του δικού του συστήματος ποιότητας. Τέτοιος **αυτοέλεγχος** αποτελεί ένα μεγάλο στοιχείο του ίδιου του συστήματος ποιότητας.

- Κάποιος **δεύτερος** κάνει την εκτίμηση του συστήματος ποιότητας π.χ. ο αγοραστής. Αυτού του είδους οι έλεγχοι είναι υποχρεωτικοί κυρίως για τις επιχειρήσεις που επιθυμούν να γίνουν προμηθευτές κάποιου αγοραστή.
- Κάποιος **τρίτος** εκτιμά και καταγράφει το σύστημα ποιότητας είτε σε υποχρεωτική είτε σε εθελοντική βάση. Η δραστηριότητα αυτή γίνεται κυρίως σε *πρόσωπα ή οργανισμούς που είναι ανεξάρτητα* τόσο από τον προμηθευτή όσο και από τον αγοραστή. Έτσι περισσότερες από 31 χώρες διαθέτουν τουλάχιστον από μία εταιρεία που προσφέρει υπηρεσίες ελέγχου εκτίμησης και καταγραφής συστημάτων ποιότητας.

## Κεφάλαιο 2ο

### ΠΩΣ ΑΝΑΠΤΥΣΣΟΝΤΑΙ ΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ISO ΚΑΙ ΠΟΙΕΣ ΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΟΥΣ

#### 2.1. Ανάπτυξη των προτύπων ISO :

Η ανάπτυξη των προτύπων ISO βασίζεται σε τρεις αρχές :

- **Συμβιβασμός:** οι απόψεις και τα ενδιαφέροντα όλων των εμπλεκομένων (κατασκευαστές, πωλητές, χρήστες, πελάτες, ομάδες, εργαστήρια δοκιμών, κυβερνήσεις, μηχανικοί, ερευνητικοί οργανισμοί κ.α.) λαμβάνονται υπό θεώρηση.
- **Παγκοσμιοποίηση:** οι λύσεις που προτείνονται θα πρέπει να ικανοποιούν τις βιομηχανίες και τους πελάτες σε παγκόσμια βάση.
- **Εθελοντισμός:** η διεθνής προτυποποίηση βασίζεται στις δυνάμεις της αγοράς γι' αυτό και η εφαρμογή της από όλους τους εμπλεκόμενους γίνεται με βάση την ελεύθερη βούληση στους τόπους της αγοράς.

#### 2.2. Τα πρότυπα ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003:

Μιλώντας για πρότυπα εξασφάλισης ποιότητας, εννοούμε το ISO 9000 όπου πρόκειται για ένα γενικό πρότυπο και τα επιμέρους ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003. Αναλυτικά εξετάζονται οι σκοποί που εξυπηρετούν και τι στοιχεία περιέχει το καθένα από τα παραπάνω πρότυπα στα οποία αναφερθήκαμε.

- **Το ISO 9000** έχει γενικό σκοπό. Προσφέρει οδηγίες για την επιλογή και χρήση του, περιέχει τις βασικές αρχές, τους βασικούς όρους και προσφέρει οδηγίες για την επιλογή, χρήση του. Επίσης περιέχει αναπροσαρμογή των προτύπων ISO 9001, ISO9002, ISO 9003.

Κάθε πρότυπο έχει διαφορετικές απόψεις για την εξασφάλιση της ποιότητας ανάλογα με τις ανάγκες στις οποίες αναφέρεται.

Τα ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 αποτελούν τρία διακριτά πρότυπα συστημάτων ποιότητας, με ποικίλη αυστηρότητα στη χρήση σε διάφορες εφαρμογές.

#### **Οι πληροφορίες που περιέχουν αυτά είναι :**

- Το ISO 9001 αποτελεί ένα πρότυπο για την εξασφάλιση της ποιότητας, και χρησιμοποιείται όταν ένα συμβόλαιο ανάμεσα σε δυο μέλη απαιτεί την επίδειξη της ικανότητας από τον προμηθευτή για σχεδιασμό, ανάπτυξη, εγκατάσταση και λειτουργία του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Είναι πιο περιεκτικό από τα τρία κι αυτό γιατί καλύπτει επιπλέον και όλα τα στοιχεία των άλλων δύο. Σε σύγκριση μ' αυτά προσθέτει τις δυνατότητες του σχεδιασμού, της ανάπτυξης και της λειτουργίας.
- Το ISO 9002 αποτελεί πρότυπο για την εξασφάλιση της ποιότητας στην παραγωγή, ολοκλήρωση και εγκατάσταση. Εξειδικεύεται κυρίως στην πρόληψη, αποκάλυψη και διόρθωση προβλημάτων κατά τη διάρκεια της παραγωγής και της εγκατάστασης.
- Το ISO 9003 αποτελεί πρότυπο για την εξασφάλιση της ποιότητας στην τελική επιθεώρηση και δοκιμή. Εξειδικεύεται στην αποκάλυψη και τον έλεγχο προβλημάτων κατά την τελική επιθεώρηση και δοκιμή.



### **2.3. Στοιχεία και διαφορές των ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003:**

Τα στοιχεία που περιέχουν τα παραπάνω πρότυπα εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα. Μέσα από την επεξεργασία αυτών μπορούν να εμφανιστούν και οι αντίστοιχες διαφορές που προκύπτουν μεταξύ των προτύπων.

**Έτσι έχουμε :**

<b>ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</b>	<b>ISO 9001</b>	<b>ISO 9002</b>	<b>ISO 9003</b>
Υπευθυνότητα διαχείρισης	ΝΑΙ	ΝΑΙ*	ΝΑΙ **
Σύστημα ποιότητας	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ**
Αναθεώρηση συμβολαίων	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Έλεγχος σχεδιασμού	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Έλεγχος εγγράφων	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ**
Αγορά	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Προϊόν εφοδιασμένο από τον αγοραστή	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Αναγνωρισιμότητα και ανιχνευσιμότητα προϊόντος	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ**
Έλεγχος επεξεργασίας	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Επιθεώρηση και δοκιμή	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ**
Εξοπλισμός επιθεώρησης, μέτρησης και δοκιμής	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ**
Έλεγχος ασύμφωνου προϊόντος	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ**
Ενέργεια επανόρθωσης	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ

Χειρισμός, αποθήκευση, πακετοποίηση και παράδοση	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ**
Αρχεία ποιότητας	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ**
Εσωτερικός έλεγχος ποιότητας	ΝΑΙ	ΝΑΙ*	ΟΧΙ
Εκπαίδευση	ΝΑΙ	ΝΑΙ*	ΝΑΙ**
Υπηρεσίες	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ
Στατιστικές τεχνικές	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ**
Επιθεώρηση κατάστασης του L τεστ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ**

- ❖ ΟΧΙ: δεν υπάρχει
- ❖ ΝΑΙ: υπάρχει
- ❖ ΝΑΙ\*: υπάρχει σε καλή οργάνωση
- ❖ ΝΑΙ\*\*: υπάρχει σε πολύ καλή οργάνωση

## Κεφάλαιο 3ο

### ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΠΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΟΥΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

#### **3.1. Ε.Λ.Ο.Τ (Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης) :**

Η οδηγία 98/34/ΕΚ (ΠΑΛΑΙΑ 83/189/ΕΟΚ), καθιερώνει μια διαδικασία έγκαιρης προειδοποίησης και εθνικής γνωμοδότησης στον τομέα των εθνικών προτύπων και κανονισμών ανάμεσα στα κράτη-μέλη της Ε.Ε. που υπέγραψαν χωριστή συμφωνία, για να εξασφαλίζεται η διαφάνεια των εθνικών πρωτοβουλιών.

Σύμφωνα μ' αυτή τη διαδικασία τα κράτη-μέλη κοινοποιούν κάθε σχέδιο τεχνικού κανόνα πριν αυτό τεθεί σε ισχύ.

Ο Ε.Λ.Ο.Τ λοιπόν αποτελεί ένα εθνικό κόμβο για την Ελλάδα στη διαδικασία αυτή με την έννοια ότι αφενός καταρτίζει τα σχέδια των τεχνικών κανόνων και προτύπων και αφετέρου δέχεται τα σχέδια των άλλων κρατών-μελών, τα οποία και φροντίζει να μοιράζει στους κατάλληλους φορείς για να υπάρχει Ελληνική θέση πάνω στα σχέδια αυτά.

Ο Νόμος 372/76 όπως τροποποιήθηκε από τον Νόμο 1682/1997 και το Προεδρικό Διάταγμα 155/97, αναθέτει στον Ε.Λ.Ο.Τ την ανάπτυξη δραστηριοτήτων Πιστοποίησης. Βάση της Υπουργικής Απόφασης 22729/509/26-6/1998/ΦΕΚ 708/Β/13-7-1998, ο Ε.Λ.Ο.Τ εφαρμόζει Διαδικασίες και Συστήματα Πιστοποίησης. Μέσα στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων του εμπεριέχονται οι διαδικασίες απονομής Σημάτων Συμμόρφωσης και χορήγησης Πιστοποιητικών Συμμόρφωσης τα οποία δηλώνουν την συμμόρφωση των προϊόντων, διεργασιών, δραστηριοτήτων, οργανισμών, συστημάτων και προσώπων με τις απαιτήσεις τυποποιητικών εγγράφων και τα οποία ονομάζονται Σήματα Συμμόρφωσης / Πιστοποιητικά Συμμόρφωσης Ε.Λ.Ο.Τ.

Ο Ε.Λ.Ο.Τ είναι ο μοναδικός εξουσιοδοτημένος οργανισμός για την απονομή του Ελληνικού Σήματος Συμμόρφωσης. Διενεργεί δειγματοληψίες, δοκιμές, επιθεωρήσεις και αξιολόγηση διαδικασιών και συστημάτων χρησιμοποιώντας δικά του μέσα και προσωπικό ή και σε συνεργασία με άλλους αποδεκτούς ενδιαφερόμενους φορείς. Την εφαρμογή και την υλοποίηση των δραστηριοτήτων πιστοποίησης του Ε.Λ.Ο.Τ διαχειρίζεται το Συμβούλιο Πιστοποίησης.

### **3.1.1. Τομείς πιστοποίησης :**

Ο Ε.Λ.Ο.Τ ως σήμερα έχει επεκτείνει τη δράση του σε πάρα πολλούς τομείς της καθημερινής ζωής οι οποίοι αριθμούνται συνολικά σε 39 και είναι οι ακόλουθοι :

1. Αγροτικός τομέας/Αλειία
2. Εξόρυξη/Λατομείων
3. Τρόφιμα-Ποτά-Καπνός
4. Κλωστοϋφαντουργία
5. Δέρμα
6. Ξύλο
7. Χαρτοποιία
8. Εκδόσεις
9. Εκτυπώσεις
10. Άνθρακας και διυλισμένα προϊόντα πετρελαίου
11. Πυρηνικά καύσιμα
12. Χημική Βιομηχανία
13. Φαρμακευτικά
14. Ελαστικά και πλαστικά προϊόντα
15. Μη μεταλλικά ορυκτά προϊόντα
16. Μπετόν/Τσιμέντο/Ασβέστης/Γύψος κ.λ.π.
17. Βασικά μέταλλα και μεταλλικά προϊόντα
18. Μηχανές/Εξοπλισμός
19. Ηλεκτρικός, ηλεκτρονικός και οπτικός εξοπλισμός
20. Ναυπηγική
21. Αεροναυπηγική
22. Μέσα μεταφοράς/Εξοπλισμός μεταφοράς
23. Διάφορα (μη ανήκοντα στα παραπάνω)
24. Ανακύκλωση
25. Ηλεκτρική ενέργεια



26. Δίκτυα αερίων
27. Δίκτυα νερού
28. Κατασκευές
29. Χονδρεμπόριο-Λιανεμπόριο, επισκευή αυτοκινήτων μοτοσικλετών και οικιακών συσκευών
30. Ξενοδοχεία/Εστιατόρια
31. Μεταφορά / Αποθήκευση / Επικοινωνία
32. Οικονομικές δραστηριότητες / Μεσιτικά γραφεία / Ενοικιάσεις
33. Τεχνολογία πληροφοριών
34. Υπηρεσίες μηχανικού
35. Άλλες υπηρεσίες
36. Δημόσια Διοίκηση
37. Εκπαίδευση
38. Υγεία και κοινωνικές υπηρεσίες
39. Άλλες κοινωνικές υπηρεσίες

### **3.1.2. Γενικός Κανονισμός Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας :**

Αυτός ο Γενικός Κανονισμός Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας αφορά τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο Ε.Λ.Ο.Τ σύμφωνα με τα πρότυπα Ε.Λ.Ο.Τ EN ISO 9001/9002/9003 και τις απαιτήσεις του παρόντος Κανονισμού. Η συνολική διαχείριση και η χορήγηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ποιότητας ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Ε.Λ.Ο.Τ EN ISO 45012, της Οδηγίας ISO / IEC 62, τις αντίστοιχες Κατευθυντήριες Οδηγίες της ΕΑ καθώς και τους Κανονισμούς του Φορέα Διαπίστευσης.

Το ΠΣΣΠ είναι το έγγραφο που υποδηλώνει ότι η πιστοποιηθείσα επιχείρηση έχει τεκμηριώσει, εφαρμόσει και τηρεί Σύστημα Ποιότητας, το οποίο και αποτελεί ένα μέσο διασφάλισης για την σταθερή ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων και των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε σχέση με τις προδιαγεγραμμένες για αυτά απαιτήσεις.

Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να συγχέεται το ΠΣΣΠ με την Αξιολόγηση και Πιστοποίηση των παραγόμενων προϊόντων και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ως εκ τούτου τα ΠΣΣΠ δεν είναι Πιστοποιητικά Συμμόρφωσης Προϊόντων και ούτε πρέπει να χρησιμοποιούνται ως τέτοια.

♦ **Η διαδικασία χορήγησης και διατήρησης του ΠΣΣΠ περιλαμβάνει τα κατωτέρω στάδια:**

- Αρχικές συνομιλίες / Ανταλλαγή πληροφοριών
- Προπαρασκευαστικές συναντήσεις/Προκαταρκτική Επίσκεψη Αξιολόγησης
- Επιθεώρηση Αξιολόγησης
- Επιθεωρήσεις Επιτήρησης
- Επαναληπτικές Επιθεωρήσεις Αξιολόγησης
- Ειδικές Επιθεωρήσεις

**3.1.3. Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης προϊόντων :**

Ο παρών Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης Προϊόντων (ΓΚΠΠ) αφορά τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο Ε.Λ.Ο.Τ για την Πιστοποίηση Προϊόντων σύμφωνα με τις απαιτήσεις του παρόντος Κανονισμού, του αντίστοιχου ΕΚΠΠ και των τυποποιητικών εγγράφων που αναφέρονται στους αντίστοιχους ΕΚΠΠ. Η συνολική διαχείριση, απονομή και χορήγηση του Σήματος-Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Ε.Λ.Ο.Τ ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Προτύπου Ε.Λ.Ο.Τ EN 45011, της Οδηγίας ISO/IEC 65 και των αντίστοιχων Κατευθυντήριων Οδηγιών της ΕΑ.

Το **Σήμα-Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Ε.Λ.Ο.Τ** υποδηλώνει ότι η επιχείρηση παράγει προϊόντα που ικανοποιούν τις απαιτήσεις καθορισμένων προτύπων, προδιαγραφών ή άλλων τυποποιητικών εγγράφων.

♦ **Η διαδικασία απονομής/χορήγησης και διατήρησης του ΣΣ/Ε.Λ.Ο.Τ-ΠΣ/Ε.Λ.Ο.Τ περιλαμβάνει τα παρακάτω στάδια:**

- Αρχικές συνομιλίες/Ανταλλαγή πληροφοριών
- Αρχικός Έλεγχος
- Έλεγχος μετά την υπογραφή της σύμβασης

### **3.1.4. Γενικός Κανονισμός Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία :**

Ο παρών Γενικός Κανονισμός Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία αφορά τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο Ε.Λ.Ο.Τ σύμφωνα με το Πρότυπο BS 8800 και τις απαιτήσεις του παρόντος Κανονισμού. Η συνολική διαχείριση και χορήγηση του ΠΣΣΔΥΑΕ ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Προτύπου Ε.Λ.Ο.Τ EN 45012, της Οδηγίας ISO/EC 62 και τις αντίστοιχες Κατευθυντήριες Οδηγίες της ΕΑ.

Το ΠΣΣΔΥΑΕ είναι το έγγραφο που υποδηλώνει ότι η πιστοποιηθείσα επιχείρηση έχει τεκμηριώσει, εφαρμόσει και τηρεί Σύστημα Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία, το οποίο και αποτελεί ένα μέσο διασφάλισης ότι συμμορφώνεται με όλες τις ισχύουσες υποχρεωτικές διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας και ταυτόχρονα έχει αναλάβει την υποχρέωση για συνεχιζόμενη βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Η επιλογή των προτεραιοτήτων και του βαθμού βελτίωσης από την επιχείρηση πρέπει να μπορεί να αιτιολογηθεί ως συσχετιζόμενη με την αξιολόγηση επικινδυνότητας.

#### **♦ Πεδίο Πιστοποίησης:**

Το ΠΣΣΔΥΑΕ πρέπει να αναφέρεται σε όλες τις δραστηριότητες οι οποίες πραγματοποιούνται από την προς πιστοποίηση μονάδα της επιχείρησης και σε όλους τους συνδεδεμένους χώρους (π.χ. αποθήκες, γραφεία, υποκαταστήματα, συνεργεία εγκατάστασης/συντήρησης, οχήματα, εργοτάξια κ.λ.π.)

Επίσης θα πρέπει να καλύπτει υπεργολάβους, προσωρινούς εργαζόμενους και επισκέπτες που εργάζονται ή επισκέπτονται τους προς πιστοποίηση χώρους της επιχείρησης.

#### **♦ Η διαδικασία χορήγησης και διατήρησης του ΠΣΣΔΥΑΕ περιλαμβάνει τα κατωτέρω στάδια:**

- Αρχικές συνομιλίες / Ανταλλαγή πληροφοριών
- Προπαρασκευαστικές Συναντήσεις/Προκαταρκτική Επίσκεψη Αξιολόγησης
- Επιθεώρηση Αξιολόγησης
- Επιθεωρήσεις Επιτήρησης
- Επαναληπτικές Επιθεωρήσεις Αξιολόγησης
- Ειδικές Επιθεωρήσεις

### **3.1.5. Γενικός Κανονισμός Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Ασφαλούς Διαχείρισης Πληροφοριών :**

Ο Γενικός Κανονισμός Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Ασφαλούς Διαχείρισης Πληροφοριών αφορά τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο Ε.Λ.Ο.Τ σύμφωνα με το Πρότυπο BS 7799 Part 2 και το Πρότυπο BS 7799 Part 1 και τις απαιτήσεις του παρόντος Κανονισμού.

Η συνολική διαχείριση και χορήγηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης Πληροφοριών ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Προτύπου Ε.Λ.Ο.Τ EN 45012, της Οδηγίας ISO/IEC 62 και τις αντίστοιχες Κατευθυντήριες Οδηγίες της ΕΑ.

Το ΠΣΣΑΔΠ είναι το έγγραφο που υποδηλώνει ότι η πιστοποιηθείσα επιχείρηση έχει τεκμηριώσει, εφαρμόσει και τηρεί ΠΣΣΑΔΠ, το οποίο αποτελεί ένα μέσο διασφάλισης ότι συμμορφώνεται με όλες τις ισχύουσες υποχρεωτικές διατάξεις της νομοθεσίας και ταυτόχρονα έχει αναλάβει την υποχρέωση για συνεχή βελτίωση των συνθηκών ασφάλειας των πληροφοριών και των δεδομένων. Η επιλογή των προτεραιοτήτων και του βαθμού βελτίωσης από την επιχείρηση πρέπει να αιτιολογείται ως συσχετιζόμενη με την εκτίμηση της τρωτότητας και των μέσων προστασίας των πληροφοριών και των δεδομένων.

#### **♦ Πεδίο Πιστοποίησης:**

Το ΠΣΣΑΔΠ πρέπει να αναφέρεται σε όλες τις δραστηριότητες οι οποίες πραγματοποιούνται από την προς πιστοποίηση μονάδα της επιχείρησης και σε όλους τους συνδεδεμένους χώρους.

Επίσης θα πρέπει να καλύπτει προμηθευτές, υπεργολάβους, προσωρινούς εργαζομένους και επισκέπτες που εργάζονται ή επισκέπτονται τους χώρους της επιχείρησης καθώς και όσους συνδέονται μαζί της μέσω τοπικών ή ευρέων δικτύων.

#### **♦ Η διαδικασία χορήγησης και διατήρησης του ΠΣΣΑΔΠ περιλαμβάνει τα παρακάτω στάδια:**

- Αρχικές συνομιλίες/Ανταλλαγή πληροφοριών
- Προπαρασκευαστικές συναντήσεις
- Επιθεώρηση Αξιολόγησης, η οποία περιλαμβάνει δύο στάδια :
  - Α' στάδιο: Ανασκόπηση Τεκμηρίωσης
  - Β' στάδιο: Επιθεώρηση Εφαρμογής

- Επιθεωρήσεις Επιτήρησης
- Επαναληπτικές Επιθεωρήσεις Αξιολόγησης
- Ειδικές Επιθεωρήσεις

### **3.1.6. Γενικός Κανονισμός Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων :**

Ο παρών Γενικός Κανονισμός Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων αφορά:

- τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο Ε.Λ.Ο.Τ για τη χορήγηση και διατήρηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων σύμφωνα με το Πρότυπο Ε.Λ.Ο.Τ 1416
- τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των κατόχων του ΠΣΣΔΑΤ καθώς και τις υποχρεώσεις του Ε.Λ.Ο.Τ
- τους σχετικούς οικονομικούς όρους

Η συνολική διαχείριση και χορήγηση του ΠΣΣΔΑΤ ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Προτύπου Ε.Λ.Ο.Τ EN 45012, της Οδηγίας ISO/IEC 62 και τις αντίστοιχες Κατευθυντήριες Οδηγίες της ΕΑ.

Το ΠΣΣΔΑΤ είναι το έγγραφο που δηλώνει ότι η πιστοποιηθείσα επιχείρηση έχει τεκμηριώσει, εφαρμόσει και τηρεί ΠΣΣΔΑΤ μέσω του οποίου διασφαλίζεται η ασφάλεια των παραγόμενων, διατιθέμενων ή και διακινούμενων τροφίμων.

#### **♦ Η διαδικασία χορήγησης και διατήρησης του ΠΣΣΔΑΤ περιλαμβάνει τα κατωτέρω στάδια:**

- Αρχικές συνομιλίες/Ανταλλαγή πληροφοριών
- Υποβολή και Αξιολόγηση Αίτησης
- Προκαταρκτική Επίσκεψη Αξιολόγησης
- Επιθεώρηση Αξιολόγησης
- Επιθεωρήσεις Επιτήρησης
- Επαναληπτικές Επιθεωρήσεις Αξιολόγησης
- Ειδικές Επιθεωρήσεις



### **3.2. Ε.Λ.Κ.Ε.Π (Ελληνικό Κέντρο Ποιότητας) :**

Το Ε.Λ.Κ.Ε.Π. αποτελεί ένα φορέα ενημέρωσης και πιστοποίησης επιχειρήσεων και οργανισμών με διεθνή εμβέλεια και αλληλεξάρτηση. Κυρίως δημιουργήθηκε με κύριο στόχο την ενημέρωση των επιχειρήσεων όσον αφορά τα Συστήματα Ποιότητας και τη χρησιμότητά τους.

Για την εξασφάλιση επιτυχημένων αποτελεσμάτων οι επιχειρήσεις ή οι οργανισμοί θα πρέπει να ενεργοποιούν διαδικασίες και να εξασφαλίσουν ότι όλοι μέσα σ' αυτούς από εργαζομένους έως και υπευθύνους είναι γνώστες αυτών των διαδικασιών, τις κατανοούν και έχουν τη δυνατότητα και ευχέρεια να προτείνουν κάτι νέο προς όφελος της επιχείρησης ή του οργανισμού.

Είναι σημαντικό όλοι να δημιουργήσουν εργαλεία για τις διαδικασίες που χρησιμοποιούν και τα οποία εργαλεία να μπορούν να διορθωθούν σε περίπτωση που αποδειχθούν ακατάλληλα για το σκοπό για τον οποίο δημιουργήθηκαν. Για την επιτυχή πορεία ανάπτυξης οργανισμού/επιχείρησης αυτό που μετρά είναι οι διαδικασίες και τα άτομα που τις εφαρμόζουν.

Από τα παραπάνω καταλήγουμε στην εφαρμογή Συστημάτων Ποιότητας που έχουν ως κύριο στόχο για την επιτυχή ανάπτυξη της επιχείρησης ή του οργανισμού το σαφή καθορισμό των διαδικασιών και την πιστή εφαρμογή τους. Έτσι από τη στιγμή που καθοριστούν οι διαδικασίες με σαφήνεια και με τρόπο που όλοι να έχουν πρόσβαση σ' αυτές μπορούμε να ελπίζουμε στη βελτίωση των δραστηριοτήτων και στην αντιμετώπιση των σημερινών ανταγωνιστικών συνθηκών.

Αυτό ακριβώς το σκοπό εξυπηρετεί το Ε.Λ.Κ.Ε.Π, την πληρέστερη και καλύτερη ενημέρωση πάνω σε θέματα Συστημάτων Ποιότητας και Διασφάλισης. Παρέχονται υπηρεσίες πιστοποίησης των οργανισμών ή των επιχειρήσεων σε πολλούς τομείς, σύμφωνα πάντα με τα Διεθνή Πρότυπα και τις σχετικές Οδηγίες.

**Οι εταιρείες που ακολουθούν πιστοποιήθηκαν με τη βοήθεια του Ελληνικού Κέντρου Ποιότητας και μόνο :**

- ΡΟΥΣΣΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΥ Ο.Ε. : Εταιρεία Τοπογραφικών Μελετών του Εθνικού Κτηματολογίου. Πιστοποιήθηκε τον Ιούνιο του 1999 με ISO 9001/94
- ΗΛΙΔΑ Ε.Ε. : Εταιρεία Τοπογραφικών Μελετών , Μελετών Κτηματολογίου, Υδραυλικών και Οδοποιίας. Πιστοποιήθηκε το Σεπτέμβριο του 1999 με ISO 9001/94
- Ν.ΠΑΠΠΑΣ : Εταιρεία Τοπογραφικών Μελετών του Εθνικού Κτηματολογίου. Πιστοποιήθηκε τον Οκτώβριο του 1999 με ISO 9001/94
- ΣΤΑΜΟΣ Α.Ε. : Εταιρεία Τοπογραφικών Μελετών, Μελετών Κτηματολογίου, Στατικών, Οδοποιίας, Ύδρευσης, Αποχέτευσης και Εγγειοβελτιωτικών Έργων. Πιστοποιήθηκε το Νοέμβριο του 1999 με ISO 9001/94

### **3.2.1. Λόγοι εφαρμογής του και ουσιαστικές προϋποθέσεις για τη διαφύλαξη της αξιοπιστίας του θεσμού :**

Το Πρότυπο ΕΛΟΤ 1801 το οποίο αποτελεί τον κεντρικό κορμό για τη δημιουργία και εγκατάσταση ενός Συστήματος Ποιότητας σε επιχειρήσεις και οργανισμούς σχεδιάστηκε και εφαρμόστηκε από το Ε.Λ.Κ.Ε.Π εμφανίζοντας τα εξής οφέλη :

- ✓ Ορθολογικοποίηση της διαχείρισης των δραστηριοτήτων πρόληψης του επαγγελματικού κινδύνου και δημιουργία προϋποθέσεων για διαρκή βελτίωση.
- ✓ Δημιουργία άμιλλας και ενδιαφέροντος από επιχειρήσεις και οργανισμούς για απαιτήσεις υψηλότερες από τις ελάχιστες που προβλέπονται από τη νομοθεσία.
- ✓ Οφέλη για του εργαζόμενους, διότι το Πρότυπο ενισχύει και περιφρουρεί τις διατάξεις της νομοθεσίας περί ασφαλούς εργασίας.
- ✓ Ενίσχυση της συμμετοχής των εργαζομένων και της διαβούλευσης τους με τον εργοδότη, πράγμα που αποτελεί βασική προϋπόθεση για την πιστοποίηση ενός οργανισμού ή μίας επιχείρησης

Οι προϋποθέσεις για τη διαφύλαξη του Προτύπου αυτού συνίσταται να είναι οι ακόλουθες :

- ✓ Εκπαίδευση όλων των συνεργατών ώστε να καταστούν γνωστές όλες οι ιδιαιτερότητες του Προτύπου οι οποίες θεωρούνται άκρως σημαντικές για τη σωστή διαχείριση και εφαρμογή των Συστημάτων Ποιότητας.
- ✓ Έγκυρος έλεγχος των επιχειρήσεων και των οργανισμών σύμφωνα με τις ισχύουσες απαιτήσεις του Προτύπου οι οποίες πρέπει να τονιστεί ότι έχουν αρκετά μεγάλη έκταση (συγγέονται και εμπλέκονται με /σε πάρα πολλούς τομείς) και αυστηρότητα.

### **3.2.2. Ποιότητα: θέμα αυστηρώς προσωπικό :**

Όταν οι ειδικοί μιλούν για ποιότητα έχουν συνήθως κατά νου την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών. Οι πελάτες και οι χρήστες όμως γίνονται ολοένα και πιο απαιτητικοί με αποτέλεσμα στην έννοια της «απτής» ποιότητας που αφορά τα τεχνικά χαρακτηριστικά των προϊόντων και των υπηρεσιών να προστεθεί και η έννοια της «άυλης» ποιότητας, που αφορά κυρίως την **προσωπική ποιότητα**.

Η **προσωπική ποιότητα** είναι ένας νέος τρόπος αντιμετώπισης της έννοιας της ποιότητας. Το νέο σκεπτικό δεν αντικαθιστά τις παραδοσιακές ιδέες αλλά συμπληρώνει και βελτιώνει τον παλιό τρόπο σκέψης προσθέτοντας νέες διαστάσεις στην ανάπτυξη της, όπως η βελτίωση των ανθρωπίνων σχέσεων, η ισχυροποίηση της επικοινωνίας και η δημιουργία ομαδικού πνεύματος.

Έτσι καλύπτεται πέρα από την ποιότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας και η ποιότητα της ατομικής προσπάθειας, της νοοτροπίας και της συμπεριφοράς των ατόμων οι οποίοι παράγουν ένα προϊόν ή προσφέρουν μια υπηρεσία. Το ζητούμενο λοιπόν δεν είναι μόνο να παράγονται προϊόντα ή υπηρεσίες υψηλής ποιότητας και να ικανοποιούνται οι προσδοκίες του πελάτη αλλά και να εμπνέονται και οι άνθρωποι που παράγουν τα αγαθά αυτά και τις υπηρεσίες ώστε να δίνουν τον καλύτερο τους εαυτό.

Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού πρέπει να αποτελέσει προτεραιότητα για τη σύγχρονη ποιοτική οργάνωση και λειτουργία μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού.

Επιπρόσθετα θα πρέπει να λαμβάνονται πρωτοβουλίες σχετικές με την ποιοτική αλλά και τη γενικότερη ανάπτυξη της επιχείρησης ή του οργανισμού.

Σήμερα στόχος κάθε προγράμματος ποιοτικής ανάπτυξης πρέπει να είναι το γεφύρωμα του χάσματος μεταξύ των παραγόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών και αυτών που θα μπορούσαν να παραχθούν με την καλύτερη δυνατή αποδοτικότητα των εργαζομένων. Μια διαδικασία ανάπτυξης της προσωπικής ποιότητας θέτει σε λειτουργία «αλυσιδωτές αντιδράσεις» οι οποίες οδηγούν σε μια γενικότερη και διαχρονική ποιοτική βελτίωση:

Η προσωπική ποιότητα οδηγεί σε αύξηση του επιπέδου των επιμέρους τμημάτων της επιχείρησης ή του οργανισμού γεγονός που οδηγεί στη δημιουργία και την παραγωγή υψηλής ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών.

Μια επιχείρηση ή ένας οργανισμός που χαρακτηρίζεται από μια «κουλτούρα ποιότητας» εξασφαλίζει την ικανοποίηση των πελατών της /του γεγονός που οδηγεί στην βελτίωση των οικονομικών αποτελεσμάτων καθώς και της εταιρικής της / του εικόνας. Ο κυκλικός χαρακτήρας των παραπάνω αντιδράσεων εξασφαλίζει τη συνεχή ανάπτυξη και ποιοτική βελτίωση μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού.

### **3.2.3. Πέντε άξονες στο νέο Πρότυπο ISO 9001:2000 :**

Η σειρά ISO 9000:1987 τροποποιήθηκε το 1994 με την έκδοση της σειράς που ισχύει ακόμα και σήμερα ISO 9000:1994 ενώ παράλληλα άρχισε να εκδίδεται και η νέα ISO 9001:2000, η οποία ολοκληρώθηκε το Δεκέμβριο του 2000. Πριν αναλύσουμε τους πέντε άξονες στους οποίους επικεντρώνεται του ISO 9001:2000 είναι σκόπιμο να γίνει και μια συνοπτική αναφορά στα επιτεύγματα της σειράς ISO 9000:1994. Έτσι η βασική επιτυχία του ISO 9000:2000 συνίσταται και συναθροίζεται στα ακόλουθα σημεία :

- ❑ Οι συστηματικές αναλύσεις των διαδικασιών αναδεικνύουν τις πιθανές πηγές σφαλμάτων
- ❑ Οι ευθύνες και οι αρμοδιότητες ελέγχονται, ανασκοπούνται και επεξεργάζονται με αποτέλεσμα να αποκαλύπτονται οι πιθανές επικαλύψεις

- Τα προσόντα των εργαζομένων ελέγχονται και ανασκοποούνται με αποτέλεσμα να εντοπίζονται οι απαιτούμενες ανάγκες για εκπαίδευση και επανακατάρτιση
- Εξετάζεται η εφαρμογή και ορθή τήρηση των βασικών νομικών απαιτήσεων
- Ανασκοπείται και εξετάζεται προσεκτικά η ικανότητα των διατεθειμένων πόρων ( εξοπλισμός, προσωπικό) για την εκτέλεση των απαιτούμενων εργασιών σε ενδοεπιχειρησιακό επίπεδο.

**Όμως η σειρά των Προτύπων ISO 9000:1994 παρουσίασε κι έναν αριθμό παραλείψεων που προέκυψαν από την εφαρμογή τους και κατηγοριοποιούνται στα ακόλουθα σημεία :**

- Επιβαρυντική για την παραγωγή
- Προσανατολισμένη σε παραγράφους που το σύνολο τους δεν ενδιαφέρει άμεσα κάθε οργανισμό
- Δε λήφθηκαν υπόψη ευρείς τομείς ζωτικής σημασίας για τη λειτουργία οποιασδήποτε επιχείρησης
- Υπερτονισμός κανόνων
- Παραμέληση κομβικών σημείων
- Δημιουργία άκαμπτων και γραφειοκρατικών συστημάτων

Όλοι οι παραπάνω λόγοι αλλά και μερικοί ακόμα όπως οι αλλαγές στην παγκόσμια οικονομία και αγορά, η αύξηση των απαιτήσεων και προσδοκιών των πελατών, η ταχύτητα ανταλλαγής δεδομένων και πληροφοριών καθώς και η μείωση του κύκλου ζωής των προϊόντων οδήγησαν στην έκδοση της Νέας σειράς των Προτύπων ISO 9001:2000 που καταργεί την κλασσική δομή των παραγράφων του παλιού. Το καινούριο πρότυπο δομείται σε πέντε βασικές ενότητες που είναι οι εξής :

- ✓ Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
- ✓ Ευθύνη της Διοίκησης των Πόρων
- ✓ Πραγματοποίηση προϊόντων και υπηρεσιών
- ✓ Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση



- ✓ Οι υποχρεωτικές ανάγκες τεκμηρίωσης σε δεύτερη φάση και κυρίως στο λειτουργικό επίπεδο εφαρμογής σαφώς μειώνονται με στόχο την εξάλειψη κάθε περιττής γραφειοκρατίας και δυσκινησίας και περιορίζονται στους ακόλουθους τομείς εφαρμογής :

- έλεγχος εγγράφων
- έλεγχος αρχείων Ποιότητας
- εσωτερικές επιθεωρήσεις
- έλεγχος μη συμμορφούμενων
- διορθωτικές και Προληπτικές ενέργειες

Βέβαια σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να συγχέεται η λειτουργία ενός Συστήματος Ποιότητας μέσω Αρχείων Ποιότητας με τη μείωση του υποχρεωτικού φόρτου τεκμηρίωσης (Διαδικασίες Συστήματος).

Έτσι είναι πολύτιμη η προσπάθεια των τεχνικών επιτροπών που συνέταξαν και θεμελίωσαν το Νέο Πρότυπο προς την κατεύθυνση της εισαγωγής Ολιστικών μοντέλων Ποιότητας που διατρέχουν, αναλύουν, παρακολουθούν και βελτιώνουν όλη τη δομή κάθε επιχειρηματικού οργανισμού λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των δραστηριοτήτων του.

### **3.2.4. Διατροφικές κρίσεις – HACCP :**

Τα τελευταία χρόνια έχουν καταγραφεί αρκετές κρίσεις σχετικά με την ασφάλεια των τροφίμων, οι οποίες έλαβαν μάλιστα και τεράστια δημοσιότητα. Το παράδοξο είναι ότι στην εποχή που στο δυτικό τουλάχιστον κόσμο έχει επιτευχθεί το χαμηλότερο ποσοστό θνησιμότητας βρεφών και το μεγαλύτερο μέσω όρο ζωής, γεγονός που οφείλεται σε ένα βαθμό και στην ποιότητα των τροφίμων, εντούτοις ο καταναλωτής έχει έρθει σε απόγνωση για την ποιότητα της διατροφής του. Αν στις μέρες μας υπάρχει μια κρίση σοβαρότερη και πιο επικίνδυνη από οποιαδήποτε «διατροφική κρίση» αυτή είναι η κρίση εμπιστοσύνης, ανασφάλειας και ψυχολογικής εξουθένωσης του καταναλωτή. Η ευθύνη βαραίνει πολλές πλευρές : από τους παραγωγούς, τους εμπόρους και τους επιστήμονες έως και τους πολιτικούς και τα ΜΜΕ.

Ωστόσο από όλες τις κρίσεις των τελευταίων ετών μόνο μία είναι πραγματική ενώ όλες οι υπόλοιπες είναι στην ουσία εικονικές.

Ένα παράδειγμα πραγματικής κρίσης είναι η περίπτωση των «τρελών αγελάδων» που δικαιολογημένα σε κάποιο βαθμό ανησύχησε την κοινή γνώμη. «Εικονική κρίση» ήταν για την Ελλάδα το απεμπλουτισμένο ουράνιο, αφού στην πραγματικότητα ποτέ δεν υπήρξε πρόβλημα για τη χώρα μας.

Οι διατροφικές κρίσεις, πραγματικές και εικονικές, αλλά και ο τρόπος χειρισμού τους έχουν δημιουργήσει τη μεγαλύτερη κρίση, που είναι η κρίση εμπιστοσύνης του καταναλωτή.

Σε επιχειρησιακό επίπεδο ο τρόπος για την αντιμετώπιση του προβλήματος είναι η ενημέρωση του καταναλωτή για τις παραγωγικές διαδικασίες της εκάστοτε εταιρείας και η εκπαίδευσή του σε θέματα διατροφής και υγείας σχετιζόμενα με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει. Η επένδυση σε αυτού του είδους την πρωτογενή επικοινωνία με τον καταναλωτή αποτελεί στις μέρες μας κεφαλαιώδους σημασίας για την ισχυροποίηση της επιχείρησης.

Από την άλλη πλευρά για τον καταναλωτή «ενημερώνομαι σωστά» σημαίνει «ζω υγιεινά». Ένα παράδειγμα για αυτήν την κατεύθυνση το οποίο και «αγκαλιάστηκε» θερμά από τους καταναλωτές αποτελεί η δημιουργία του Κέντρου Ενημέρωσης ΔΕΛΤΑ.

Από τα παραπάνω, εύλογα προκύπτει το συμπέρασμα ότι η αντιμετώπιση των κρίσεων είναι η υπέρβασή τους : **η εστίαση δηλαδή στην αποφυγή τους μέσω επενδύσεων που προβλέπονται για την ασφάλεια των τροφίμων και την εκπαίδευση του κοινού με στόχο τον περιορισμό των συγχύσεων και της κρίσης εμπιστοσύνης.**

Ασφαλώς η πολιτική για την ποιότητα των τροφίμων δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να περιοριστεί στην αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων και κρίσεων. Στόχος της είναι η βελτίωση της ποιότητας της ζωής και η προαγωγή της υγείας. Ο μόνος λοιπόν τρόπος για να γίνει αυτό είναι η θέσπιση και τήρηση υψηλότατων προδιαγραφών για την εξασφάλιση μιας πραγματικής ασφαλούς τροφικής αλυσίδας «από το χωράφι στο πιάτο» του καταναλωτή. Οι εταιρείες τροφίμων έχουν το δικό τους ρόλο να παίξουν από αυτή την άποψη, καθώς σε τελική ανάλυση είναι ευθύνη κάθε εταιρείας να εξασφαλίζει την ασφάλεια των τροφίμων που παράγει, επεξεργάζεται και πωλεί.

## HACCP : «Πρότυπο Διασφάλισης Τροφίμων»

Έτσι δημιουργήθηκε και συντάχθηκε το πρότυπο HACCP που αναφέρεται στην πιστοποίηση και ασφάλεια των τροφίμων.

Το πρότυπο HACCP δημιουργήθηκε για πρώτη φορά από τη NASA για την ασφάλεια των τροφίμων κατά τη διάρκεια των διαστημικών ταξιδιών. Πιο συγκεκριμένα έγινε προσπάθεια για τη διασφάλιση της ποιότητας κατά τη διάρκεια παραγωγής των τροφίμων, έτσι ώστε το τελικό προϊόν να είναι απαλλαγμένο από παθογενείς οργανισμούς οι οποίοι θα μπορούσαν να προκαλέσουν προβλήματα στους αστροναύτες κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους στο φεγγάρι.

Το πρότυπο αυτό υιοθετήθηκε κι από τον ευρύτερο τομέα παραγωγής τροφίμων καθώς έγινε έντονη η ανάγκη για την προστασία του καταναλωτή. Με την πρόοδο της τεχνολογίας στο χώρο των τροφίμων, η ανάγκη ελέγχου κατά τη διάρκεια της παραγωγής έγινε ζωτική ανάγκη και η νομοθεσία στηρίχθηκε στην εφαρμογή του HACCP. Στις δεκαετίες 1980 και 1990 το πρότυπο αυτό υιοθετήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση με σκοπό την εφαρμογή του από όλα τα κράτη-μέλη.

Στα τέλη της δεκαετίας του 1980, η Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας, προώθησε την εφαρμογή του HACCP θεωρώντας το ως μια δυνατότητα διασφάλισης της παγκόσμιας διασφάλισης της ποιότητας. Δεν υπάρχει λοιπόν αμφιβολία ότι το πρότυπο HACCP με τις κατάλληλες προσαρμογές μπορεί να εφαρμοσθεί σε όλη την έκταση του χώρου των τροφίμων: από τη μεγάλη βιομηχανία επεξεργασίας για να μπορέσει να εφαρμοσθεί με το σωστό τρόπο από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.

Το πρότυπο ISO 9001: 2000 τοποθέτησε τον πελάτη στο κέντρο της διαδικασίας του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας. «το διεθνές αυτό πρότυπο προάγει την υιοθέτηση μιας διαδικασίας προσέγγισης κατά την ανάπτυξη, εφαρμογή και βελτίωση της αποτελεσματικότητας ενός Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας, για τη βελτίωση της ικανοποίησης του πελάτη, ικανοποιώντας τις απαιτήσεις του».

Το πρότυπο ISO 9001:2000 κάνει σαφές ότι ο πελάτης και όχι η διοίκηση είναι το σημαντικότερο σημείο ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας. Ο ρόλος της διοίκησης είναι «να διασφαλίσει ότι οι απαιτήσεις του πελάτη είναι καθορισμένες και εκπληρώνονται». Επίσης η διοίκηση είναι υπεύθυνη για την παροχή επαρκών μέσων, τα οποία επιτρέπουν στην επιχείρηση να αναπτυχθεί και να παράγει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες οι οποίες θα ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του πελάτη.

### **3.2.5. Επαγγελματική πιστοποίηση και ποιότητα :**

Η συνεχώς αυξανόμενη ανάγκη στον χώρο της αγοράς εργασίας για πιστοποίηση ειδικών γνώσεων που δεν παρέχονται από δευτεροβάθμια ή τριτοβάθμια εκπαιδευτικά ιδρύματα, οδήγησε την τελευταία πενταετία στην εμφάνιση εταιρειών που παρέχουν τέτοιες πιστοποιήσεις.

Αυτές οι εταιρείες κινούνται κυρίως στον τομέα της πληροφορικής και των νέων τεχνολογιών και παρέχουν πιστοποιήσεις για γνώσεις σχεδιασμού, εγκατάστασης, χρήσης και συντήρησης λογισμικού και εξοπλισμού.

Το κύριο όμως ερώτημα που γεννιέται είναι το κατά πόσο οι πιστοποιήσεις αυτές που παρέχονται από τέτοιες εταιρείες κι όχι από εκπαιδευτικά ιδρύματα είναι αντικειμενικές. Βασίζονται άραγε σε αξιολογικές διαδικασίες και εξετάσεις ;

Παρατηρούμε λοιπόν ότι τα ερωτήματα αυτά είναι ατελείωτα αφού στην ουσία μιλάμε για ένα «εκπαιδευτικό σύστημα».

Κάθε εκπαιδευτικό σύστημα λειτουργεί με βασικό άξονα το αναγνωρισμένο, εγκεκριμένο και πιστοποιημένο από αρμόδιους φορείς τρίπτυχο: Εκπαιδευτική Ύλη – Εκπαιδευτικό Ίδρυμα – Εκπαιδευτικός.

Στην ουσία πρέπει να υπάρξει η κατάλληλη εκπαιδευτική – εξεταστική ύλη, η λειτουργία βάσει μοντέλου και θεσμών εκπαιδευτικού ιδρύματος και η ύπαρξη εκπαιδευτικών με ειδικές και παιδαγωγικές πιστοποιημένες γνώσεις. Όταν η καταλληλότητα του τρίπτυχου αυτού ελέγχεται και πιστοποιείται από ανεξάρτητο φορέα για τη λειτουργία του τότε μόνο μπορούμε να έχουμε αποτελεσματική παροχή εκπαίδευσης.

Στην Ελλάδα πρόσφατα ανακοινώθηκε η δημιουργία μιας εταιρείας παροχής επαγγελματικής πιστοποίησης που θα δραστηριοποιείται στον τομέα της ποιότητας κι όχι μόνο. Στην περίπτωση αυτή θα έχουμε αξιολόγηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων, αξιολόγηση ατόμων και τελικά πιστοποίηση των παραπάνω βάσει κριτηρίων που θεσπίζονται από επιστημονικές ανεξάρτητες επιτροπές.

Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι ίσως είναι η κατάλληλη ώρα για τη δημιουργία ενός ομαδικού φορέα/οργάνου για τους ανθρώπους της ποιότητας, ο οποίος θα εκφράζει τους προβληματισμούς για το παρόν και το μέλλον της αγοράς εργασίας.



### **3.2.6. Κοινοτικές οδηγίες, ΣΗΜΑΝΣΗ «CE» και ιατροτεχνολογικά προϊόντα :**

Μετά την 12<sup>η</sup> Ιουλίου του 1998 όλα τα ιατροτεχνολογικά προϊόντα (I / Π) που παράγονται ή και διακινούνται στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα πρέπει να φέρουν τη σήμανση «CE».

Πολλοί Έλληνες κατασκευαστές ή αντιπρόσωποι (I / Π) είχαν την εντύπωση ότι εξασφαλίζοντας ένα πιστοποιητικό ISO θα είχαν τη δυνατότητα να τοποθετούν και τη σήμανση «CE» στα προϊόντα τους. Η ανάπτυξη όμως και η πιστοποίηση του Συστήματος για την Ποιότητα συμπληρώνει και υποστηρίζει την αξιολόγηση και την εξακρίβωση της πιστότητας των (I/Π) που διενεργείται από ένα Κοινοποιημένο Οργανισμό.

**Ιατροτεχνολογικό Προϊόν :** με τον όρο αυτό εννοούμε κάθε όργανο, συσκευή, εξοπλισμό, υλικό ή άλλο είδος, χρησιμοποιούμενο μόνο του ή σε συνδυασμό συμπεριλαμβανομένου και του λογισμικού που απαιτείται για την ορθή λειτουργία του.

**Σκοπός:** είναι η χρήση του από τον άνθρωπο για: διάγνωση, πρόληψη, παρακολούθηση ή ανακούφιση ασθένειας, παρακολούθηση θεραπείας, επανόρθωση τραύματος ή αναπηρίας, διεύρυνση, αντικατάσταση ή τροποποίηση της ανατομίας μιας φυσιολογικής λειτουργίας ελέγχου κ.λ.π.

**Κοινοτική Οδηγία 93/42/ΕΟΚ:** βασίζεται σε μια νέα προσέγγιση σε θέματα τεχνικής εναρμόνισης και τυποποίησης και προβλέπει ορισμένες βασικές απαιτήσεις. Με άλλα λόγια για να μπορούν τα (I / Π) να φέρουν τη σήμανση «CE» θα πρέπει να πληρούν ειδικές απαιτήσεις για κάθε τύπο προϊόντος.

Η Οδηγία αυτή μεταξύ άλλων καθορίζει και τις υποχρεώσεις του κατασκευαστή ο οποίος στην συγκεκριμένη περίπτωση είναι το φυσικό ή το νομικό πρόσωπο που είναι υπεύθυνο για το σχεδιασμό, την παραγωγή ή την κατασκευή, τη συσκευασία και το ετικεττάρισμα του (I/Π) προκειμένου το προϊόν αυτό να διατεθεί στο εμπόριο με το όνομα του ανεξάρτητα από το κατά πόσο οι ενέργειες αυτές αναλαμβάνονται από το ίδιο πρόσωπο ή από τρίτο για λογαριασμό του.



Σύμφωνα με το άρθρο 11 της Οδηγίας τα (Ι/Π) κατατάσσονται σε κατηγορίες για να γίνεται η διάκριση μεταξύ των κινδύνων που συνδέονται με τα πολλά και διαφορετικά (Ι/Π) που καλύπτει η Οδηγία.

Σε κάθε περίπτωση ο κατασκευαστής θα πρέπει να εξασφαλίζει και την πιστοποίηση από τον Κοινοποιημένο Φορέα όσον αφορά την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας αποστείρωσης και του συστήματος μέτρησης που εφαρμόζει Αξιολόγηση της Ποιότητας – Διασφάλιση της Ποιότητας.

### **Τι είναι ο Τεχνικός Φάκελος:**

Οι κατασκευαστές των (Ι/Π) θα πρέπει να μεριμνήσουν μαζί με κάθε (Ι/Π) που διαθέτουν στην αγορά και την προετοιμασία της σχετικής τεκμηρίωσης, τον ορισμό του υπεύθυνου στο Κοινοτικό Έδαφος, την προετοιμασία των ετικετών και των οδηγιών χρήσης, τη σωστή επισήμανση του (Ι/Π) και τη συμπλήρωση της Δήλωσης Ποιότητας.

Ο Τεχνικός Φάκελος «συνδέει» τον υπεύθυνο του κατασκευαστή στο κοινοτικό έδαφος με το (Ι/Π), με την Αρμόδια κρατική Αρχή, με την πληροφόρηση για τα περιστατικά που συμβαίνουν μετά τη διάθεση του (Ι/Π) στο εμπόριο και με την καταγραφή και αξιολόγηση κάθε δυσλειτουργίας ή επιδείνωσης των χαρακτηριστικών ή και των επιδόσεων του (Ι/Π). Η Αρμόδια κρατική Αρχή θα πρέπει ανά πάσα στιγμή να έχει δυνατότητα πρόσβασης στο περιεχόμενο του Τεχνικού Φακέλου μέσω του ίδιου του κατασκευαστή ή μέσω του εγκατεστημένου στην Ευρωπαϊκή Ένωση εντολοδόχου του.

## Κεφάλαιο 4ο

### ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ

#### 4.1. Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου (Ν.Π.Ι.Δ) :

Ένα πρότυπο ISO 9001 : 2000 σε διάφορους τομείς αποτελεί ένα ισχυρό κίνητρο για την ανάπτυξη, οργάνωση και ισχυροποίηση μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού στον Ελλαδικό χώρο. Αποτελεί τη διασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχονται.

Σήμερα υπάρχουν χιλιάδες εταιρείες που έχουν πιστοποιηθεί σύμφωνα με τον Ε.Λ.Ο.Τ κατά ISO 9001 : 2000.

Στον παρακάτω πίνακα αναφέρονται μερικές από αυτές τις εταιρείες που αποτελούν Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου και ανήκουν στον Ελλαδικό χώρο αλλά και στη Κύπρο:

ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	ΠΟΛΗ	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ALGOSYSTEMS A.E.	Καλλιθέα	Σχεδιασμός και υλοποίηση έργων πληροφορικής –Εμπορία υπολογιστών- Σχεδιασμός, εγκατάσταση συσκευών Εποπτικού Ελέγχου
B.M. MEDITERRANEAN ABEE ΧΡΩΜΑΤΩΝ	Κομοτηνή	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή και διάθεση βερνικιών
COCA-COLA ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΜΦΙΑΛΩΣΕΩΣ Α.Ε.	Σχηματάρι	Παραγωγή, εμφιάλωση και εγκυτίωση αναψυκτικών, χυμών, νερού
COM- ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ/ΜΕΤΑΦ ΡΑΣΗ Ν. ΠΡΑΤΣΙΝΗΣ/Κ. ΖΙΣΗΜΟΥ Ο.Ε.	Αθήνα	Μεταφράσεις εξειδικευμένων κειμένων και συνεδρίων
DOMICAL	Θεσσαλονίκη	Παραγωγή και τοποθέτηση υαλοπετασμάτων αλουμινίου
FORMULA-X. ΚΑΡΡΑΣ Ο.Ε.	Αργυρούπολη	Κατασκευή πυροσβεστικού εξοπλισμού- Γόμωση- Αναγόμωση εξοπλισμού πυρασφάλειας

G-SYSTEMS- ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ, ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ	Αθήνα	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, εγκατάσταση ηλεκτρονικών & τηλεπικοινωνιών λογισμικού για τηλεπικοινωνιακά συστήματα μετρήσεων. Εμπορική υποστήριξη οργάνων ελέγχου, μετρήσεων και επικοινωνιακών εφαρμογών
JOHNSON & JOHNSON ΕΛΛΑΣ Α.Ε.Β.Ε.	Μάνδρα	Παραγωγή καλλυντικών ειδών
ΡΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ	Μαρούσι / Θεσσαλονίκη / Πάτρα / Ηράκλειο / Παιανία / Αγ. Ι. Ρέντης / Θέση Λογγός / Λάρισα / Σύρος / Καβάλα	Σχεδιασμός, εγκατάσταση, λειτουργία δικτύου κυψελοειδούς κινητής τηλεφωνίας. Ανάπτυξη, παροχή, τιμολόγηση υπηρεσιών μετά τη σύνδεση τους στο δίκτυο. Σχεδιασμός, εγκατάσταση, υποστήριξη μισθωμένων γραμμών. Εγκατάσταση, συντήρηση συστημάτων διοίκησης και διαχείρισης κινητής τηλεφωνίας
UNILEVER HELLAS Α.Ε.Β.Ε	Αγ. Ι. Ρέντης	Παραγωγή και διάθεση απορρυπαντικών & καλλυντικών
Α.Ε. ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ ΤΙΤΑΝ	Αθήνα / Πάτρα / Θεσσαλονίκη	Παραγωγή και εμπορία τσιμέντων με ποζολάνη
ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ (ΑΝΚΟ) Α.Ε.	Κοζάνη	Εκπόνηση μελετών, υλοποίηση Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων και Τεχνικού Συμβούλου
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Τ.Ε.Α.Β. Α.Ε. «MARIS HOTEL S.A.»	Ηράκλειο – Κρήτης	Λειτουργία ξενοδοχείου BELL
ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΓΕΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ «ΗΡΑΚΛΗΣ»	Εύβοια / Αγριά, Βόλου / Ηράκλειο, Κρήτης / Ηγουμενίτσα / Θεσπρωτία / Θεσσαλονίκη / Ρόδος κ.λ.π.	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία τσιμέντου τύπου Πόρτλαντ

ΔΕΛΤΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΠΑΓΩΤΟΥ Α.Ε. «ΔΕΛΤΑ ΠΑΓΩΤΑ Α.Ε.»	Ταύρος	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία παγωτών
ΔΡΟΜΕΑΣ Α.Β.Ε.Ε.Α. ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ ΕΠΙΠΛΩΝ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	Σέρρες	Σχεδιασμός, παραγωγή και εμπορία διαχωριστικών τοιχωμάτων
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΑ Α.Ε.	Ιωνία Θεσσαλονίκης	Παραγωγή και διακίνηση προϊόντων καυστικής σόδας, αργού πετρελαίου κ.λ.π.
ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΝΗΟΓΝΩΜΩΝ Α.Ε.	Πειραιάς	Επιθεωρήσεις & κατατάξεις υπό νεοκατασκευαζομένων πλοίων, εξουσιοδοτήσεις Κυβερνήσεων, υπολογισμοί και εκτιμήσεις
ΕΟΜΜΕΧ Α.Ε.- ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΤΑΠΗΤΟΥΡΓΙΑΣ	Αθήνα / Ταύρος / Ευηνοχώρι, Ν.Αιτωλοακαρνανίας / Κλειδί, Ν. Άρτας / Δελβινάκι Ν. Ιωαννίνων / Φιλιπιάδα, Ν. Πρεβέζης κ.λ.π	Σχεδιασμός, παραγωγή και πώληση ταπήτων
ΙΝΤΡΑΣΟΦΤ Α.Ε.	Αθήνα / Αργυρούπολη	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, εγκατάσταση, υποστήριξη συστημάτων πληροφορίας, ανάπτυξη και πώληση προϊόντων τηλεπικοινωνιών
ΛΑΪΚΟΝ ΚΑΦΕΚΟΠΤΕΙΟΝ ΛΤΔ	Λευκωσία	Παραγωγή, συσκευασία, πώληση τσιπς, καραμελών, ξηρών καρπών κ.λ.π.
ΜΕΤΑΞΑΣ Α.Ε.	Αθήνα / Θεσσαλονίκη	Εισαγωγή, εμπορία και διάθεση μηχανημάτων και αναλωσίμων – υποστήριξη πελατών
ΜΥΛΟΙ ΑΓ. ΓΕΩΡΓΙΟΥ Α.Ε.	Κερατσίνι	Παραγωγή και διάθεση προϊόντων (αλεύρων και σιμιγδαλιών)
ΠΛΑΣΤΙΚΑ ΚΡΗΤΗΣ ΑΒΕΕ	Ηράκλειο, Κρήτης	Ανακύκλωση πλαστικών
ΣΟΚΟΛΑΤΟΠΟΙΪΑ ΠΑΥΛΙΔΟΥ Α.Ε.	Αθήνα / Χαλάνδρι	Σχεδιασμός και παραγωγή σοκολάτας

ΤΕΧΝΙΚΗ ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ Α.Ε.	Άλιμος	Μελέτες και τεχνικές κατασκευές
ΤΟΜΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΕΛΕΤΩΝ ΕΡΓΩΝ ΥΠΟΔΟΜΗΣ (ΤΟΜΗ Α.Ε.)	Αθήνα	Εκπόνηση μελετών, τοπογραφίας, υδραυλικών, λιμενικών συγκοινωνιακών και περιβαλλοντικών μελετών
ΦΟΙΝΙΞ- ΓΕΝΙΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε / ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	Αθήνα	Στρατηγική πωλήσεων, σχεδιασμού προϊόντων, εξυπηρέτηση δικτύου, προϋπολογισμού και εκπαίδευσης
ΞΥΓΕΙΑ ΑΛΑΣΚΑ Α.ΕΒ.Τ.Ε.	Αγ. Ιωάννης, Ρέντη	Παροχή υπηρεσιών ψύξης και εφοδιασμού τροφίμων

#### **4.2. Νομικά Πρόσωπα Δημόσιου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) :**

Κατά ISO 9001:2000 έχουν αρχίσει να πιστοποιούνται και οργανισμοί που προασπίζουν το δημόσιο συμφέρον σύμφωνα με τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Μια τέτοια ενέργεια θεωρείται πολύ σημαντική αφού αφενός μεταδίδει το αίσθημα της ασφάλειας, σιγουριάς και καλής ποιότητας στους πολίτες για τις υπηρεσίες που λαμβάνουν καθημερινά και αφετέρου αποτελεί φραγμό στις τυχόν αυθαιρεσίες και κακοτυχίες που τουλάχιστον παλαιότερα συνέβαιναν εις βάρος των πολιτών .

Στον παρακάτω πίνακα μπορούμε να διακρίνουμε μερικούς από αυτούς τους οργανισμούς που έχουν πιστοποιηθεί κατά ISO 9001:2000 ως σήμερα σύμφωνα με τον Ε.Λ.Ο.Τ. :



<b>ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ</b>	<b>ΠΟΛΗ</b>	<b>ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ</b>
ΔΗΜΟΣ ΑΡΧΑΝΩΝ	Ηράκλειο, Κρήτης	Παροχή όλων των υπηρεσιών των Διοικητικών και Οικονομικών διαδικασιών, Τεχνικών Έργων και Έργων Προγραμματισμού, Οργάνωσης Κέντρου Ανοικτής Προστασίας
ΔΗΜΟΣ ΣΤΡΟΒΟΛΟΥ / ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΔΗΜΟΤΩΝ (ΓΕΔ)	Στρόβολος, Λευκωσία	Διαχείρισης παραπόνων, εξυπηρέτηση, γραφείο εξυπηρέτησης δημοτών
ΔΗΜΟΣ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ	Μαρούσι, Αθήνα	Παροχή όλων των υπηρεσιών Διοικητικών και Οικονομικών διαδικασιών
ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ – Δ/ΝΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ(ΔΕΚΠ)	Αθήνα / Νέο Φάληρο / Πτολεμαΐδα / Καρίτσαίνα / Αρκαδία / Μπογιάτι / Αττικής / Φλώρινα	Σχεδιασμός, ανάπτυξη, υλοποίηση προγραμμάτων, εκπόνηση μελετών, συστημάτων για την ασφάλεια, προμήθεια και αξιολόγηση
ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	Ταύρος / Θεσσαλονίκη	Σχεδιασμός, διαχείριση και παραγωγή συστημάτων εκπαίδευσης και επιμόρφωσης
ΕΝΩΣΗ ΑΓΡΟΤΙΚΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΩΝ ΑΙΓΙΑΛΕΙΑΣ ΝΟΜΟΥ ΑΧΑΪΑΣ Η΄ ΠΑΝΑΙΓΙΑΛΕΙΟΣ ΕΝΩΣΗ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΩΝ	Αίγιο	Παραλαβή, αποθήκευση, επεξεργασία και εμπορία σταφίδας
ΕΝΩΣΗ ΑΓΡΟΤΙΚΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΩΝ ΜΕΣΣΑΡΑΣ	Ηράκλειο, Κρήτης	Παραλαβή, αποθήκευση, εμφιάλωση τυποποιημένου και χύμα εξαιρετικού παρθένου ελαιολάδου
ΕΝΩΣΗ ΑΓΡΟΤΙΚΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΩΝ ΣΗΤΕΙΑΣ	Σητεία, Κρήτης	Παραγωγή και εμφιάλωση οίνου- Αποθήκευση και διακίνηση χυμών- Τυποποίηση παρθένου ελαιολάδου
ΕΝΩΣΗ ΓΕΩΡΓΙΚΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΩΝ ΚΟΛΥΜΒΑΡΙΟΥ	Χανιά, Κρήτη	Παραλαβή, αποθήκευση, εμφιάλωση τυποποιημένου και χύμα εξαιρετικού παρθένου ελαιολάδου

ΕΝΩΣΗ ΓΕΩΡΓΙΚΩΝ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΩΝ ΜΑΛΕΜΕ	Χανιά, Κρήτη	Τυποποίηση και συσκευασία ποτών
Ο.Τ.Ε-ΤΕΧΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ- ΜΟΝΑΔΑ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ	Αθήνα	Σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων τηλεφωνίας, πώληση τηλεκαρτών, τηλεκάρτες και συλλεκτών τηλεκαρτών Ελλάδας, εγκατάσταση και συντήρηση τηλεφώνων στο Νομό Αττικής
ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΣΥΛΛΟΓΩΝ ΓΟΝΕΩΝ & ΚΗΔΕΜΟΝΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ (ΠΟΣΓΚΑΜΕΑ)	Αθήνα	Διαχείριση κατασκηνωτικών προγραμμάτων σε όλη την Ελλάδα
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ-ΚΛΑΔΟΣ Δ' ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΠΛΟΙΩΝ	Πειραιάς	Έλεγχος των εξουσιοδοτημένων ασφαλούς διαχείρισης εταιρειών, έγκριση σχεδίων και μελετών, πλοίων ναυπηγούμενων και μετασκευαστικών υλικών κατασκευής και μέσων επιθεώρησης πλοίων και έκδοσης, προστασίας θαλάσσιας περιμέτρου
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ- ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΕΩΣ ΕΡΓΩΝ ΜΟΥΣΕΙΩΝ	Αθήνα	Δημοπράτηση, εκτέλεση, επίβλεψη έργων μουσείων

## Κεφάλαιο 5ο

### ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΟΤΑ

#### **5.1. Η σημερινή κατάσταση των ΟΤΑ :**

Ένα από τα σημαντικότερα κομμάτια της Ελληνικής Πολιτείας αποτελεί η Τοπική Αυτοδιοίκηση. Σήμερα ζούμε σε μια εποχή που εκφράζεται από σημαντικές ανακατατάξεις, συνεχείς αμφισβητήσεις σε όλους τους τομείς της ατομικής και κοινωνικής δράσης καθώς και μεγάλα κοινωνικά προβλήματα.

Το ίδιο σκηνικό εμφανίζεται και στους κόλπους της Τοπικής Αυτοδιοίκησης πράγμα που προδίδει τη σημερινή κατάσταση που επικρατεί στη λειτουργία και οργάνωση των ΟΤΑ.

Οι συνεχείς καταγραφόμενες αδυναμίες αντιμετώπισης θεμάτων εξυπηρέτησης καθημερινών αναγκών των πολιτών, φαίνεται ότι επηρεάζουν και ανασυνθέτουν την παραδοσιακή μορφή λειτουργίας του Κράτους από ένα ιδιωτικό τομέα που -σαφώς είναι πιο οργανωτικός και αποτελεσματικός-εκτείνει το πεδίο δράσης του σε αρκετούς τομείς, όπως είναι η υγεία, η παιδεία, η ενέργεια και σε λίγο θα αρχίσει να επεκτείνεται ακόμα και στο θεσμό της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Έτσι όλες οι τοπικές κοινωνίες οραματίζονται ένα καλύτερο αύριο, μια ποιότητα ζωής που θα ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις, αλλά και στις προσδοκίες των πολιτών.

Η χώρα σχεδιάζεται να οργανωθεί σε δύο βαθμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Μπορεί να είναι Δήμοι και Νομαρχίες ή Δήμοι και Περιφέρειες (1<sup>ος</sup> και 2<sup>ος</sup> βαθμός) οι οποίοι θα προκύψουν αφού ληφθούν υπόψη τα πληθυσμιακά μεγέθη αλλά και η γεωγραφική διάρθρωση της χώρας.

Αξιοσημείωτο είναι ότι η μεταπολεμική συσσώρευση του μισού περίπου πληθυσμού στα τρία μεγάλα αστικά κέντρα-**τριτοκοσμικό μοντέλο ανάπτυξης**-, η μη καθορισμένη μορφή διοικητικής οργάνωσης στο χώρο της Αυτοδιοίκησης, σε συνδυασμό με τα προβλήματα κυρίως μικρών Δήμων που δημιούργησε το σχέδιο Καποδίστριας, προκαθορίζουν ένα θολό τοπίο.

Τα προβλήματα είναι τεράστια και αν δεν αντιμετωπισθούν άμεσα, κινδυνεύει να αλλοιωθεί μια προσπάθεια εκσυγχρονισμού, ανάπτυξης και διοικητικής αποκέντρωσης που έχει αρχίσει.

Γι' αυτή την αποκέντρωση θα πρέπει η Τοπική Αυτοδιοίκηση να αποδείξει ότι μπορεί να δουλέψει καλύτερα από αυτούς που είχαν την αρμοδιότητα πριν.

## **5.2. Γιατί χρειάζεται ο σχεδιασμός ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας στη λειτουργία των ΟΤΑ :**

Η ανανέωση και ενδυνάμωση των σχέσεων του πολίτη με το θεσμό της Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρέπει να ορίζεται με ποιοτικά κριτήρια, αποδοτικά, αποτελεσματικά και μετρήσιμα που θα στοχεύουν σε μια κοινωνία υψηλών προδιαγραφών και θα αφήνουν πίσω τους την απαρχαιωμένη άποψη της ιδιοκτησιακής αντίληψης των αιρετών για τους θεσμούς.

Το βασικό εργαλείο ανάπτυξης κάθε Δήμου θα πρέπει να υπακούσει στη λογική της ορθής διαχείρισης των πόρων. Εδώ ακριβώς χρειάζεται η εγκατάσταση ενός Σ.Δ.Π. σε όλα τα στοιχεία που διακρίνουν τη λειτουργία και οργάνωση ενός Δήμου:

- ✓ **Στο Ανθρώπινο Δυναμικό :** Το στελεχιακό δυναμικό κάθε ΟΤΑ θα πρέπει να διακρίνεται για την ικανότητα του, την επιστημονική του επάρκεια με δυνατότητα παροχής συνεχούς εκπαίδευσης με καθορισμένους στόχους μέσα σε ένα λειτουργικό περιβάλλον.

Εντούτοις μετά από στατιστικές έρευνες παρατηρούμε ότι το 1985 με σύνολο 15.000 εργαζομένων είχαμε μόλις 4,6% ανώτατης εκπαίδευσης και το 1996 το ποσοστό αυτό ανέρχεται στο 6,2%. Η αξιολόγηση και αξιοκρατία συνεχίζεται μ' αυτήν του πελατειακού χαρακτήρα.

Ιδιαίτερα στους μικρούς Δήμους η έλλειψη δομών και εξειδικευμένου προσωπικού καθιστούν δύσκολη τη συμμετοχή σε προγράμματα από το Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης.

- ✓ **Στις Υποδομές-Περιβάλλον Εργασίας :** Σε μεγάλους Δήμους οι υφιστάμενες υποδομές και το διαμορφούμενο περιβάλλον εργασίας εξελίσσεται ικανοποιητικά.



Στους μικρούς όμως Δήμους η κατάσταση είναι απογοητευτική και αποτελεί καθοριστική αιτία μιας αρνητικής εικόνας, η έλλειψη αυτή-κυρίως σε υποδομές-καθορίζει σε μεγάλο βαθμό τους ρυθμούς ανάπτυξης κάθε περιοχής. Το αρνητικό αυτό αποτέλεσμα έχει ως αντίκτυπο την εγκατάλειψη, την απερήμωση και το μαρασμό της υπαίθρου. Αξιοπρόσεκτο είναι το γεγονός ότι έχουν ήδη περάσει τα δύο κοινοτικά πλαίσια και το τρίτο είναι σε εξέλιξη.

- ✓ **Στους Οικονομικούς Πόρους :** Η οικονομική αυτοτέλεια της Τοπικής Αυτοδιοίκησης έπρεπε ήδη να είχε γίνει πραγματικότητα. Κάτι τέτοιο όμως στην ουσία δεν καθίσταται εφικτό κι αυτό γιατί :
  - Η διαχείριση του 7% του εθνικού προϋπολογισμού από το σύνολο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης απέχει πολύ από το 40%, 50% και πάνω των άλλων Ευρωπαϊκών χωρών.
  - Αυτή η διαχείριση πρέπει να υπακούσει σε κανόνες διαφάνειας, οι οποίοι να έχουν ως αρχή τη χρήση διπλογραφικού λογιστικού συστήματος.
  - Ταμειακή υπηρεσία, βασικό εργαλείο ορθής διαχείρισης, αλλά για την οποία σήμερα πάνω από 150 υποχρεούμενοι για την εφαρμογή της Δήμοι δεν έχουν (η αναφορά γίνεται κυρίως για Δήμους με πληθυσμό πάνω από 10.000 κατοίκους που η λειτουργία ταμειακής υπηρεσίας είναι υποχρεωτική).
  - Υπάρχει έλλειψη μηχανισμών είσπραξης τελών, φόρων κ.λ.π. που κωλυσιεργούν την εξυπηρέτηση του πολίτη.
  - Μηχανοργάνωση, κατάλληλο λογισμικό, εκπαίδευση προσωπικού που παρά τη δυνατότητα χρηματοδότησης από το αρμόδιο Υπουργείο αρκετοί Δήμοι αδυνατούν να ανταποκριθούν.
  - Υπάρχει έλλειψη μηχανισμών στήριξης, ελέγχου και εφαρμογής δημοτικής αστυνομίας.
  - Τέλος έλλειψη συστηματικής παρακολούθησης του κόστους διαχείρισης των πόρων και τον ανασχεδιασμό στις σχέσεις λειτουργικού κόστους με επενδυτικούς πόρους.

Για όλους τους παραπάνω λόγους καθίσταται αναγκαία η ύπαρξη μιας πολιτικής ποιότητας που όσο πιο ολοκληρωμένη είναι σε εθνικό επίπεδο τόσο θα δίνει τη βεβαιότητα μιας ισόρροπης ανάπτυξης. Άρα είναι «σχεδόν» υποχρεωτική η εγκατάσταση και εφαρμογή ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας στο χώρο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.



## ΜΕΡΟΣ Β΄

Στο δεύτερο μέρος αυτής της εργασίας περιλαμβάνονται όλα τα στοιχεία για το Δήμο Αρχανών, τη λειτουργία, την οργάνωση του καθώς και την παροχή υπηρεσιών σύμφωνα με το ISO 9001:2000. Επίσης περιλαμβάνονται οι προτάσεις μας και τα συμπεράσματα μας αναφορικά με την εγκατάσταση του ISO 9001:2000 στο Δήμο Αρχανών.

Πιο συγκεκριμένα σ' αυτό το μέρος αναφέρεται το κεφάλαιο για το «Δήμο Αρχανών», όπου περιλαμβάνει ιστορικά στοιχεία, την αναπτυξιακή πορεία του Δήμου .

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναφέρεται «το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας στις υπηρεσίες του Δήμου», η συμβολή του, το αντικείμενο του αλλά και η ενημέρωση για το Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας.

Ακολουθούν τα κεφάλαια «Πολιτική Ποιότητας» και «η Οργάνωση του Συστήματος Ποιότητας στο Δήμο Αρχανών», όπου αναλύονται οι τακτικές ποιότητας αλλά και η οργάνωση σε τρία επίπεδα.

Στη συνέχεια ακολουθεί «η Εφαρμογή-εγκατάσταση του Σ.Δ.Π. στο Δήμο Αρχανών», όπου γίνεται μια λεπτομερή ανάλυση στην εγκατάσταση του συστήματος ποιότητας στις υπηρεσίες του Δήμου. Ακολουθούν «οι Θεμελιώδεις αρχές του ISO 9001:2000» και «τα Διαγράμματα» που χρησιμοποιούνται από το Δήμο για την αξιολόγηση της Ποιότητας.

Τα κεφάλαια 8 και 9 αναφέρονται στο κατά πόσο είναι «ευχαριστημένος ο Δημότης» από την απολαβή των υπηρεσιών μετά από την εφαρμογή του ISO καθώς και «οι νέες ιδέες που αναφέρονται για τη διαχείριση της ποιότητας».

Τέλος αναφέρονται «οι Προτάσεις» μας που προκύπτουν από την ανάλυση του ISO 9001:2000 στις υπηρεσίες του Δήμου, καθώς και «τα Συμπεράσματα» που διεξάγονται από αυτή την ανάλυση.

# Κεφάλαιο 1ο

## Ο ΔΗΜΟΣ ΑΡΧΑΝΩΝ

### **1.1. Ιστορικά στοιχεία του Δήμου Αρχανών :**

Οι Αρχάνες, ιστορικός Δήμος από το 1929, βρίσκονται σε μια σχετική μικρή κλειστή εύφορη κοιλάδα και απέχει 15 χιλιόμετρα από την πόλη του Ηρακλείου. Η διαχρονική σπουδαιότητα του οικισμού διαγράφεται σε όλες τις φάσεις του προϊστορικού μινωικού πολιτισμού, από την Υπονεολιθική περίοδο και συνεχίζεται μέχρι και τα νεότερα χρόνια. Η πληθώρα αρχαιολογικών σχέσεων, ενδεικτική των ανθρώπινων δραστηριοτήτων, μαρτυρούν έντονη οικονομική, θρησκευτική και κοινωνική διαδρομή των κατοίκων της περιοχής σε ένα μακρύ ταξίδι στο χρόνο.

Το Βαθύπετρο -το πρώτο σταφυλοπιεστήριο, ελαιοπιεστήριο της Μεσογείου-, τα Ανεμόσπηλια-μινωικό ιερό τριμερές, με την ανακάλυψη ανθρωποθυσίας-, το Φουρνί-σημαντικό νεκροταφείο με θολωτούς τάφους κρητομυκηναϊκής εποχής-, η Τουρκογειτονιά-επαρχιακό μινωικό ανάκτορο του 1900 π. Χ.-, ο Γιούχτας -το ανθρωπόμορφο βουνό με σημαντικά μινωικά ιερά- είναι ενδεικτικά των πάνω από τριακοσίων αρχαιολογικών θέσεων που υπάρχουν στην περιοχή. Αξιόλογες αναφορές υπάρχουν στην πρώτη Βυζαντινή περίοδο και τα χρόνια της Αραβοκρατίας, την Ενετοκρατία, καθώς επίσης και επί Τουρκοκρατίας, όπου οι Αρχάνες ήταν η πρώτη ελεύθερη πόλη (1897) της Κρήτης από τους Τούρκους.

## 1.2. Αναπτυξιακή πορεία του Δήμου Αρχανών :

Ο Δήμος Αρχανών βρίσκεται σε έντονη αναπτυξιακή πορεία τα τελευταία χρόνια και έχει επιδείξει σημαντικές παρεμβάσεις σε όλους τους τομείς που συνθέτουν αλλά και διακρίνουν την κοινωνία μας όπως :

- Στο δομημένο περιβάλλον : υλοποιούνται προγράμματα αποκατάστασης όψεων παραδοσιακών κτιρίων, αναπλάσεων, πλακοστρώσεων, διαμόρφωσης κοινόχρηστων χώρων και χώρων πρασίνου.
- Στο φυσικό περιβάλλον : υλοποιείται τα τελευταία χρόνια πρόγραμμα με τίτλο «Οικολογικό, Αρχαιολογικό πάρκο ΓΙΟΥΧΤΑΣ», με αντικείμενο την προστασία της χλωρίδας, του γύπα και την ανάδειξη ιστορικών και αρχαιολογικών χώρων.
- Στον τομέα της υγείας : εκτός από τον επαρκή υλικοτεχνικό εξοπλισμό σήμερα εφαρμόζονται προγράμματα όπως:
  - Προαγωγής της υγείας και πρόληψης νόσων
  - Παροχής υπηρεσιών πρωτοβάθμιας περίθαλψης
  - Πρόγραμμα Βοήθειας στο Σπίτι
  - Καταγραφής και δημιουργίας βάσης δεδομένων για τον εντοπισμό των πιο συχνών νοσημάτων και των αιτιών θανάτου.
- Στην εκπαίδευση : η επάρκεια και η λειτουργικότητα των εκπαιδευτικών μονάδων συμπληρώνεται με την παρεχόμενη από το Δήμο οικονομική βοήθεια ακόμα και σε υποστηρικτικούς τομείς όπως:
  - Τη λειτουργία του Κέντρου Απασχόλησης Παιδιών
  - Πρόγραμμα Επαγγελματικού Προσανατολισμού
  - Λειτουργία Σχολής Γονέων κ.λ.π.
- Στον πολιτισμό : η υπό εξέλιξη πορεία των υποδομών συνοδεύεται με εκδηλώσεις ( πάνω από 70 ετησίως). Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση :
  - Στη στήριξη και ανάδειξη του ντόπιου στοιχείου
  - Στη δημιουργία θεσμών ευρύτερης εμβέλειας (Διεθνής Διαγωνισμός Κιθάρας)

- Στην αξιοποίηση και ανάδειξη των αρχαιολογικών και εν γένει ιστορικών χώρων (Αρχαιολογικό-Λαογραφικό Μουσείο)
  - Στην εκδοτική δραστηριότητα
  - Στην αθλητική διαπαιδαγώγηση
- Στην οικονομία : σημαντικές είναι οι παρεμβάσεις του Δήμου στην οικονομία του τόπου, που εκδηλώνεται με ενισχύσεις μέσα από προγράμματα που απευθύνονται στον πρωτογενή, δευτερογενή και τριτογενή τομέα, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται σε προγράμματα εφαρμογής βιολογικής γεωργίας, από το Γραφείο Προγραμματισμού και Σχεδιασμού Αγροτικής Ανάπτυξης του Δήμου.

Επισφράγισμα στην αναβάθμιση και ανάπτυξη που παρουσιάζει ο Δήμο Αρχανών, ήταν η διάκριση των Αρχανών στα πλαίσια του διαγωνισμού που διενεργήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση για την Αγροτική Ανάπτυξη και Αναβάθμιση Χωριών. Έτσι στις Αρχάνες απονεμήθηκε, τον Οκτώβριο του 2000, το 2<sup>ο</sup> Ευρωπαϊκό βραβείο για την αναβάθμιση των χωριών και το 1<sup>ο</sup> βραβείο στην κατηγορία της «Ολοκληρωμένης και Αειφόρου Ανάπτυξης Εξαιρετικής Ποιότητας».

## **Κεφάλαιο 2ο**

### **ΔΗΜΟΣ ΑΡΧΑΝΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

#### **2.1. Η εισήγηση του Δήμου Αρχανών για την εφαρμογή ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας :**

Λαμβάνοντας υπόψη την αναπτυξιακή πορεία που έχει παρατηρηθεί τα τελευταία χρόνια στο Δήμο Αρχανών, άρχισαν να δημιουργούνται οι προϋποθέσεις για ένα σκεπτικισμό πάνω στη λειτουργικότητα, στη χρήση, τον προγραμματισμό. Σκέψεις που τελικά οδηγούν στην ποιότητα.

Έτσι άρχισε μια προσπάθεια για τη δημιουργία και εγκατάσταση ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας σε όλες τις υπηρεσίες του Δήμου. Οι εμπειρίες που έχουν αποκομίσει τα στελέχη του Δήμου από την παρακολούθηση σεμιναρίων Σ.Δ.Π., θεωρήθηκε σκόπιμο να κατατίθενται. Δηλαδή γίνονται γνωστά, οτιδήποτε καινούριο στα Σ.Δ.Π. ιδιαίτερα όταν αυτό αφορά τη δημόσια διοίκηση, με αποτέλεσμα να μπορέσει να αναπτυχθεί και ο απαραίτητος προβληματισμός που θα οδηγήσει σήμερα την Τοπική Αυτοδιοίκηση σε ενέργειες για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Τελικά πριν από τρία χρόνια ξεκίνησε στο Δήμο Αρχανών η προσπάθεια εγκατάστασης Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας, με δεδομένη την πολιτική απόφαση των αιρετών. Το όλο σύστημα στήθηκε με προσεκτικά βήματα, αποτελεσματικά και χωρίς περιττές ενέργειες, που θα μπορούσαν να διαταράξουν τη λειτουργία του Δήμου.

Επικεντρώθηκε σε ενέργειες κινητοποίησης ολόκληρου του δυναμικού περνώντας την αντίληψη, ότι το Σύστημα χτίστηκε από τους ίδιους κι όχι από θεωρητικές μελέτες και κατευθύνσεις. Μετά λοιπόν από τη σύσταση των απαραίτητων οργάνων του Συστήματος, καθορίστηκε η διαχρονικότητά του συνδέοντας την ορθή του λειτουργία ως μια από τις αρμοδιότητες του εκάστοτε Προέδρου του Δημοτικού Συμβουλίου.



Με βάση τα προαναφερόμενα καθώς και με ερμηνευτικές διαδικασίες έγινε η εισήγηση του Δήμου Αρχανών για την εγκατάσταση του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας έγιναν και όλες οι απαραίτητες ενέργειες.

## **2.2. Διαδικασίες που εξασφάλισαν την πιστοποίηση των υπηρεσιών του Δήμου Αρχανών κατά ISO 9001:2000 :**

Με βάση τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου δημιουργήθηκε ένα Οργανόγραμμα με στόχο την καλύτερη και ποιοτική λειτουργία του Δήμου.

**Έτσι έγιναν οι ακόλουθες ενέργειες :**

- ◆ Δημιουργήθηκαν συνοπτικά καθήκοντα για κάθε θέση εργασίας, τόσο των υπαλλήλων όσο και των αιρετών. Παράλληλα έγινε η συγγραφή των διαδικασιών, ανάλογα με τη θέση εργασίας του καθενός και συντάχθηκαν τα ανάλογα εγχειρίδια. Επικεντρώθηκαν κυρίως στην ενημέρωση των αρμοδίων τμημάτων για καλύτερη οργάνωση των υπηρεσιών-βασική αρχή για την καλύτερη εξυπηρέτηση των δημοτών.
- ◆ Δημιουργήθηκαν διαδικασίες καταγραφής βλαβών (δίκτυα ύδρευσης, δημοτικός φωτισμός κ.λ.π.) βάσει των οποίων έγιναν ορατές οι ανάγκες του Δήμου σε πόρους και κυρίως σε ανθρώπινο δυναμικό. Με τις κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες επιτεύχθηκε σημαντική μείωση του χρόνου ανταπόκρισης-εξυπηρέτησης σε βασικά θέματα που απασχολούν τους δημότες. Συγχρόνως δημιουργήθηκε και η δυνατότητα σχεδιασμού απαραίτητων προληπτικών διαδικασιών.
- ◆ Η οργάνωση και η λειτουργία ολόκληρου του μηχανικού και μηχανολογικού εξοπλισμού του Δήμου στήθηκε από την αρχή, λειτουργεί, παρακολουθείται και ελέγχεται για την ετοιμότητα και την αποτελεσματικότητά του με ιδιαίτερη αναφορά στην προληπτική συντήρηση.

- ◆ Τυποποιήθηκαν έντυπα (βιβλία), στα οποία στην ουσία αναφέρονται και διασφαλίζονται οι υπηρεσίες που προσφέρει και δέχεται ο Δήμος. Μερικά από αυτά είναι τα ακόλουθα :
  - Το βιβλίο καταγραφής των συντηρήσεων των οχημάτων και των μηχανημάτων του Δήμου
  - Η διαδικασία καταγραφής βλαβών
  - Το δελτίο κινήσεως απορριμματοφόρου κ.α.
- ◆ Μέσα από καταγεγραμμένες διαδικασίες λειτουργεί η Επιτροπή Επιλογής και Αξιολόγησης Προμηθευτών, η οποία συντονίζει, ελέγχει αλλά και πραγματοποιεί συνολικά για το Δήμο τις προμήθειες με εμφανή οικονομικά αποτελέσματα. Σημαντική βοήθεια για την Επιτροπή αποτελεί η αναλυτική καταγραφή όλων των παγίων συντηρήσεων και κοινόχρηστων χώρων καθώς επίσης και των εποχιακών εργασιών που πραγματοποιούνται.
- ◆ Καταγράφηκαν, οργανώθηκαν και παρακολουθούνται τα πάγια και κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία του Δήμου.
- ◆ Βασικό σημείο αναφοράς και λειτουργίας του όλου Συστήματος αποτελεί το Ερωτηματολόγιο Εξυπηρέτησης των Δημοτών, το οποίο μπορεί να συμπληρώνει ανώνυμα ο δημότης, που εξυπηρετείται από τις υπηρεσίες του Δήμου. Τα στοιχεία που προκύπτουν αξιολογούνται και αξιοποιούνται κατάλληλα, τηρούνται στατιστικά στοιχεία και εξάγονται συμπεράσματα.
- ◆ Δημιουργήθηκε έντυπο καταγραφής των παραπόνων και των αιτημάτων των δημοτών, ενώ παράλληλα δημιουργήθηκαν μηχανισμοί ελέγχου, καταγραφής και αξιοποίησης της συγκεκριμένης διαδικασίας αναλύοντας τα αποτελέσματα και προβαίνοντας συχνά σε διορθωτικές ενέργειες. Έτσι γίνεται επεξεργασία των στοιχείων από τα συγκεκριμένα έντυπα, αξιοποιούνται κατάλληλα για την εξαγωγή συμπερασμάτων και για ενημέρωση όλων των συμπερασμάτων των εμπλεκόμενων.
- ◆ Βασικό στοιχείο της «κινητικότητας» του όλου Συστήματος που εφαρμόζεται στο Δήμο αποτελεί η δυνατότητα της άμεσης ανταπόκρισης ικανού αριθμού αιτημάτων στις προαναφερθείσες διαδικασίες, που αν και κρίνονται ως λεπτομέρειες καθορίζουν σε μεγάλο βαθμό την ποιότητα ζωής.

Ως τέτοια μπορούν να αναφερθούν η σύσταση ομάδας άμεσης καθαριότητας για περισυλλογή σκουπιδιών, νεκρών ζώων κατά τη διάρκεια όλου του εικοσιτετραώρου, καθώς και η πληροφόρηση των δημοτών σε θέματα της καθημερινότητας.

- ◆ Η μεγαλύτερη περιουσία του Δήμου Αρχανών θεωρείται ότι είναι οι ανθρώπινοι πόροι. Μέσα από μια καθορισμένη, σαφή, αναπτυξιακή, οργανωτική δομή το ανθρώπινο δυναμικό διαγράφει μια πορεία με στόχο την εξυπηρέτηση του Δημότη.  
Σήμερα το ανθρώπινο δυναμικό αποτελείται από: 9 πτυχιούχους ΑΕΙ, 10 ΤΕΙ, 12ΔΕ και 5 ΥΕ (οδηγοί, εργάτες καθαριότητας κ.λ.π.). Η επιστημονική του σύνθεση, η εργασιακή του νοοτροπία, παράλληλα με τη συνεχή εργασιακή του εκπαίδευση, δημιουργούν τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την αναπτυξιακή πορεία που χαρακτηρίζει το Δήμο.
- ◆ Καθιερώθηκαν κανάλια επικοινωνίας στο προσωπικό μέσα από συχνές συναντήσεις για ανταλλαγή απόψεων πάνω σε θέματα αναβάθμισης της παροχής των υπηρεσιών του Δήμου και συζήτησης των επιμέρους προβλημάτων και τυχόν δυσλειτουργιών των τμημάτων. Η δημιουργία ενός ασφαλούς κλίματος για τους εργαζόμενους προέρχεται και από την υφιστάμενη δυνατότητα του Δήμου σε μέτρα προστασίας αυτών καθώς επίσης και στην εκπόνηση μελετών αντιμετώπισης, εκτάκτων αναγκών (πυροπροστασία), με ιδιαίτερο βάρος σε ανάλογες εκπαιδεύσεις.
- ◆ Μέσα στα πλαίσια της συνεχιζόμενης αποκέντρωσης που υλοποιείται, έχει συσταθεί τριμελής Επιτροπή Περιοδικών Ελέγχων των σχολικών συγκροτημάτων, η οποία αποτελείται από ένα μηχανικό της Τεχνικής Υπηρεσίας, έναν υδραυλικό κι ένα ηλεκτρολόγο. Στα πλαίσια της προληπτικής συντήρησης του ελέγχου και της ασφάλειας των σχολικών συγκροτημάτων η Επιτροπή μια φορά το τρίμηνο επισκέπτεται όλα τα σχολεία του Δήμου και ελέγχει για βλάβες ή ζημιές. Επίσης ελέγχει τα μέτρα που έχουν ληφθεί από τους Διευθυντές των σχολείων και τους Προέδρους των Σχολικών Επιτροπών για την ασφάλεια των παιδιών κατά τις ώρες παραμονής τους στα σχολικά συγκροτήματα.  
Η επιθεώρηση πραγματοποιείται βάσει συγκεκριμένης Checklist. Σημειώνοντας τις παρατηρήσεις της Επιτροπής η Checklist του καθενός σχολείου αποστέλλεται στους Διευθυντές των σχολείων και στους Προέδρους των Σχολικών Επιτροπών για τις δικές τους ενέργειες.

- ◆ Η Κρήτη ως γνωστό αποτελεί ένα από τα επικινδυνότερα σεισμικά κέντρα σε όλη την Ελλάδα. Μέσα στα πλαίσια αυτής της λογικής ξεκίνησε και συντάσσεται το Τοπικό Σχέδιο «ΞΕΝΟΚΡΑΤΗΣ-ΣΕΙΣΜΟΙ».
- ◆ Με γνώμονα την ενέργεια αυτή καθορίστηκαν και καταγράφηκαν από το Δήμο Αρχανών :
  - Η οργάνωση και η λειτουργία Κέντρου Επιχειρήσεων
  - Η σύνθεση συντονιστικού τοπικού οργάνου
  - Τα διατεθειμένα μέσα, τα διατεθειμένα υλικά-εφόδια
  - Τα διατεθειμένα ιδιωτικά μηχανήματα στη διοικητική περιφέρεια του Δήμου
  - Το προσωπικό του Δήμου κατά κατηγορία και ειδικότητα
  - Οι υπεύθυνοι υπάλληλοι για την οργάνωση και τη λειτουργία των χώρων συγκέντρωσης των κατοίκων
  - Οι υπεύθυνοι υπάλληλοι για την οργάνωση και τη λειτουργία των καταυλισμών
  - Οι εθελοντές που θα προσφέρουν βοήθεια
  - Ο καθορισμός των χώρων για την παροχή ανοικτής περίθαλψης

Η όλη προσπάθεια περιγράφεται σε συγκεκριμένα έντυπα και έχει τεθεί στο Μητρώο Προτάσεων Ανάπτυξης και Σχεδιασμού της σχετικής διαδικασίας Σχεδιασμού Έργου ή Υπηρεσίας ως πρόγραμμα σε επίπεδο υλοποίησης.

Μέσα σε αυτά τα πλαίσια η Τεχνική Υπηρεσία διενεργεί προσεισμικούς ελέγχους κτιρίων κοινωφελούς χρήσης. Επίσης συντάσσει σχέδιο εκκένωσης των σχολείων. Η όλη διαδικασία περιγράφεται επίσης στο Μητρώο Προτάσεων Ανάπτυξης και Σχεδιασμού της σχετικής διαδικασίας, ως πρόγραμμα σε επίπεδο υλοποίησης.

- ◆ Στα πλαίσια του προγράμματος «Πολιτεία» (ν. 2880/2001) σύμφωνα με τι οποίο το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. έχει αναλάβει την εκπόνηση Εθνικού Σχεδίου Δράσεων για τη Δημόσια Διοίκηση, με στόχο τη διαρκή βελτίωση των υπηρεσιών, καταρτίστηκε ο Χάρτης Υποχρεώσεων προς τους Πολίτες ή όπως ακριβώς ονομάστηκε *Χάρτης Δικαιωμάτων Πολιτών Δήμου Αρχανών*.



Έχοντας ως βασική επιδίωξη την εξυπηρέτηση των δημοτών-πολιτών του Δήμου, καταρτίσθηκε ο συγκεκριμένος χάρτης ο οποίος περιλαμβάνει την καταγραφή των υποχρεώσεων των υπηρεσιών απέναντι στους πολίτες, τον προσδιορισμό των χρονικών ορίων εντός των οποίων θα πρέπει να παρέχεται η κάθε υπηρεσία, καθώς και τις δεσμεύσεις της υπηρεσίας σε περίπτωση καθυστέρησης.

Δηλαδή τον καθορισμό της καταβολής του συγκεκριμένου κατά περίπτωση χρηματικού ποσού ως αποζημίωση-αποκατάσταση του Πολίτη, για την πλημμελή εκπλήρωση των υποχρεώσεων, που έχουν αναληφθεί με τον οικείο Χάρτη.

Σχεδιάστηκε η σύνταξη Οδηγίας και η ένταξη της στο Σύστημα προκειμένου οι αρμόδιοι υπάλληλοι να λαμβάνουν υπόψη τους χρόνους χορήγησης.

Σημαντικό στοιχείο της όλης διαδικασίας αποτελεί η θεαματική μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης των δημοτών.

Με μικρές ή μεγάλες παρεμβάσεις σε όλη την υφιστάμενη δομή του Δήμου έχει ξεκινήσει μια σημαντική προσπάθεια με στόχο την ποιότητα. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την πιστοποίηση του Δήμου Αρχανών από τον ΕΛΟΤ σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000 τον Ιανουάριο του 2001.

*Επόμενοι στόχοι του Δήμου είναι :*

- ❖ **Η εγκατάσταση Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης – ISO 14001**
- ❖ **Η εισαγωγή Συστήματος Ασφάλειας και Υγιεινής Τροφίμων – HACCP**

### **2.3. Αντικείμενο του Εγχειριδίου Διασφάλισης Ποιότητας :**

Το Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας του Δήμου Αρχανών έχει συνταχθεί έτσι ώστε να :

- I. Περιγράφει με συντομία το Δήμο και τις υπηρεσίες του.**
- II. Καθορίζει τους συγκεκριμένους τρόπους με τους οποίους η Πολιτική Ποιότητας του Δήμου Αρχανών υλοποιείται καθημερινά.**



- III. Περιγράφει τις οργανωτικές δομές του Δήμου Αρχανών και αποδίδει σε κάθε αιρετό και κάθε υπάλληλο του Δήμου τις αρμοδιότητες που απορρέουν από την περιγραφή της θέσης εργασίας του.
- IV. Αναλύει συνοπτικά τον τρόπο αντιμετώπισης και κάλυψης κάθε μιας των απαιτήσεων που καθορίζονται από το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001.
- V. Καταγράφει τις Διαδικασίες Ποιότητας που καθορίζουν το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας και μέσα από τις οποίες :
- Ορίζονται τα χρησιμοποιούμενα έντυπα
  - Πηγάζουν οι Οδηγίες εργασίας που απαιτούνται για την ομαλή λειτουργία του Δήμου

#### Πεδίο Εφαρμογής:

Το Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας περιγράφει σαν ενότητα το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας αποτελώντας βασική κατευθυντήρια γραμμή για το *Δήμο Αρχανών*. Η τήρηση των αναφερόμενων σε αυτά είναι υποχρεωτική για το σύνολο των υπαλλήλων, ανεξάρτητα από το ιεραρχικό επίπεδο ή τη θέση εργασίας.

#### 2.4. Διανομή και ενημέρωση για το Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας :

Η διανομή του εγχειριδίου καθώς και οι τροποποιήσεις του, στους αποδέκτες εντός του Δήμου, σε δημότες, καθώς και στον Οργανισμό Πιστοποίησης γίνεται από τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας.

Τα αντίτυπα που έχουν διανεμηθεί εκτός του Δήμου δε θεωρούνται Ελεγχόμενα Έγγραφα και η ενημέρωση των κατόχων τους με τις επιφερόμενες τροποποιήσεις δεν είναι υποχρεωτική.

Όμως ειδικά το αντίγραφο του Εγχειριδίου Διασφάλισης Ποιότητας και των σχετικών διαδικασιών που δίδεται στον Οργανισμό Πιστοποίησης αποτελούν ελεγχόμενα έγγραφα και η ενημέρωσή τους διέπεται από σχετική Διαδικασία.

## Κεφάλαιο 3ο

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ISO 9001:2000 ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΑΡΧΑΝΩΝ

#### **3.1. Πολιτική Ποιότητας :**

Η Πολιτική Ποιότητας του Δήμου Αρχανών αποτελεί το υπόβαθρο πάνω στο οποίο στηρίζεται και αναπτύσσεται το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας. Για την εφαρμογή της πολιτικής αυτής η Διοίκηση του Δήμου Αρχανών αφιερώνει κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να διασφαλίσει ότι το Σύστημα εφαρμόζεται αποτελεσματικά. Συγχρόνως διαθέτει όλα τα απαιτούμενα μέσα και το ανθρώπινο δυναμικό για την επιτυχία του σκοπού αυτού.

Μακροπρόθεσμος στόχος του Δήμου είναι να εφαρμόσει σταδιακά μια Πολιτική Ολικής Ποιότητας σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων του.

*Η Πολιτική Ποιότητας που εφαρμόζεται στο Δήμο Αρχανών καθορίζεται από τα εξής σημεία:*

1. Οι υπηρεσίες του οφείλουν :
  - Να ικανοποιούν πλήρως τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των δημοτών του.
  - Να συμμορφώνονται στις νομοθετημένες απαιτήσεις.
  - Να σέβονται και να προστατεύουν το περιβάλλον.
2. Η προσπάθεια για τη συνεχή βελτίωση πρέπει να είναι ατελείωτη, στηριζόμενη στον αδιάλειπτο έλεγχο των προσφερόμενων υπηρεσιών.
3. Το Δημοτικό Συμβούλιο, ο Δήμαρχος, και η Διεύθυνση δημιουργούν μέσα στο Δήμο συλλογικό πνεύμα αφοσίωσης στην προσφορά υπηρεσιών ποιότητας.
4. Καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για να γίνει απόλυτα κατανοητό από όλους τους εργαζόμενους η προσήλωση του Δήμου στην παροχή υπηρεσιών ποιότητας.

5. Διατίθενται όλοι οι αναγκαίοι οικονομικοί πόροι που απαιτούνται για :

- τη συνεχή βελτίωση της υποδομής
- την επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού
- τη λειτουργία ενός αποτελεσματικού συστήματος ποιότητας με στόχους
  - την πρόληψη εμφάνισης περιπτώσεων μη ικανοποίησης των δημοτών
  - την πρόληψη δυσμενών επιδράσεων από τη λειτουργία του Δήμου στην κοινωνία και το περιβάλλον

#### Οργάνωση :

Για την υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας στο Δήμο Αρχανών έχει δημιουργηθεί η κατάλληλη οργανωτική δομή. Η οργανωτική αυτή δομή αναπτύσσεται στο επίπεδο κεντρικής διοίκησης του Δήμου, στον οποίο υπάγονται τα δημοτικά Νομικά Πρόσωπα Δημόσιου Δικαίου, από τα οποία έχει ενταχθεί στο Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας και το Κέντρο Ανοικτής Προστασία Ηλικιωμένων (Κ.Α.Π.Η.), ως το μόνο εκ των δημοτικών Ν.Π.Δ.Δ. που προσφέρει παροχή υπηρεσιών.

#### Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες :

Ο σημαντικότερος συντελεστής για την ομαλή και αποδοτική λειτουργία του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας είναι ο ανθρώπινος παράγοντας και για το λόγο αυτό ο Δήμος δίνει την απαιτούμενη έμφαση στο σαφή καθορισμό υπευθυνοτήτων και αρμοδιοτήτων των αιρετών και του προσωπικού που εμπλέκονται στη λειτουργία του Συστήματος.

Η φιλοσοφία πάνω στην οποία στηρίζεται το Σύστημα του Δήμου είναι ότι ο κάθε υπάλληλος πρέπει να εκτελεί την εργασία του φροντίζοντας να είναι *άψογη*.

**Αυτό επιτυγχάνεται με :**

- την επιλογή του προσωπικού στη βάση της ικανότητας να ικανοποιεί τις προδιαγραμμένες περιγραφές της θέσης εργασίας
- τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος που επιβραβεύει την προσπάθεια και διασφαλίζει τη σταθερή σχέση εργασίας
- την εμπλοκή όλων των εργαζομένων στη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών

## Επιπλέον υπάρχουν έλεγχοι σε 2 επίπεδα:

Σε επίπεδο υπηρεσίας: οι αντίστοιχοι προϊστάμενοι εκτός από τον προγραμματισμό / συντονισμό της υπηρεσίας τους, ελέγχουν δειγματοληπτικά την εργασία του προσωπικού τους συντονίζοντας ουσιαστικά το ρόλο του ελέγχου ποιότητας.

Σε επίπεδο Δήμου: ο Δήμαρχος ελέγχει σε δεύτερο επίπεδο την εργασία του προσωπικού και των προϊσταμένων διασφαλίζοντας περαιτέρω την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται, ενώ ο Πρόεδρος του Δημοτικού Συμβουλίου, ένας Δημοτικός Σύμβουλος και η Προϊσταμένη της ΤΥΔΑ που είναι υπεύθυνοι Διασφάλισης Ποιότητας και Επιθεωρητές ελέγχουν βάση τακτικού & έκτακτου προγράμματος την ορθή λειτουργία όλων των διαδικασιών.

Η διάρθρωση του Τμήματος Διασφάλισης Ποιότητας διαμορφώνεται ιεραρχικά ως εξής:

- 1) Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας ορίζεται ο Πρόεδρος του Δημοτικού Συμβουλίου  
Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας ορίζεται κάποιος Δημοτικός Σύμβουλος  
Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας ορίζεται η Προϊσταμένη της Τεχνικής Υπηρεσίας του Δήμου  
Αντικείμενο και των τριών Υπευθύνων του Τμήματος είναι το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας.
- 2) Λειτουργικός Επιθεωρητής Διασφάλισης Ποιότητας ορίζεται κάποιος Εξωτερικός Συνεργάτης του Δήμου Αρχανών.
- 3) Διευρυμένη Γραμματεία Τμήματος Διασφάλισης Ποιότητας.

Οι Υπεύθυνοι Διασφάλισης Ποιότητας είναι υπεύθυνοι για:

- Τη Διοίκηση του Συστήματος Ποιότητας ούτως ώστε να συμμορφώνεται ως προς το Διεθνές Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001. Με την ιδιότητα τους ως Υπεύθυνοι Ποιότητας εγκρίνουν όλα τα ελεγχόμενα έγγραφα του Συστήματος.
- Τη διασφάλιση της εφαρμογής όλων των διαδικασιών του Συστήματος και της ανεξάρτητης ανασκόπησης τους σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- Την παροχή όλων των μέσων και διευκολύνσεων προς τους προϊσταμένους, καθώς και προς τον Επιθεωρητή Ποιότητας για την εφαρμογή του Συστήματος.



- Τη λήψη σημαντικών αποφάσεων που σχετίζονται με :
  - την αξιολόγηση των προμηθευτών
  - την επίλυση προβλημάτων
  - τη βελτίωση διαδικασιών του Συστήματος Ποιότητας
  - τον εντοπισμό αναγκών και την οργάνωση για εκπαίδευση του προσωπικού της υπηρεσίας

**Σε περιπτώσεις που απαιτούνται συλλογικές αποφάσεις, έχουν συσταθεί και λειτουργούν συλλογικά όργανα όπως :**

- ✓ Η Επιτροπή Ποιότητας με κύριο έργο :
  - I. Τη χάραξη και παρακολούθηση της Πολιτικής Ποιότητας
  - II. Την ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας του Δήμου
  - III. Το σχεδιασμό νέων υπηρεσιών ή τη βελτίωση των υφισταμένων
  
- ✓ Η Επιτροπή Επιλογής Προμηθευτών με κύριο έργο :
  - I. Την αξιολόγηση των προμηθευτών
  - II. Την κατάταξή τους σε κατηγορίες
  - III. Την ανασκόπηση των επιδόσεών τους

**Τα Μέσα επαλήθευσης και το Προσωπικό :**

Για την αποδοτική λειτουργία του Συστήματος λαμβάνεται μέριμνα για τον έλεγχο των προσφερόμενων υπηρεσιών σε συνεχή βάση. Ο έλεγχος αυτός γίνεται σε δύο επίπεδα.

Επιπλέον το ανθρώπινο δυναμικό εκπαιδεύεται συνεχώς στις εργασίες που καλείται να εκτελέσει. Για τον έλεγχο, τόσο της τήρησης, όσο και της αποδοτικότητας του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας εκτελούνται προγραμματισμένες ανεξάρτητες επιθεωρήσεις.

Ανασκόπηση από τη Διοίκηση :

**Τα αποτελέσματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων, τα παράπονα των δημοτών, καθώς και η συνολική αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας μέσω της παρακολούθησης της πορείας των στόχων που έχουν τεθεί, αναλύονται στις εκθέσεις ανασκόπησης που συντάσσονται από τους Υπεύθυνους Διασφάλισης Ποιότητας**

Οι Εκθέσεις αυτές υποβάλλονται στην Επιτροπή Ποιότητας και οι αποφάσεις που λαμβάνονται, καθώς και οι αρμόδιοι στους οποίους ανατίθεται η υλοποίησή τους καταγράφονται σε σχετικά Έντυπα που προβλέπονται από τη σχετική Διαδικασία.

Ειδικά τα παράπονα-αιτήματα των δημοτών αναλύονται σε συσκέψεις υπό το Δήμαρχο, όπου και αποφασίζονται συγκεκριμένες ενέργειες για την επίλυση των αιτιών που τα προκαλούν. Τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα των ενεργειών αυτών παρουσιάζονται και αναλύονται κατά τις ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση.

Οι ανασκοπήσεις του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας είναι ετήσιες, αλλά πραγματοποιούνται και έκτακτα, εάν κάποιο μέλος της επιτροπής καλέσει τη σύγκλησή της.

## Κεφάλαιο 4ο

### ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

#### **4.1. Οργάνωση του Συστήματος Ποιότητας σε 3 επίπεδα :**

Το Σύστημα Ποιότητας κυρίως αποτελείται από :

- την οργανωτική δομή
- την κατανομή των αρμοδιοτήτων
- τα μέσα (τεχνική υποδομή και ανθρώπινο δυναμικό)
- τη γραπτή υποδομή

Η γραπτή υποδομή προκειμένου να γίνεται κατανοητή και αποτελεσματική από όλους τεκμηριώνεται σε τρία επίπεδα:

**1<sup>ο</sup> Επίπεδο – «Στρατηγικό Επίπεδο» :** εκφράζει τη γενική Πολιτική Ποιότητας και θέτει τις βάσεις για την υλοποίησή της.

**2<sup>ο</sup> Επίπεδο – «Τακτικό Επίπεδο» :** περιέχει ένα πλέγμα οργανωτικών και τεχνικών Διαδικασιών που υποδεικνύουν είτε άμεσα, είτε με παραπομπή, σε άλλα έγγραφα :

- πώς θα γίνει κάθε εργασία
- ποιος είναι υπεύθυνος για την εκτέλεσή της
- με τι μέσα θα εκτελεσθεί η εργασία
- πού θα γίνει η κάθε εργασία
- πότε θα γίνει η κάθε εργασία (πριν από τι και μετά από τι)

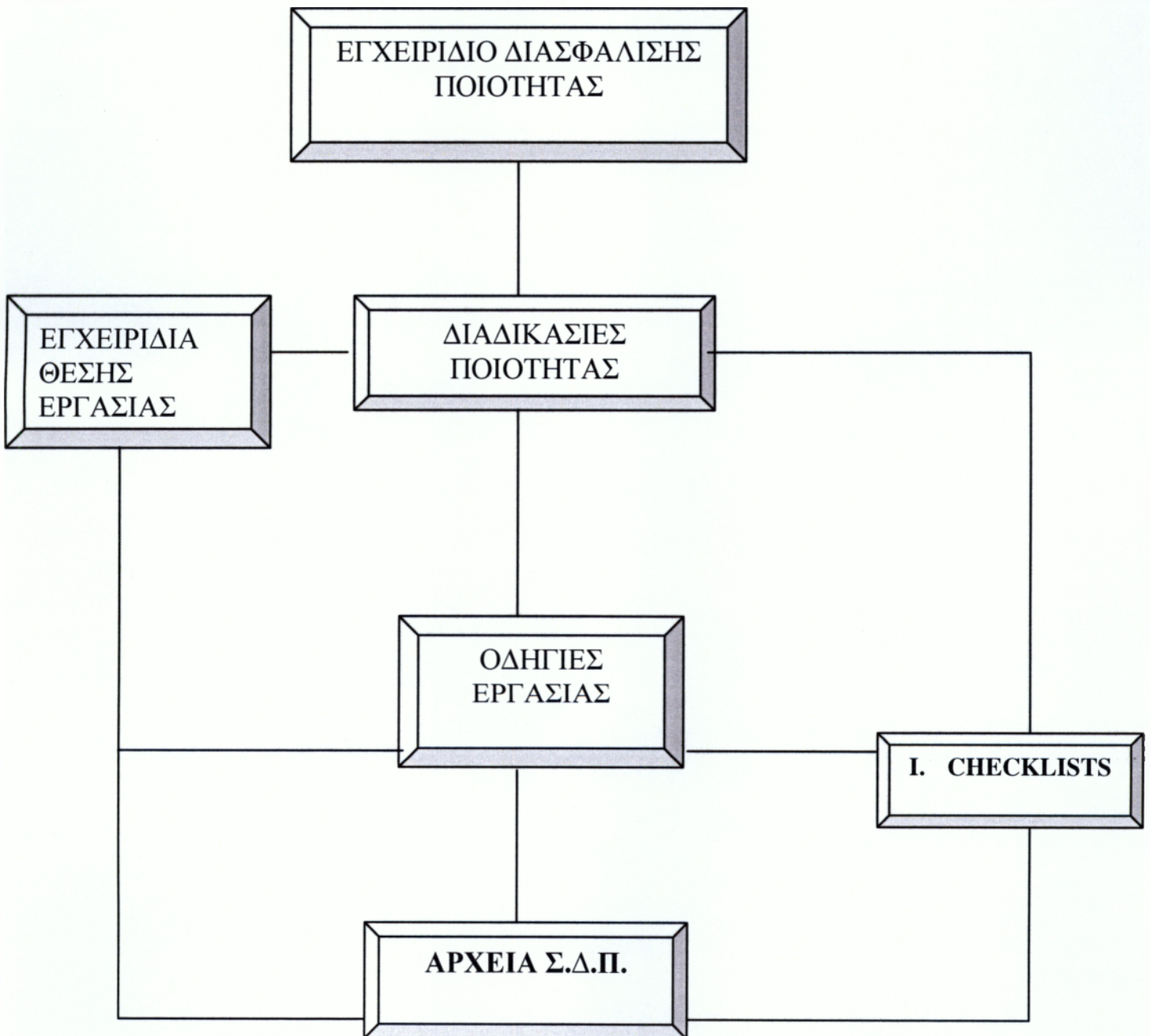
**3<sup>ο</sup> Επίπεδο – «Λειτουργικό Επίπεδο» :** περιέχει όλες τις απαιτούμενες προδιαγραφές, τις οδηγίες εργασίας που σχετίζονται με συγκεκριμένη ενέργεια, τα καθηκοντολόγια, τις περιγραφές θέσεων εργασίας και τις καταστάσεις ελέγχου.

Η τεκμηρίωση και των τριών επιπέδων θεωρούμενη ως σύνολο, συνιστά το «Φάκελο Ποιότητας».

## 4.2. Διάγραμμα Επιπέδων:

Στο σήμα που ακολουθεί απεικονίζονται τα επίπεδα του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας στο Δήμο Αρχαίων και η ιεράρχησή τους.

### Α. ΣΧΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΗΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ



## Κεφάλαιο 5ο

### ΕΦΑΡΜΟΓΗ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΑΡΧΑΝΩΝ

#### **5.1. Προγράμματα Ποιότητας :**

Οι Υπεύθυνοι Διασφάλισης Ποιότητας και οι συνεργάτες τους (Επιθεωρητές Ποιότητας) διασφαλίζουν κυρίως :

- Την τεκμηρίωση των κατάλληλων διαδικασιών-οδηγιών, όπου απαιτείται.
- Την αναγνώριση, έγκριση, έκδοση και αναθεώρηση των παραπάνω, καθώς και τον ορθό έλεγχο της κυκλοφορίας τους.
- Τη βελτίωση των υφισταμένων διαδικασιών-οδηγιών όταν αυτή κριθεί σκόπιμη.
- Τον έλεγχο της ορθής εφαρμογής και της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Ποιότητας σαν σύνολο ή τμηματικά μέσω των εσωτερικών επιθεωρήσεων.

Σύμφωνα με τα παραπάνω και κάτω από την επίβλεψη των Κανονισμών και των Οδηγιών του Ε.Λ.Ο.Τ. υπάρχουν κάποια προγράμματα ποιότητας τα οποία ετοιμάζονται στις εξής περιπτώσεις :

- ❖ Όταν αναπτύσσονται νέες υπηρεσίες.
- ❖ Όταν γίνεται προσπάθεια για μια μεγάλη αναδιοργάνωση μια υπηρεσίας.

Στις περιπτώσεις αυτές οι ενέργειες που θα πρέπει να γίνουν καταγράφονται με τη σειρά που θα πραγματοποιηθούν, ενώ συγχρόνως ορίζονται οι υπεύθυνοι υλοποίησης για καθεμία από αυτές. Σε κάθε ενέργεια ορίζονται τα σημεία ελέγχου, καθώς και οι αρμόδιοι για τους ελέγχους αυτούς.



## **5.2. Ανασκόπηση συμβάσεων :**

Οι συμβάσεις που υπογράφει ο Δήμος αφορούν την εκτέλεση έργων με εργολαβία. Η επιλογή των έργων γίνεται από το Δημοτικό Συμβούλιο, το οποίο παίρνει αποφάσεις από εισηγήσεις της Τεχνικής Υπηρεσίας του Δήμου Αρχανών βάσει των αναγκών που προκύπτουν από :

- I. Την εκτίμηση του δυναμικού της Τ.Υ.Δ.Α. ή μελών του Δ.Σ. (κατάθεση μελέτης, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας, που αφορά τη λειτουργία των Δήμων).
- II. Την ανάλυση των αιτημάτων-παραπόνων και
- III. Αιτήσεις ομάδων δημοτών (μεμονωμένα ή μη) άμεσα προς το Δημοτικό Συμβούλιο.

Οι συμβάσεις του είδους αυτού υπογράφεται από το Δήμαρχο και τον ανάδοχο του κάθε έργου. Μετά την υπογραφή του συμφωνητικού εγκαθίσταται ο εργολάβος, αφού καταθέσει στην Τεχνική Υπηρεσία χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου εντός 10 ημερών. Η προϊσταμένη της Τ.Υ.Δ.Α. ορίζει επιβλέποντα μηχανικό του έργου. Ο ανάδοχος υλοποιεί τις διάφορες φάσεις του έργου, όπως αυτές περιγράφονται στην τεχνική μελέτη της Τ.Υ.Δ.Α. και καθ' υπόδειξη της επίβλεψης. Αλλαγές στην πορεία των εργασιών γίνονται μόνο μετά από εντολή του επιβλέποντα για το συμφέρον του έργου.

Ο επιβλέπωντας του έργου είναι υποχρεωμένος να κάνει τις παρατηρήσεις του στον ανάδοχο προφορικά και γραπτά και να ενημερώνει την υπηρεσία. Αν αυτός δε συμμορφωθεί πρέπει να του γίνει ειδική πρόσκληση, στην οποία περιγράφονται ενέργειες ή εργασίες, που πρέπει να εκτελεστούν από τον ανάδοχο μέσα σε προθεσμία που τάσσει η ίδια η ειδική πρόσκληση. Αν και μετά την ειδική πρόσκληση ο ανάδοχος δε συμμορφωθεί στις υποδείξεις της υπηρεσίας κηρύσσεται έκπτωτος από την εργολαβία.

Σε περίπτωση που το φυσικό αντικείμενο μιας εργολαβίας δεν έχει ολοκληρωθεί, για διάφορους παράγοντες που παρουσιάστηκαν στην πορεία του έργου, μπορεί να γίνει συμπληρωματική σύμβαση, αφού πρώτα γνωμοδοτήσει το Νομαρχιακό Συμβούλιο δημοσίων έργων μέχρι το 50% της προηγούμενης σύμβασης. Επίσης συμπληρωματική σύμβαση μπορεί να γίνει σε περίπτωση που χρειαστεί να μειωθούν συμβατικές ποσότητες εργασιών, που η εκτέλεσή τους ολοκληρώθηκε.

### 5.3. Έλεγχος Σχεδιασμού :

Ο Δήμος διαθέτει τεκμηριωμένες διαδικασίες για τον έλεγχο και την επαλήθευση του σχεδιασμού έργων-νέων υπηρεσιών ή τη βελτίωση υφιστάμενων υπηρεσιών. Ο έλεγχος του σχεδιασμού ακολουθεί κάποιες φάσεις, που είναι οι ακόλουθες :

- Προγραμματισμός Ανάπτυξης / Σχεδιασμού:

Για κάθε νέα υπηρεσία που αναπτύσσει ο Δήμος, καταρτίζονται προγράμματα σχεδιασμού στα οποία περιγράφονται οι δραστηριότητες που θα λάβουν χώρα.

- Οργανωτικές και Τεχνικές Ενδοδιασυνδέσεις :

Στα προγράμματα σχεδιασμού προσδιορίζονται, όπου απαιτείται, οι οργανωτικές και τεχνικές διασυνδέσεις των διαφορετικών ομάδων που εμπλέκονται στην εκτέλεση του σχεδιασμού.

- Δεδομένα Σχεδιασμού :

Σε κάθε σχεδιασμό προσδιορίζονται τα δεδομένα του σχεδιασμού τα οποία και μπορεί να προέρχονται από :

- 1) Νομοθετικές / Κανονιστικές απαιτήσεις
- 2) Ανάλυση των παραπόνων των δημοτών
- 3) Πρωτοβουλίες του Δημάρχου για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών

- Αποτελέσματα Σχεδιασμού:

Τα αποτελέσματα του σχεδιασμού τεκμηριώνονται με τη μορφή προδιαγραφών του σχεδιασμού, που ορίζουν την ακριβή περιγραφή των χαρακτηριστικών της υπηρεσίας και το επίπεδο αποδοχής για κάθε χαρακτηριστικό.

- Ανασκόπηση Σχεδιασμού :

Σε τακτά χρονικά διαστήματα τα αποτελέσματα του σχεδιασμού ανασκοπούνται. Στις ανασκοπήσεις μελετώνται όλα τα επιτεύγματα και αναλύονται όλα τα προβλήματα που έχουν προκύψει.

ο Επαλήθευση Σχεδιασμού :

Σε κατάλληλες φάσεις της όλης εργασίας γίνεται επαλήθευση του σχεδιασμού για την επαλήθευση της συμφωνίας με τις σχετικές προδιαγραφές που τέθηκαν κατά το σχεδιασμό της υπηρεσίας.

ο Επικύρωση Σχεδιασμού :

Πριν την επίσημη λειτουργία της υπηρεσίας γίνεται η επικύρωση του σχεδιασμού με μια δοκιμαστική εφαρμογή για την πλήρη επιβεβαίωση της λειτουργίας της νέας υπηρεσίας.

ο Συγγραφή ένταξης της λειτουργίας :

Μετά τα παραπάνω στάδια, πραγματοποιείται η συγγραφή της Διαδικασίας, ορίζονται τα έντυπα και ότι άλλο απαιτείται και εντάσσεται στο σύστημα Διαδικασιών του Φακέλου Διασφάλισης Ποιότητας.

#### **5.4. Έλεγχος Εγγράφων :**

Τα ελεγχόμενα έγγραφα του Συστήματος Ποιότητας είναι τα ακόλουθα :

- ❖ Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας
- ❖ Διαδικασίες Ποιότητας
- ❖ Περιγραφές Καθηκόντων
- ❖ Προδιαγραφές και Οδηγίες

*Για τα έγγραφα αυτά ισχύουν τα εξής :*

- Συντάσσονται και εγκρίνονται από τους αρμόδιους υπαλλήλους.
- Είναι ελεγχόμενα. Αυτό σημαίνει ότι αναγνωρίζονται κατά μονοσήμαντο τρόπο με κατάλληλο κωδικό αριθμό και διακινούνται με πλήρως ελεγχόμενο τρόπο, ώστε να εξασφαλίζεται ότι σε κάθε θέση και για κάθε εργασία υπάρχει πάντοτε το κατάλληλο έγγραφο. Τα έντυπα του Συστήματος δύναται να φωτοτυπηθούν προς χρήση, πάντα με τη σφραγίδα του ελεγχόμενου εγγράφου και του αριθμού του αποδέκτη.

- Τροποποιούνται και εγκρίνονται από τους ίδιους οι οποίοι προέβησαν στην αρχική σύνταξη και έγκρισή τους ή από τα πρόσωπα που κατέχουν τις κατάλληλες θέσεις σε περίπτωση αντικατάστασης των αρχικών συντακτών.

#### *Έλεγχος Διακίνησης Εγγράφων :*

Για τον ουσιαστικό έλεγχο της διακίνησης των ελεγχόμενων εγγράφων με τρόπο που να εξασφαλίζεται ότι σε κάθε θέση και για κάθε θέση εργασίας υπάρχει πάντοτε το κατάλληλο έγγραφο, ισχύουν τα ακόλουθα :

- ✓ Όλα τα ελεγχόμενα έγγραφα τυπώνονται σε τυποποιημένα έντυπα και υπογράφονται στην πρώτη σελίδα. Κάθε σελίδα τους σφραγίζεται με ειδική έγχρωμη σφραγίδα που αναφέρει τον αύξοντα αριθμό αντιτύπου.
- ✓ Σε κάθε θέση εργασίας (μέχρι θέση Δημάρχου) δημιουργείται «Εγχειρίδιο Θέσης Εργασίας» το οποίο περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα για τη λειτουργία της θέσης αυτής έγγραφα και το περιεχόμενο του οποίου παρακολουθείται και ενημερώνεται συνεχώς με κατάλληλη «Κατάσταση Αναθεωρήσεων».
- ✓ Ταυτόχρονα με τη διανομή μιας αναθεώρησης, οι παλαιότερες εκδόσεις ενός εγγράφου επιστρέφονται και καταστρέφονται.
- ✓ Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας τηρεί τις «Καταστάσεις Κυκλοφορίας και Αποδεκτών Εγγράφων» και τις συνδεδεμένες με αυτές Οδηγίες στις οποίες καταγράφονται στην 1<sup>η</sup> στήλη όλα τα ελεγχόμενα έγγραφα με την ημερομηνία και τον αριθμό αντιτύπου που τους διανέμεται. Σε περιπτώσεις που σε κάποιο αποδέκτη διανεμηθούν περισσότερα από ένα αντίγραφα για χρήση από τους υφιστάμενους του, τότε αυτός κάνει την επιμέρους διανομή των αναθεωρήσεων και την απόσυρση και επιστροφή στον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας των αναθεωρηθέντων εγγράφων.
- ✓ Η αρμοδιότητα για τον έλεγχο, τη διανομή και την καταστροφή των μη ισχυόντων εγγράφων ανήκει στον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας.
- ✓ Ιστορικό αρχείο για κάθε ένα έγγραφο, στο οποίο περιλαμβάνονται όλες οι αναθεωρήσεις του υπ' όψιν εγγράφου, τηρείται από τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας.

Τα ηλεκτρονικά αρχεία που τηρούνται στο Δήμο προστατεύονται ως εξής :

- Υπάρχουν συγκεκριμένοι κωδικοί πρόσβασης για τους χρήστες.
- Γίνεται back-up ημερήσια και οι σχετικές ταινίες φυλάσσονται σε ειδικούς ασφαλισμένους χώρους.

## **5.5. Προμήθεια υλικών :**

Οι προμήθειες των πάσης φύσεως υλικών που χρησιμοποιεί ο Δήμος διακρίνονται στις εξής μείζονες κατηγορίες :

- **Πάγιος Εξοπλισμός :** Τα προϊόντα αυτά αγοράζονται μετά από εκτεταμένη έρευνα αγοράς με κριτήρια την ποιότητα, τη δυνατότητα συντήρησης ( όπου απαιτείται) και το κόστος. Τα προϊόντα αυτά επιδιώκεται να συνοδεύονται από πιστοποιητικά συμμόρφωσης ή κατάλληλες σημάνσεις από οργανισμούς πιστοποίησης ποιότητας (CE).
- **Υλικά Συντήρησης :** Για τα υλικά αυτά έχουν προεπιλεγεί οι προμηθευτές με κριτήρια την ποιότητα και την τιμή. Για αυτήν την κατηγορία υλικών προτιμούνται εργοστάσια πιστοποιημένα κατά ISO 90000 ή υλικά με σήμανση CE.
- **Είδη Καθημερινής Διακίνησης :** Θεωρώντας ότι η ποιότητα και η έγκαιρη παράδοση των υλικών αυτών αποτελούν βασικούς παράγοντες για την επίτευξη της επιθυμητής ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών, όλες οι προμήθειες διενεργούνται από επιλεγμένους προμηθευτές, βάσει προδιαγραμμένων απαιτήσεων. Όλα τα έγγραφα που σχετίζονται με τη Διασφάλιση της Ποιότητας των προμηθευτών τηρούνται με καθορισμένο τρόπο.
- **Υπηρεσίες και Λογισμικό :** Οι προμήθειες των προϊόντων αυτών αξιολογούνται αυστηρά από τις αρμόδιες υπηρεσίες. Αυτέ με τη σειρά τους ελέγχονται από τις Οδηγίες του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας κατά ISO 9001: 2000.



### *Επιλογή Προμηθευτών – ειδών συχνής διακίνησης :*

Η επιλογή γίνεται από Επιτροπή Επιλογής και Αξιολόγησης Προμηθευτών, λαμβάνοντας υπ' όψιν τη Διαδικασία αξιολόγησης που γίνεται από την ίδια, η οποία αποτελείται από τη Διευθύντρια του Δήμου, την Προϊσταμένη της Τεχνικής Υπηρεσίας, από Υπάλληλο της Οικονομικής Υπηρεσίας-Γραμματέα του Δημοτικού Συμβουλίου και από άλλα αρμόδια στελέχη κατά περίπτωση.

Η Επιτροπή έχει θέσει ως στόχο να αξιολογεί, να βαθμολογεί και να κατατάσσει όλους τους προμηθευτές του Δήμου. Υπάρχει αρχείο εγκεκριμένων προμηθευτών στο οποίο έχουν καταγραφεί όλοι οι προμηθευτές ειδών συχνής διακίνησης. Το αρχείο αυτό ελέγχεται σε ετήσια βάση για τυχόν αλλαγή στην κατηγορία έγκρισης καθενός προμηθευτή.

Η κατηγορία έγκρισης κάθε προμηθευτή καταχωρείται στον Η/Υ του Δήμου. Σε περίπτωση που συντρέχουν σοβαροί λόγοι για τη διακοπή ή αναστολή της συνεργασίας με κάποιον προμηθευτή καταχωρείται σε κατάλληλη ένδειξη στον Η/Υ.

Σε υλικά που κρίνεται σκόπιμο (π.χ. μάρμαρα, πλακάκια) προβλέπεται έγκριση δειγμάτων πριν την παραγγελία από την αρμόδια υπηρεσία.

### *Δεδομένα Παραγγελιών :*

Οι παραγγελίες γίνονται είτε εγγράφως με ειδικό έντυπο, είτε με προφορική επικοινωνία μεταξύ του Δήμου και του προμηθευτή.

## **5.6. Υπηρεσίες προσφερόμενες από το Δημότη :**

Σε περιπτώσεις που οι συγκεκριμένοι Δημότες παρέχουν στο Δήμο ειδικά προϊόντα – μέσα – υπηρεσίες αυτά τυγχάνουν της ίδιας μεταχείρισης με αυτά που χρησιμοποιούνται από το Δήμο σύμφωνα με τις αντίστοιχες διαδικασίες.

## **5.7. Αναγνώριση και Ιχνηλασιμότητα :**

Οι υπηρεσίες που προσφέρει ο Δήμος είναι πλήρως αναγνωρίσιμες και ιχνηλατούμενες.

### **A. Χρηματικά Εντάλματα :**

Όλα τα χρηματικά εντάλματα τα οποία εκδίδει η Οικονομική Υπηρεσία είναι αυστηρά ελεγχόμενα. Την Ταμειακή Υπηρεσία του Δήμου εκτελεί η Α΄ Δ.Ο.Υ. Ηρακλείου. Με τον τρόπο αυτό όλη η διαδικασία είναι πλήρως ιχνηλάσιμη.

### **B. Έκδοση Πιστοποιητικών – Βεβαιώσεων :**

Σε όλα τα πιστοποιητικά και τις βεβαιώσεις, καθώς και σε κάθε εξερχόμενο έγγραφο, φυλάσσεται αντίγραφο στο αρχείο. Ο αρμόδιος υπάλληλος διαχειρίζεται το αρχείο, δηλαδή όταν του ζητηθεί ένα έγγραφο ανατρέχει στους φακέλους του αρχείου και το παραδίδει στον υπάλληλο-προϊστάμενο που το ζήτησε. Με αυτόν τον τρόπο υπάρχει πλήρης ιχνηλασιμότητα.

## **5.8. Έλεγχος Διεργασιών :**

Όλες οι διεργασίες που επιτελούνται στο Δήμο, ορίζονται σαφώς. Οι διεργασίες αυτές περιγράφονται σε συγκεκριμένες διαδικασίες που περιλαμβάνουν αναλυτική περιγραφή των ενεργειών – ελέγχων στις οποίες καθορίζονται και οι υπεύθυνοι υλοποίησης κάθε φάσης.

Όπου απαιτείται έχουν αναπτυχθεί συγκεκριμένες Οδηγίες Εργασίας που πρέπει να τηρούν οι υπάλληλοι για να διατηρείται η ποιότητα των υπηρεσιών.

*Οι διεργασίες που καλύπτονται είναι :*

- I. *Υπηρεσίες προς τους Δημότες :* Δημοτολόγιο, Ληξιαρχείο, Αιτήσεις έκδοσης εκλογικού βιβλιαρίου, Μητρώο Αρρένων, Έκδοση Πιστοποιητικών – Βεβαιώσεων.
- II. *Ειδικές Υπηρεσίες :* Ανταπόκριση ΕΛΓΑ, Ανταπόκριση ΟΓΑ, Ανταπόκριση Στατιστικής Υπηρεσίας, Γεωργική Υπηρεσία, Ίδρυμα – Κληροδότημα Γεωργίου Ελευθεράκη.

### **5.9. Έλεγχοι και Δοκιμές :**

*Οι έλεγχοι διακρίνονται σε δύο κατηγορίες :*

#### **□ Έλεγχοι – Δοκιμές υλικών :**

Τα εισερχόμενα υλικά παραλαμβάνονται από τις αρμόδιες Επιτροπές Παραλαβής που έχουν συσταθεί και λειτουργούν στο Δήμο.

Σε ορισμένες κατηγορίες υλικών για τα οποία πριν την προμήθειά τους προηγείται έγκριση δείγματος κατά την παραλαβή γίνονται επιπλέον και αντίστοιχες δοκιμές ίδιες με αυτές που εφαρμόστηκαν κατά την έγκρισή τους, ενώ διευρύνεται ο έλεγχος με επιμέρους επιμετρήσεις.

Το πόσιμο νερό ελέγχεται ως προς ένα αριθμό παραμέτρων του, από το προσωπικό της Υπηρεσίας Ύδρευσης. Κάθε μήνα δείγματά του στέλνονται σε εξωτερικά εργαστήρια για μικροβιολογικές αναλύσεις, ενώ κάθε τρεις μήνες γίνονται επιπλέον και φυσικοχημικές αναλύσεις.

#### **□ Έλεγχοι Προσφερόμενων Υπηρεσιών :**

Σε κάθε περίπτωση σημείο ελέγχου αποτελεί η εναρμόνιση όλων των διαδικασιών του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Δήμου Αρχανών προς το Δημοτικό και Κοινοτικό Κώδικα Π.Δ. 410/95 (ΦΕΚ Α΄231), ο οποίος και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα του παραπάνω Συστήματος.

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες ελέγχονται συνεχώς για την πληρότητα και την επάρκειά τους. Ο έλεγχος γίνεται από το αντίστοιχο προσωπικό και τους προϊσταμένους.

Σημείο ελέγχου των προσφερόμενων υπηρεσιών αποτελεί η διττή υπογραφή σε όλα τα εκδιδόμενα έγγραφα (πιστοποιητικά-βεβαιώσεις) προς τους δημότες.

Οι τρόποι ελέγχου περιγράφονται στις αντίστοιχες διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας, σε επίπεδο Επιθεωρήσεων Ποιότητας και σε επίπεδο προϊσταμένων.

#### **5.10. Εξοπλισμός Επιθεωρήσεων, Μετρήσεων και Δοκιμών :**

Όπου απαιτείται εξοπλισμός και όργανα μέτρησης αυτά ελέγχονται και διακρίβωνονται κατάλληλα με τη χρήση πρότυπων μέτρων. Σε περίπτωση χρήσης μεθόδου μέτρησης βαθμού ικανοποίησης των δημοτών και δεικτών ποιότητας αυτές επαληθεύονται για την ικανότητά τους να παρέχουν αντιπροσωπευτικά αποτελέσματα.

#### **5.11. Κατάσταση επιθεωρήσεων και δοκιμών :**

Οι επιθεωρήσεις και οι δοκιμές γίνονται κυρίως σε δύο κατηγορίες :

- ο **Σε εισερχόμενα υλικά :**

Η κατάσταση όλων των εισερχόμενων υλικών από άποψη επιθεωρήσεων ελέγχεται από την Επιτροπή Παραλαβής Προμηθειών που υπάγονται σε έργα και από την Επιτροπή Παραλαβής Προμηθειών ΕΚΠΟΤΑ.

- ο **Στις υπηρεσίες :**

Η κατάσταση των εργασιών που εκτελούνται για την προσφορά των υπηρεσιών στους δημότες φαίνεται από κατάλληλες εγγραφές που περιγράφονται στις αντίστοιχες υπηρεσίες. Από τις εγγραφές αυτές μπορούν να ανιχνευτούν οι ιδιαίτερες απαιτήσεις των δημοτών και να αποδειχθεί η κάλυψη αυτών.

## **5.12. Έλεγχοι μη συμμορφώσεων – Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες :**

Ο Δήμος έχει πάρει όλα τα κατάλληλα μέτρα για να προλαμβάνει την εμφάνιση μη συμμορφώσεων κατά την παροχή των υπηρεσιών.

Η καταγραφή των διαδικασιών και οδηγιών εργασίας, η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού, η συντήρηση των μέσων, ο συνεχής έλεγχος από τους προϊσταμένους και τους Επιθεωρητές Ποιότητας, καθώς και η ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας είναι στοιχεία που εξασφαλίζουν στο Δήμο Αρχανών την αποφυγή προβλημάτων στην παροχή των υπηρεσιών του.

Παρόλα αυτά είναι δυνατόν να εμφανισθούν μη συμμορφώσεις, οι οποίες και αντιμετωπίζονται ανάλογα με την περίπτωση.

### **Σε περιπτώσεις παραπόνων των δημοτών για την παροχή υπηρεσιών του Δήμου τότε:**

- Καταγράφονται τα παράπονα των δημοτών από το γραφείο παραπόνων, το οποίο λειτουργεί στο χώρο του δημοτικού καταστήματος.
- Οι δημότες μπορούν να συμπληρώσουν το Ερωτηματολόγιο Εξυπηρέτησης Δημοτών ανώνυμα και να το ρίξουν μέσα στο ειδικό κουτί παραπόνων που υπάρχει τόσο στο ισόγειο, όσο και στον πρώτο όροφο του δημοτικού καταστήματος. Όλα τα εξαγωγή στοιχεία από τα συγκεκριμένα έντυπα αξιοποιούνται κατάλληλα προς εξαγωγή συμπερασμάτων και στατιστικών στοιχείων.
- Ενημερώνεται η Διευθύντρια και στη συνέχεια οι προϊστάμενοι προκειμένου να λάβουν τα κατάλληλα μέτρα.
- Σε περιπτώσεις αδυναμίας εύρεσης λύσης από τις επιμέρους υπηρεσίες, η κάθε υπηρεσία με συγκεκριμένη πρόταση εισηγείται στο Δημοτικό Συμβούλιο τη λύση του προβλήματος, το οποίο Δημοτικό Συμβούλιο έχει και τον τελευταίο λόγο για τη διευθέτηση του θέματος.



Το ερωτηματολόγιο που συμπληρώνουν οι Δημότες για τυχόν παράπονα ή αιτήματα έχει την παρακάτω μορφή :

A/A :

**ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΔΗΜΟΤΩΝ**

**ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ :**  
**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ :**  
**ΤΗΛΕΦΩΝΟ :**  
**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ :**

**ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ / ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ :**

**ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ :**

**ΕΓΙΝΕ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ :**  
**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ :**

**ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΑΡΜΟΔΙΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ**

**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ & ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ :**

**ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΑΙΤΟΥΝΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΑΡΜΟΔΙΟ ΤΜΗΜΑ : ΝΑΙ  ΟΧΙ**

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ :**

**ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΑΡΜΟΔΙΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ :**

### Σε περιπτώσεις εμφάνισης βλαβών τότε :

- Γίνονται προληπτικοί έλεγχοι, τόσο στο δημοτικό φωτισμό, όσο και στα δίκτυα ύδρευσης και άρδευσης τουλάχιστον μία φορά το μήνα από τους αρμόδιους. Οι τυχόν ζημιές που εντοπίζονται επιλύονται άμεσα.
- Καταγράφονται από το γραφείο παραπόνων όλες οι βλάβες που αναφέρονται από τους δημότες, ενημερώνεται η αρμόδια υπηρεσία, ειδοποιείται άμεσα το τμήμα συντήρησης και αντιμετωπίζεται το πρόβλημα.

Ανά τακτά χρονικά διαστήματα γίνεται γραπτή ενημέρωση του Δημάρχου για την εξαγωγή των στατιστικών στοιχείων και των συμπερασμάτων από την καταγραφή των παραπόνων και των αιτημάτων των δημοτών, αλλά και των ερωτηματολογίων εξυπηρέτησης.

Γίνεται προληπτικά συντήρηση όλων των οχημάτων και των μηχανημάτων του Δήμου ανά τακτά χρονικά διαστήματα ανάλογα με το είδος του οχήματος και καταγράφεται σε ειδικό για κάθε όχημα έντυπο.

Το έντυπο που συμπληρώνεται για τη συντήρηση των μεταφορικών μέσων του Δήμου έχει την παρακάτω μορφή :

**ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ / ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ**

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ :**

**ΤΥΠΟΣ :**

**ΑΡΙΘΜ. ΚΥΚΛΟΦ. :**

**ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ :**

**ΑΠΟ :**

**ΕΩΣ :**

**ΚΤΕΟ :**

**ΤΕΛΕΥΤ. ΗΜ/ΝΙΑ :**

**ΑΛΛΑΓΗ ΛΑΔΙΩΝ**

**ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ :**

**ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ :**

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ :**

**ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ**

**ΜΗΝΑΣ :**

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ :**

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

**ΓΡΑΣΑΡΙΣΜΑ**

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ :**

**ΒΑΛΒΟΛΙΝΕΣ, ΦΙΑΤΡΑ ΛΑΔΙΟΥ, ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ & ΑΕΡΟΣ**

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ :**

### **5.13. Μεταγείριση, αποθήκευση, συσκευασία και παράδοση :**

*Η ανωτέρω απαίτηση εφαρμόζεται σε δύο τομείς :*

- A. Στις συναλλαγές των δημοτών, καθώς και στην ακριβή διανομή όλων των σχετικών εγγράφων στα αρμόδια τμήματα.
- B. Στα εισερχόμενα προϊόντα, τα οποία αποθηκεύονται στους κατάλληλους αποθηκευτικούς χώρους που τα προστατεύουν από την υποβάθμιση της ποιότητάς τους.

### **5.14. Αργεία Ποιότητας :**

Σε όλες τις διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας περιγράφεται ο τρόπος τήρησης των σχετικών αρχείων που συνδέονται μ' αυτό. Όσα εκ των αρχείων είναι μηχανογραφημένα αυτά προστατεύονται από μη εξουσιοδοτημένους χρήστες. Όλα αυτά τα αρχεία έχουν κατάλληλα back up.

Οι χρόνοι τήρησης των αρχείων καθορίζονται από το Π.Δ. 768/ΦΕΚ 186/18-08-1980 και από το Π.Δ. 430/ΦΕΚ 173/10-10-1985.

### **5.15. Εσωτερικές Επιθεωρήσεις του Συστήματος Ποιότητας :**

Το Σύστημα Ποιότητας, όπως και κάθε σύστημα που στηρίζεται σε Διαδικασίες, Ανθρώπους, Εξοπλισμό και Υλικά είναι δυνατόν να καταστεί αναποτελεσματικό για διάφορους λόγους, μεταξύ των οποίων είναι και οι ακόλουθοι :

- ❖ Εσφαλμένη σχεδίαση των Διαδικασιών, ή μη προσαρμογή τους σε νέες απαιτήσεις.

- ❖ Μη ορθή στελέχωση.
- ❖ Μη τήρηση των Διαδικασιών.

Σαν συνέπεια αυτού, μία από τις σπουδαιότερες λειτουργίες του Συστήματος Ποιότητας, μέσα από τη Διαδικασία Εσωτερικής Επιθεώρησης, που το ίδιο προβλέπει, είναι ο αυτοέλεγχός του με σκοπό να διαπιστωθεί :

- I. Κατά πόσο τηρείται → (οπότε ασχέτως του πόσο αποτελεσματικό είναι, το Σύστημα θεωρείται και είναι υπό έλεγχο).
- II. Κατά πόσο, εφόσον τηρείται, είναι αποτελεσματικό.

Οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις προγραμματίζονται σε τριμηνιαίο πρόγραμμα στην αρχή κάθε έτους από τους Υπεύθυνους Διασφάλισης Ποιότητας και υλοποιούνται από τους ίδιους και από τον Επιθεωρητή Ποιότητας του Δήμου. Όσον αφορά τη συχνότητά τους, αυτή εξαρτάται από διάφορους παράγοντες, όπως αποτελέσματα προηγούμενων επιθεωρήσεων, αναφορές μη συμμόρφωσης σχετικές με το επιθεωρούμενο Τμήμα / Διαδικασία / Οδηγία, αλλαγή εξοπλισμού ή προσωπικού.

Τα αποτελέσματα των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων τεκμηριώνονται και στη συνέχεια αναλύονται από τους Υπεύθυνους Διασφάλισης Ποιότητας με τη συνεργασία των αρμόδιων και μετά ακολουθούν οι Διορθωτικές Ενέργειες.

Τα αποτελέσματα των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων αποτελούν βασικό στοιχείο, το οποίο εξετάζεται κατά την Ετήσια Ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας.

## **5.16. Εκπαίδευση :**

Ο σκοπός της εκπαίδευσης του προσωπικού είναι η παροχή υπηρεσιών οι οποίες θα ανταποκρίνονται στα πρότυπα της Δημοτικής Αρχής, στην αύξηση της απόδοσης και της ανάπτυξης του αισθήματος της ευθύνης των υπαλλήλων, στη δημιουργία αρμονικά συνεργαζόμενων ομάδων, καθώς επίσης και στην ενημέρωσή τους για τις τελευταίες μεθόδους και τρόπους εργασίας.



*Για την υλοποίηση των παραπάνω ισχύουν για κάθε υπάλληλο :*

- ▢ Να λαμβάνει βασική εκπαίδευση (γνώση του εσωτερικού κανονισμού και της ιεραρχίας του Δήμου).*
- ▢ Να εκπαιδεύεται στο αντικείμενο εργασίας του.*
- ▢ Να εκπαιδεύεται σε θέματα Διασφάλισης Ποιότητας.*
- ▢ Να εκπαιδεύεται σε γενικά θέματα ποιότητας, ολικής ποιότητας και ανθρώπινου παράγοντα.*

*Επιπλέον εξειδικευμένες ομάδες προσωπικού εκπαιδεύονται στα ακόλουθα θέματα :*

- ο Πυρασφάλειας*
- ο Πρώτων βοηθειών*





### **5.17. Υποστήριξη μετά από την παροχή της Υπηρεσία :**

Αν μετά την παροχή κάποιας υπηρεσίας υπάρξουν περιπτώσεις μη ικανοποίησης των δημοτών, υπάρχουν τεκμηριωμένες διαδικασίες λήψης και ανάλυσης των παραπόνων μέσω των οποίων γίνονται προσπάθειες να ικανοποιηθούν τα αιτήματά τους.

Τα θέματα που σχετίζονται με παράπονα των δημοτών μετά την εξυπηρέτησή τους αναλύονται και λαμβάνονται κατάλληλα μέτρα με αποτέλεσμα να αποφευχθεί η επανάληψή τους. Σε ιδιαίτερες περιπτώσεις που κρίνεται σκόπιμο από το Δήμαρχο λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα προς τους συγκεκριμένους δημότες για την αντιστάθμιση των επιπτώσεων της μη ικανοποίησής τους καθώς επίσης και για να τους κοινοποιηθούν οι αλλαγές. Σε περιπτώσεις που μετά την παροχή των υπηρεσιών προκύψουν αλλαγές υπάρχει ειδικό σύστημα έγκαιρης κοινοποίησης αυτών προς τους δημότες.

### **5.18. Στατιστικές Τεχνικές :**

*Οι Στατιστικές Τεχνικές κυρίως εφαρμόζονται :*

- *Για την ανάλυση παραπόνων – σχολιασμών των δημοτών.*
- *Για την ανάλυση των βλαβών.*
- *Για τη δημιουργία δεικτών ποιότητας.*

**5.19. Σχεδιάγραμμα οργάνωσης των υπηρεσιών του Δήμου  
Αργαμών σύμφωνα με το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας :**





Οι υπηρεσίες καθώς και το προσωπικό του Δήμου Αργαυών στο παρακάτω οργανόγραμμα έχουν ως εξής :

ΔΗΜΑΡΧΟΣ

ΑΝΤΙΔΗΜΑΡΧΟΣ

ΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ  
(ΔΙΚΗΓΟΡΟΣ)

ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ / ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ

ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΗΜΑΡΧΟΥ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ – ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ –  
ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ -  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΠΕ1	ΟΙΚΟΝΟΜΟΛΟΓΟΣ	1
ΠΕ9	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΛΟΓΟΣ	1
ΤΕ17	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ	1
ΤΕ19	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	1
ΤΕ13	ΤΕΧΝ. ΓΕΩΠΟΝΙΑΣ	1
ΔΕ1	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ	1
Γενικό Σύνολο 6 άτομα		6

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ						ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ					
Τμήμα Διοικητικ. Υπηρεσιών			Τμήμα Κοινωνικ. Μέριμνας & Πολιτισμού			Τμήμα Λογιστηρίου			Τμήμα Εσόδων/Περιουσίας		
ΠΕ1	Διοικητικ.	1	ΠΕ1	Κοινωνιολ.	1	ΠΕ1	Οικονομολόγος	1	ΤΕ17	Διοικ. Λογιστ.	1
ΤΕ19	Πληροφορ.	1							ΤΕ19	Πληροφορικής	1
ΤΕ22 ΤΕ17	Διοίκηση Ή Οργανισμ. Τοπ. Αυτοδ	1	ΠΕ	Ψυχολόγος	1	ΤΕ17	Διοικητ. Λογιστ.	1	ΔΕ1	Διοικητικού	2
ΔΕ1	Διοικητικ.	4	ΠΕ10	Φιλολόγος	1	ΔΕ38	Χειριστής Η/Υ	1	ΔΕ38	Χειριστής Η/Υ	1
ΔΕ38	Χειριστής Η/Υ	1	ΤΕ2	Κοινωνική Λειτουργός	1	ΔΕ1	Διοικητικού	1			
ΥΕ1	Κλητήρα	1		Σύνολο :	4		Σύνολο :	4		Σύνολο :	5
	Σύνολο :	9									
										<b>ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ</b>	
ΔΕ23	Ειδική Υπηρεσία Δημοτική Αστυνομία	2							ΤΕ17	Διοικητικού Λογιστικού	1
									ΔΕ14	Ελεγκτές	1
									ΔΕ1	Διοικητικού	1
										Σύνολο :	3
Γενικό Σύνολο Διεύθυνσης		15							Γενικό Σύνολο Διεύθυνσης		12
		15 άτομα									12 άτομα

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΈΡΓΩΝ / ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ / ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ & Η/Μ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ					
Τμήμα Τεχνικών Έργων και Πολεοδομικών Εφαρμογών			Τμήμα Περιβάλλοντος και Η/Μ Εξοπλισμού		
ΠΕ3	Πολιτικών Μηχαν.	1	ΠΕ3	Πολιτικών Μηχανικών	1
ΠΕ4	Αρχιτεκτόνων	1	ΤΕ11	Επόπτης Δημόσ. Υγείας	1
ΠΕ6	Τοπογράφ. Μηχαν	1	ΤΕ4	Τεχνολόγ. Ηλεκτρ./ Μηχανολόγος Μηχανικός	1
ΤΕ3	Τεχνολόγος Πολιτ. Μηχανικών	1	ΤΕ13	Τεχνολόγος Γεωπονίας	1
ΤΕ5	Τεχνολόγ. Τοπογρ.	1	ΔΕ1	Διοικητικού	1
ΔΕ5	Δομικών Έργων	1	ΔΕ28	Χειριστές	2
ΔΕ6	Σχεδιαστών	1	ΔΕ29	Οδηγοί	5
ΔΕ26	Μηχανοτεχ.Αυτοκ	1	ΔΕ2	Επόπτες Καθαριότητας	1
ΔΕ27	Ηλεκτρ. Αυτοκιν.	1	ΔΕ30	Τεχνίτες Υδραυλικοί	2
ΔΕ1	Διοικητικού	1	ΔΕ30	Τεχνίτης Σιδεράς	1
ΔΕ24	Ηλεκτρολόγος	1	ΥΕ16	Υδρονομείς	2
ΔΕ30	Τεχνίτες	1	ΥΕ16	Εργάτες Καθαριότητας (ή εσωτερικών χώρων)	5
ΔΕ28	Χειριστής	1	ΥΕ16	Εργάτρια γενικών καθηκ. Με τρίωρη απασχόληση Ι.Δ. αορίστου χρόνου	1
ΔΕ29	Οδηγών	1			
ΥΕ16	Εργάτες Γενικών Καθηκόντων	2			
	Σύνολο Τμήματος :	16		Σύνολο Τμήματος :	24
Γενικό Σύνολο Διεύθυνσης 40 άτομα					

Γενικό σύνολο 67 άτομα + Δικηγόρος + Επιστημονικός Συνεργάτης

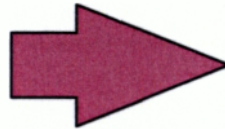
## Κεφάλαιο 6ο

### ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ISO 9001 : 2000 ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΑΡΧΑΝΩΝ

#### **6.1. Εστίαση στον Πελάτη :**

Η πρώτη αρχή βασίζεται κυρίως στον πελάτη που στην περίπτωση αυτή είναι ο Δημότης. Ο Δήμος επικεντρώνεται στην ικανοποίηση όσων περισσότερων αναγκών των Δημοτών μπορεί και με τέτοιο τρόπο ώστε αυτές να αγγίζουν την πληρότητα. Έτσι :

**Κάθε Δήμος εξαρτάται  
από τους «Πελάτες» του**



*1) Ανάγκη για κατανόηση  
τρεχουσών & μελλοντικών  
Αναγκών των «Πελατών».*

*2) Προσπάθεια για την  
υπερέκλυψη των προσδο-  
κιών των «Πελατών».*

**Η Ανώτατη Διοίκηση πρέπει να διασφαλίζει ότι :**

- ◆ Προσδιορίζονται και ικανοποιούνται οι απαιτήσεις των δημοτών.
- ◆ Αυξάνεται η ικανοποίηση του δημότη.

**«Πελάτες» – Ενδιαφερόμενα μέρη είναι οι ακόλουθες κατηγορίες :**

- I. Δημότες-Τελικοί χρήστες
- II. Εσωτερικοί «Πελάτες»
- III. Επενδυτές
- IV. Προμηθευτές-Συνεργάτες
- V. Κοινωνία

## **6.2. Ηγεσία :**

Η δεύτερη αρχή αφορά τον καθορισμό των στόχων του Δήμου και πως αυτοί οι στόχοι θα υλοποιηθούν με το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα. Κυρίως επικεντρώνεται :

- ❖ **Καθιερώνεται μια ενότητα στόχων και κατευθύνσεων του Δήμου.**
- ❖ **Δημιουργείται και διατηρείται το εσωτερικό περιβάλλον μέσα στο οποίο συμμετέχει όλο το προσωπικό με σκοπό την επίτευξη των στόχων του Δήμου-Οργανισμού.**

**Οι αντικειμενικοί στόχοι για την ποιότητα καθιερώνεται :**

- Σε όλες τις σχετικές λειτουργίες και τα επίπεδα.
  - Οι στόχοι και οι σκοποί πρέπει να είναι μετρήσιμοι.
  - Οι στόχοι θα πρέπει να συμβαδίζουν με την Πολιτική Ποιότητας.
- ❖ **Στόχοι είναι :** δηλώσεις που προσδιορίζουν την κατεύθυνση του Δήμου (που είμαστε και πού θέλουμε να φτάσουμε).
  - ❖ **Αντικειμενικοί Σκοποί είναι :** συγκεκριμένες-μετρήσιμες ενέργειες που υποστηρίζουν τη στρατηγική του Δήμου.

## **6.3. Συμμετοχή του Ανθρώπινου Δυναμικού :**

Η τρίτη αρχή στηρίζεται στο κατά πόσο είναι ενεργό το ανθρώπινο δυναμικό στην επίτευξη των στόχων του Δήμου. Έτσι έχουμε :

- ✓ Πλήρη συμμετοχή του Ανθρώπινου Δυναμικού στις υποχρεώσεις του Δήμου.
- ✓ Δυνατότητα αξιοποίησης των ικανοτήτων του Ανθρώπινου Δυναμικού, με σκοπό την επίτευξη των στόχων του Δήμου.



**Το Ανθρώπινο Δυναμικό πρέπει να είναι λειτουργικό. Αυτό επιτυγχάνεται με τα παρακάτω :**

- I. Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης – Σχεδιασμός και ανάπτυξη καριέρας
- II. Προσδιορισμός των υπευθυνοτήτων και αρμοδιοτήτων
- III. Καθιέρωση ατομικών και ομαδικών στόχων
- IV. Αναγνώριση και ανταμοιβή
- V. Παροχή συνθηκών ενθάρρυνσης πρωτοβουλιών
- VI. Μέτρηση ικανοποίησης προσωπικού
- VII. Διευκόλυνση της ανοικτής επικοινωνίας των πληροφοριών

**Σπουδαίο ρόλο παίζουν και τα προγράμματα εκπαίδευσης. Οι παράγοντες που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη είναι οι ακόλουθοι :**

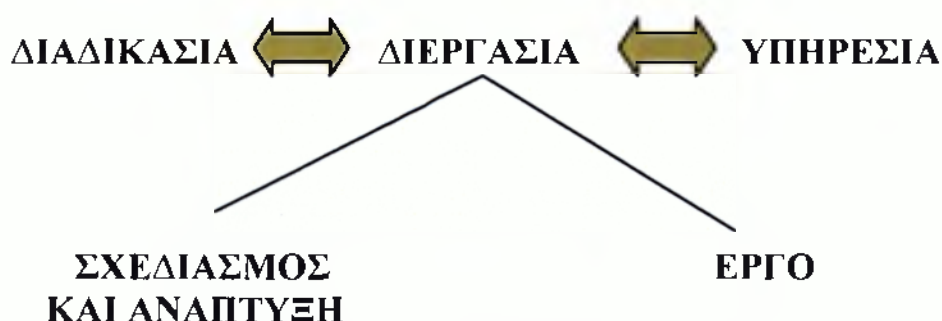
- Η εμπειρία
- Η τεχνογνωσία
- Οι ικανότητες διοίκησης και ηγεσίας
- Ο σχεδιασμός και η χρήση μεθόδων και εργαλείων
- Η ομαδική εργασία
- Η επίλυση προβλημάτων
- Οι ικανότητες επικοινωνίας
- Η κουλτούρα και η κοινωνική συμπεριφορά
- Η γνώση της κοινωνίας, των αναγκών και των προσδοκιών των δημοτών και των ενδιαφερομένων μερών
- Η δημιουργικότητα και η καινοτομία

#### 6.4. Προσέγγιση με βάση τη διεργασία :

Άλλη μια αρχή του Συστήματος στο Δήμο είναι και η προσέγγιση η οποία βασίζεται στη διεργασία. Με τον όρο **διεργασία** εννοούμε μια σειρά αλληλένδετων ή αλληλεπιδρουσών δραστηριοτήτων που μετατρέπουν τις εισροές (δεδομένα) σε εκροές (αποτελέσματα).

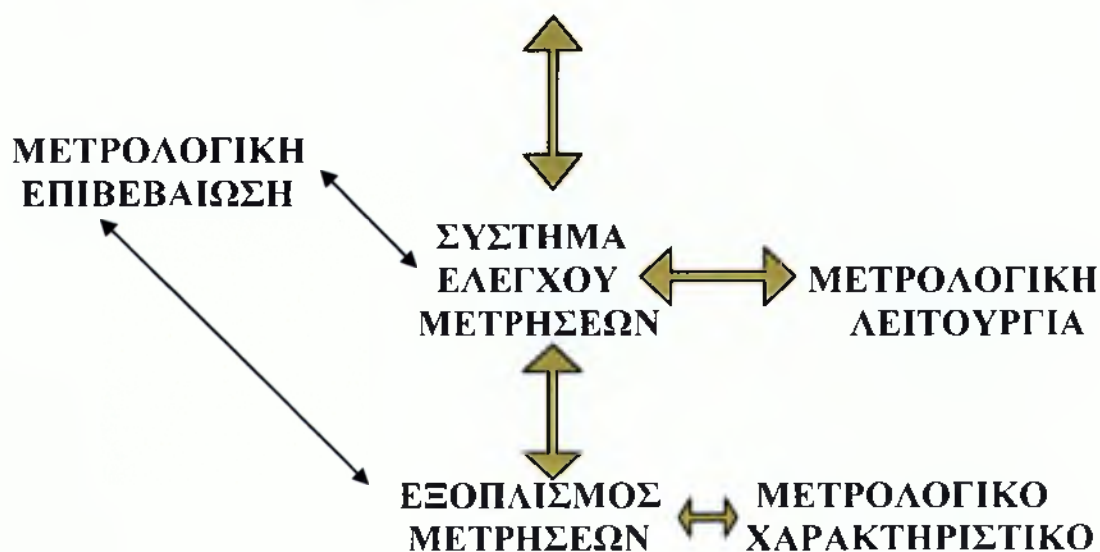
**Το επιθυμητό αποτέλεσμα επιτυγχάνεται με πιο αποτελεσματικό τρόπο, όταν οι δραστηριότητες και οι σχετιζόμενοι με αυτές πόροι διαχειρίζονται ως διεργασία.**

#### ΕΝΝΟΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΑΙ ΤΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ



#### ΕΝΝΟΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΜΕΤΡΗΣΗΣ

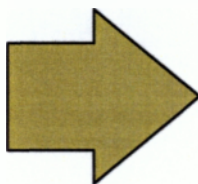
#### ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ



## 6.5. Σύστημα διοίκησης με βάση τις διεργασίες :

Η πέμπτη αρχή πάνω στην οποία βασίζεται το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας στο Δήμο Αρχανών είναι η θεμελίωση ενός συστήματος Διοίκησης που βασίζεται στις διεργασίες. Έτσι έχουμε :

Αναγνώριση, κατανόηση και  
Διαχείριση όλων των  
Αλληλεξαρτημένων  
Διεργασιών ως ένα «σύστημα».

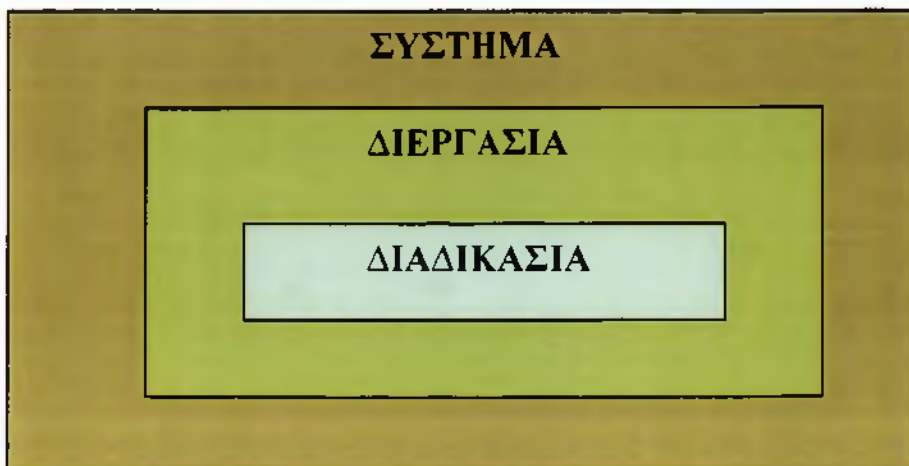


Δυνατότητα επίτευξης των  
αντικειμενικών στόχων  
αποτελεσματικά και  
αποδοτικά.

### ΤΑ ΒΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΚΟΛΟΥΘΟΥΝΤΑΙ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΕΞΗΣ:

- ↘ Εφαρμόζεται σε **ΟΛΕΣ** της λειτουργίες του Δήμου.
- ↘ Ο βαθμός λεπτομέρειας και ανάλυσης των διεργασιών εξαρτάται από τη φύση και τις ανάγκες του Δήμου.
- ↘ Διεργασίες με αποτέλεσμα "ορατό" στον Δημότη.  
(π.χ. προσφορά καλής υπηρεσίας)
- ↘ Διεργασίες με αποτέλεσμα «αόρατο» στον δημότη.  
(π.χ. εκπαιδευμένο προσωπικό)

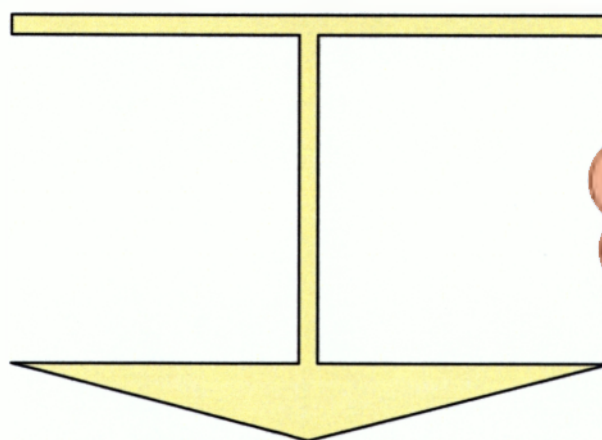
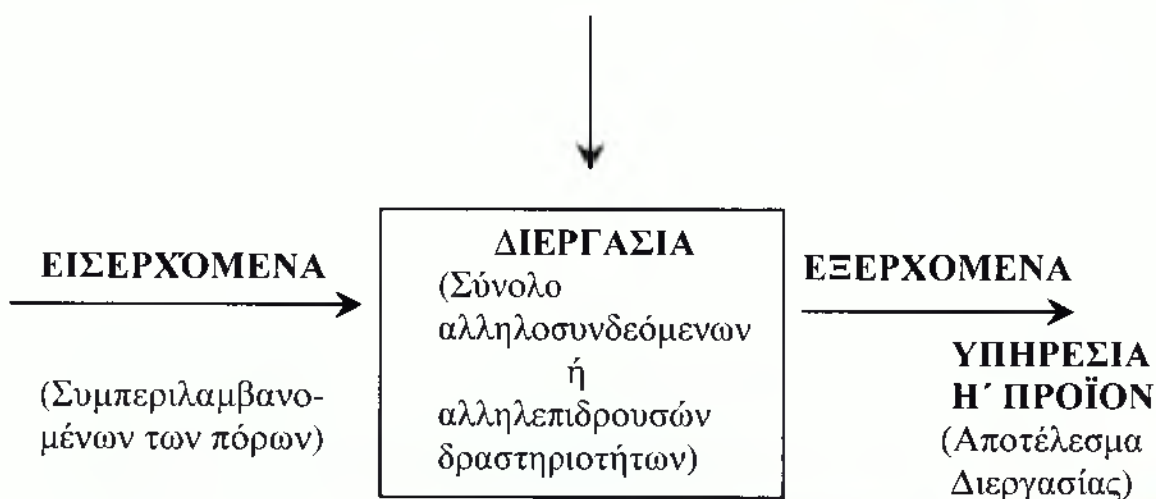
### Σχηματικά το Σύστημα Διεργασιών φαίνεται ως ακολούθως:



❖ ΕΠΕΞΗΓΗΜΑΤΙΚΑ ΤΟ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΣΧΗΜΑ:

**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗ  
ΤΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ =**  
Ικανότητα επίτευξης  
Επιθυμητών  
Αποτελεσμάτων

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ**  
«Συγκεκριμένος τρόπος εκτέλεσης μια  
δραστηριότητας ή διεργασίας (τεκμηριωμένος ή μη)»



**ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ  
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ =**  
Αποτελέσματα που  
επιτεύχθηκαν βάσει  
πόρων  
που χρησιμοποιήθηκαν

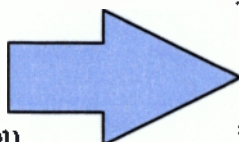
**ΜΕΤΡΗΣΗ & ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ**

(Πριν, κατά και μετά τη διεργασία)

## 6.6. Συνεχής Βελτίωση :

Η έκτη αρχή βασίζεται στη βελτίωση. Αυτό επιτυγχάνεται με τους εξής δύο τρόπους :

Η συνεχής βελτίωση της συνολικής επίδοσης του Δήμου, αποτελεί μόνιμο στόχο του.



\*\*\* Ευελιξία για γρήγορη ανταπόκριση σε ευκαιρίες.  
\*\*\* Ευθυγράμμιση ενεργειών βελτίωσης σε όλα τα επίπεδα.

Με τον όρο συνεχής βελτίωση εννοούμε : την επαναλαμβανόμενη δραστηριότητα που υλοποιείται με στόχο την αύξηση της ικανότητας για την εκπλήρωση των απαιτήσεων.

### Η ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΑΡΧΑΝΩΝ ΓΙΝΕΤΑΙ ΜΕΣΑ ΑΠΟ :

- Την πολιτική για την ποιότητα.
  - Τους σκοπούς για την ποιότητα.
  - Των αποτελεσμάτων των εσωτερικών επιθεωρήσεων.
  - Της ανάλυσης των δεδομένων.
  - Των διορθωτικών / προληπτικών ενεργειών.
  - Της ανασκόπησης από τη Διοίκηση.
- ✓ Οι διορθωτικές ενέργειες αποτελούν ένα βασικό εργαλείο βελτίωσης του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας.

ΕΡΩΤΗΜΑ : Πώς θα μεταφράσω τις απαιτήσεις των Δημοτών σε προδιαγραφές για το προϊόν ή την υπηρεσία;

Αυτό φαίνεται διαγραμματικά ως ακολούθως :





## 6.7. Λήψη αποφάσεων βασισμένη σε πραγματικά γεγονότα :

Η έβδομη αρχή αφορά πως το σύστημα διοίκησης μπορεί να λαμβάνει αποφάσεις. Μ' άλλα λόγια δεικνύοντα οι τρόποι εκείνοι με τους οποίους λαμβάνονται οι αποφάσεις κατά τέτοιο τρόπο ώστε να είναι αποτελεσματικές. Έτσι έχουμε :

Οι αποτελεσματικές αποφάσεις, βασίζονται στην ανάλυση δεδομένων και πληροφοριών.

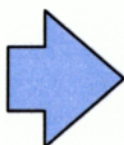


α) Δυνατότητα να αποδεικνύεται η αποτελεσματικότητα των παλαιών αποφάσεων (αναφορά σε αρχεία, γεγονότα).

β) Δυνατότητα ανασκόπησης / αλλαγής απόψεων και αποφάσεων.

## ΣΥΛΛΟΓΗ-ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ :

Τήρηση  
αρχείων



### ΤΕΧΝΙΚΗ

Λάθη / παραλείψεις σε αναφορές / δεδομένα ελέγχονται μέσω ιχνηλάτισης της τεκμηρίωσης / ανασκόπησης των πραγματικών δεδομένων ώστε να επαληθευθεί ότι τα δεδομένα καταγράφονται

Διακρίβωση



Έλεγχος της διακρίβωσης του εξοπλισμού επιτήρησης.

Υπολογισμοί



Έλεγχος αριθμητικών υπολογισμών για την ακρίβειά τους.

## **6.8. Αμοιβαίως επωφελείς σχέσεις με Προμηθευτές :**

Η τελευταία αρχή του Συστήματος, η όγδοη, αφορά τις σχέσεις που έχει ο Δήμος με τους Προμηθευτές του. Αυτό φαίνεται σχηματικά ως εξής :

*Ο Δήμος και οι Προμηθευτές του, είναι αλληλοεξαρτώμενοι και η αμοιβαίως επωφελής σχέση ενισχύει τη δυνατότητα αμφοτέρων να δημιουργούν αξία. Έτσι :*

- Υπάρχει ευελιξία και ταχύτητα για κοινή αντιμετώπιση στις απαιτήσεις και στις επιθυμίες ή του περιβάλλοντος ή των Δημοτών.
- Υπάρχει ένα βέλτιστο κόστος αλλά και πόρων.
- Γίνεται ανταλλαγή τεχνογνωσίας.

## **ΚΥΡΙΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ :**

*Για τη φύση των προμηθευτών ελέγχονται :*

- οι κύριοι προμηθευτές
- η επίδρασή τους στην ποιότητα
- η έκταση που μπορεί να έχει ο πιθανός έλεγχος
- η έκταση που μπορεί να έχει ο πραγματικός έλεγχος

## **State of the art :**

- ❖ Τεχνογνωσία και εργαλεία
- ❖ Επικαιροποίηση
- ❖ Ασφάλεια, πνευματικά δικαιώματα κ.λ.π.

## Κεφάλαιο 7ο

### ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΑΡΧΑΝΩΝ

Τα Εργαλεία Ποιότητας είναι πολύτιμα μέσα για την ανάπτυξη και εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Δεν είναι πανάκεια για τη διόρθωση των πάντων.

#### ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΕΥΟΥΝ :

- Στη σωστή και έγκαιρη διάγνωση καθημερινών προβλημάτων.
- Στην καταγραφή και ανάλυση των αιτιών που τα προκάλεσαν.
- Στην εύρεση των κατάλληλων λύσεων για την εξουδετέρωσή τους.

#### **7.1. Διάγραμμα Ροής :**

Το διάγραμμα ροής είναι μια γραφική απεικόνιση των σταδίων μιας διεργασίας / διαδικασίας.

#### ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ :

Για την απεικόνιση διεργασιών / διαδικασιών σε λειτουργία αλλά και για τη σχεδίαση νέων.

#### ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ :

- ✓ Για μελέτη, ανάλυση και κατανόηση της ροής μιας διεργασίας / διαδικασίας.
- ✓ Για εντοπισμό προβλημάτων / αδυναμιών, περιττών εργασιών, συνεχειών ή επικαλύψεων μιας διεργασίας / αδυναμίας.
- ✓ Για τον εντοπισμό δυνατοτήτων για συνεχή βελτίωση.

### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ :

- i. Προσδιορίζουμε τη διεργασία / διαδικασία. Καθορίζουμε το αρχικό και το τελικό στάδιο της προς μελέτη της διεργασίας / διαδικασίας.
- ii. Καταγράφουμε την όλη διεργασία / διαδικασία από την αρχή μέχρι και το τέλος. (τι συμβαίνει πρώτα – τι συμβαίνει μετά – πώς οι εισροές / εκροές εμπλέκονται στο διάγραμμα και σύνδεση όλων αυτών)
- iii. Επανεξετάζουμε το διάγραμμα ώστε να απαντήσουμε σε ερωτήσεις όπως :
  - Συσχετίζονται όλες οι δραστηριότητες κανονικά με τις εισροές και τις εκροές στη διεργασία / διαδικασία;
  - Αποτυπώνει το διάγραμμα αυτό που επακριβώς συμβαίνει;

### ΤΟ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ ΕΙΝΑΙ ΕΝΑΣ ΕΥΚΟΛΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΓΙΑ :

- να κατανοήσουμε τη διάρθρωση, τη λειτουργία μιας διαδικασίας
- να ξεσκεπάσουμε πιθανές πηγές προβλημάτων και σπατάλης
- να εντοπίσουμε νέες ευκαιρίες
- να έχουμε όφελος

## **7.2. Φύλλα Ελέγχου :**

Τα Φύλλα Ελέγχου είναι έντυπα για τη συστηματική καταγραφή τιμών για βασικά μεγέθη που επηρεάζουν την ποιότητα.

### ΤΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕ ΓΙΑ :

Την παρουσίαση και οργάνωση κατάλληλων στοιχείων και δεδομένων μιας διαδικασίας στον κατάλληλο χρόνο και με τρόπο ώστε να αποτελούν χρήσιμη πληροφόρηση

### ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΕΥΟΥΝ :

- ✓ Στη γρήγορη λήψη αποφάσεων για διορθωτικές ενέργειες.
- ✓ Παρέχουν οπτική εικόνα του πόσο συχνά και που εμφανίζονται προβλήματα.
- ✓ Στην αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας μιας λύσης.

### Τα Φύλλα Ελέγχου διακρίνονται σε :

#### ➤ Defective Item Check Sheet:

Καταγράφει τα είδη και τη συχνότητα εμφάνισης των προβλημάτων / ελαττωμάτων που συμβαίνουν σε μια διαδικασία.

#### ➤ Defective Location Check Sheet:

Προσδιορίζει τη θέση παρατηρούμενου παραπόνου ή ατέλειας στην υπηρεσία ή το αίτημα.

#### ➤ Defective Cause Check Sheet:

Καταγράφει τις αιτίες ενός προβλήματος ή μιας ατέλειας και τη συχνότητα εμφάνισής τους.

### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ




- i. Προσδιορίζουμε τι θέλουμε να παρακολουθήσουμε.
- ii. Καθορίζουμε τους παράγοντες που θα μετρηθούν.
- iii. Καθορίζουμε τη χρονική περίοδο και τις συνθήκες συλλογής των δεδομένων.
- iv. Σχεδιάζουμε ανάλογα με την περίπτωση το κατάλληλο φύλλο ελέγχου.

*Τα Φύλλα Ελέγχου είναι χρήσιμα εργαλεία συλλογής δεδομένων που επιτρέπουν στο χρήστη να συλλέξει στοιχεία για την εύρεση προβλημάτων κατά τρόπο συστηματικό και οργανωμένο.*

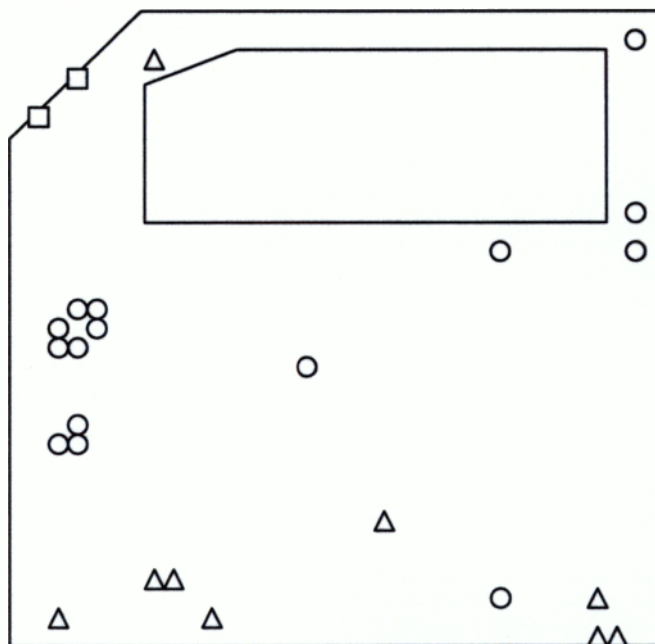


ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ :

Ας πάρουμε για παράδειγμα το πλήθος των ελαττωμάτων που παρατηρήθηκαν σε 100 πόρτες αυτοκινήτων μετά τη βαφή τους.

Ελάττωμα	Σύμβολο	Μέτρηση
άβαφο		III III III
Τρέξιμο χρώματος		III III
φουσκάλα		III

ΠΟΡΤΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ



### **7.3. Ιστόγραμμα :**

Το Ιστόγραμμα είναι μια γραφική παράσταση κατηγοριών δεδομένων.

#### **ΓΙΑΤΙ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕ :**

Για τη γραφική απεικόνιση της παρατηρούμενης μεταβλητότητας μιας διαδικασίας ή ενός αποτελέσματος.

#### **ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΕΥΕΙ :**

Στον καθορισμό της στατιστικής κατανομής των παρατηρούμενων διακυμάνσεων στις τιμές που παίρνουν διάφορες μονάδες μιας διαδικασίας.

#### **ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ :**

- I. Λαμβάνουμε δείγμα με τουλάχιστον 50 τιμές.
- II. Υπολογίζουμε το πεδίο των τιμών του δείγματος ( πεδίο τιμών = μεγαλύτερη – μικρότερη τιμή του δείγματος).
- III. Καθορίζουμε το πλήθος των απαιτούμενων στηλών.
- IV. Καθορίζουμε το πλάτος των στηλών (πλάτος = πεδίο τιμών / πλήθος στηλών).
- V. Καθορίζουμε τις τιμές του κατώτερου και του ανώτερου ορίου κάθε στήλης.
- VI. Υπολογίζουμε το πλήθος των τιμών που ανήκουν σε κάθε στήλη.
- VII. Σχεδιάζουμε το ιστόγραμμα.

### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ :

Ας πάρουμε για παράδειγμα το μεγάλο χρόνο τηλεφωνικής απάντησης / εξυπηρέτηση των Δημοτών.

Μέγεθος Δείγματος	Λόγοι μη εξυπηρέτησης των δημοτών
0-50	Έλλειψη προσωπικού στο τηλεφωνικό κέντρο
51-99	Ο δημότης μονοπωλεί στη συζήτηση
100-250	Απουσία του υπεύθυνου για απάντηση στο αίτημα του δημότη
Πάνω από 250	Μη κατανόηση του προβλήματος του δημότη

Αφού έχουμε στην κυριότητά μας αυτά τα δεδομένα μπορούμε βάσει αυτών να σχεδιάσουμε και το αντίστοιχο ιστόγραμμα.

**Το ιστόγραμμα είναι ένα απλό εργαλείο που επιτρέπει στο χρήστη να προσδιορίσει και να ερμηνεύσει τις διακυμάνσεις που παρατηρούνται σε ένα σύνολο στοιχείων.**

#### **7.4. Διάγραμμα PARETO :**

Το Διάγραμμα PARETO είναι ένα ιστόγραμμα με τα αίτια / αποτελέσματα σε σειρά φθίνουσας συχνότητας.

#### ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕ ΓΙΑ :

- Την σχηματική και ποιοτική απεικόνιση των αιτιών που κυρίως ευθύνονται για την εμφάνιση ενός προβλήματος.
- Την ιεράρχηση των παραγόντων αυτών που επηρεάζουν την ποιότητα.

### ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΕΥΕΙ :

Χρησιμεύει κυρίως στην επιλογή και την ιεράρχηση των πιο σημαντικών θεμάτων.

### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ :

- i. Εντοπίζουμε τα πιθανά προβλήματα που τυχόν θα εμφανιστούν σε μια διαδικασία.
- Χρησιμοποιούμε την ίδια μονάδα μέτρησης για όλα τα στοιχεία.
- ii. Καθορίζουμε το μέγεθος του δείγματος, τη χρονική περίοδο που θα γίνουν οι μετρήσεις.
- iii. Συλλέγουμε στοιχεία για κάθε κατηγορία προβλήματος.
- iv. Ταξινομούμε τα αποτελέσματα.
- v. Σχεδιάζουμε τα αποτελέσματα σε κάθετες στήλες, με τη μεγαλύτερη στήλη στα αριστερά.

### 7.5. Διάγραμμα Αίτιου – Αποτελέσματος :

Το Διάγραμμα Αίτιου – Αποτελέσματος είναι μια σχηματική καταγραφή των αιτιών που δημιουργούν ένα πρόβλημα.

Το χρησιμοποιούμε για να προσδιορίσουμε τις πιθανές που επενεργούν σε ένα πρόβλημα ή μια κατάσταση ή ένα προγραμματισμένο έργο.

### ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΕΥΕΙ:

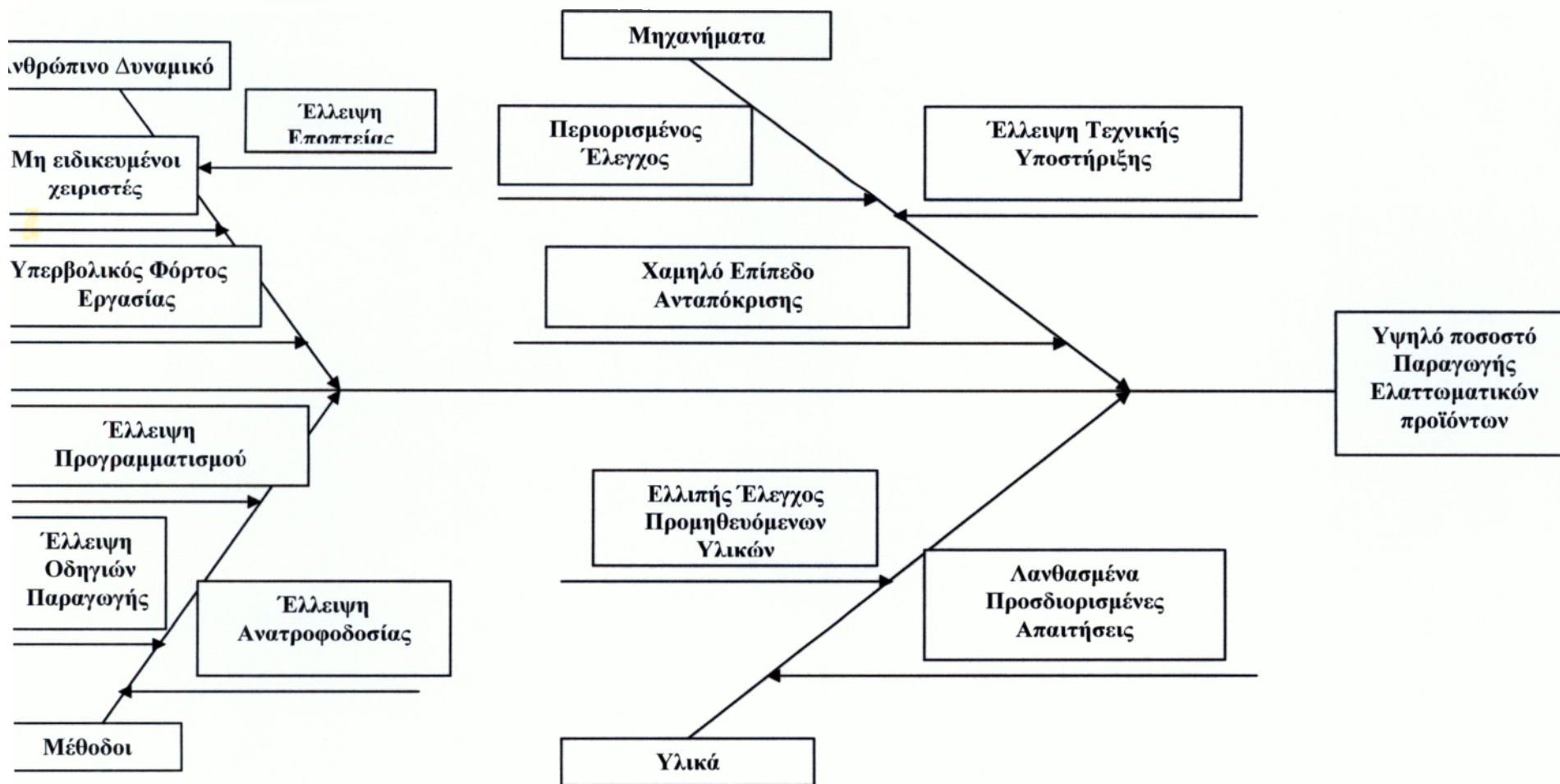
- Στην αναγνώριση βασικών και δευτερευουσών αιτιών που καθοδηγούν ή και που επενεργούν σε μια κατάσταση.
- Στην κατανόηση των σχέσεων μεταξύ αποτελέσματος και αιτιών αλλά και των αιτιών μεταξύ τους.

### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ :

- i. Προσδιορίζουμε το αποτέλεσμα / πρόβλημα που είναι για ανάλυση.**
  - Σχεδιάζουμε μια οριζόντια γραμμή, τοποθετούμε το αποτέλεσμα στη δεξιά πλευρά.
- ii. Καθορίζουμε τις βασικές κατηγορίες αιτιών.**
  - Τοποθετούμε τις βασικές κατηγορίες σε επιμέρους βέλη που καταλήγουν σε διάφορα σημεία της οριζόντιας γραμμής.
- iii. Αναγνωρίζουμε τις δευτερεύουσες αιτίες για κάθε κατηγορία βασικών αιτιών.**
  - Τοποθετούμε τις αιτίες στα επιμέρους βέλη των κύριων αιτιών.
- iv. Εντοπίζουμε τις κατηγορίες αιτιών που αρχίζουν να κυριαρχούν στο διάγραμμα.**
- v. Απομονώνουμε την ομάδα αυτή σε ξεχωριστό διάγραμμα.**

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΑΙΤΙΟΥ – ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΟΣ :

Ας δούμε σχηματικά ένα παράδειγμα ιεραρχική πυραμίδας του ανθρώπινου δυναμικού σε μια υπηρεσία και πως εντοπίζονται τα προβλήματα :





## 7.6. Διάγραμμα Συσχετισμού :

Το Διάγραμμα Συσχετισμού είναι μια γραφική απεικόνιση της συσχέτισης μεταξύ δύο μεταβλητών.

Χρησιμοποιείται για να προσδιορίσουμε τις πιθανές σχέσεις που μπορούν να προκύψουν μεταξύ δύο μεταβλητών.

### ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΕΥΕΙ :

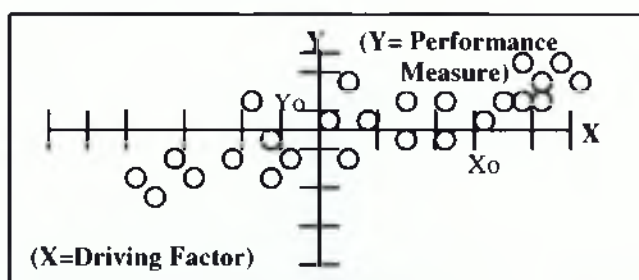
- ❖ Το Διάγραμμα Συσχετισμού δεν παρέχει ακριβή στατιστική ανάλυση αλλά βοηθάει κυρίως στην κατανόηση των σχέσεων μεταξύ δύο μεταβλητών με απλό και γρήγορο τρόπο.

### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ :

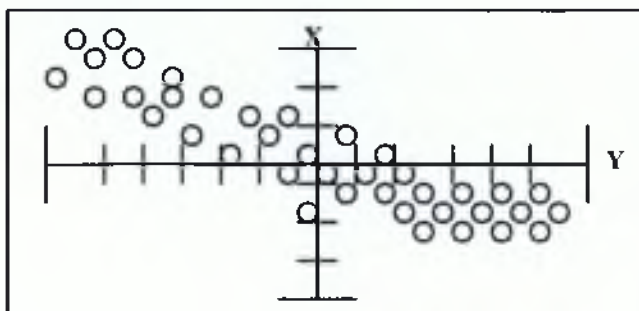
- I. Επιλέγουμε τις δύο μεταβλητές που θέλουμε να μελετήσουμε.
- II. Συλλέγουμε τις κατάλληλες μετρήσεις ανά ζεύγη.
- III. Δημιουργούμε το γράφημα.
  - Σχηματίζουμε τους άξονες  $y, x$
  - Ο  $y$  άξονας απεικονίζει τα αποτελέσματα ενώ ο  $x$  άξονας απεικονίζει τις πιθανές αιτίες
- IV. Τοποθετούμε κάθε ζεύγος μετρήσεων στο διάγραμμα  $(X_0, Y_0)$ ,  $(X_1, Y_1)$ ,  $(X_2, Y_2)$ ,....., $(X_n, Y_n)$  όπου  $n$  το πλήθος των δειγμάτων που συλλέγουμε.

### ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΥΣΧΕΤΙΣΜΟΥ :

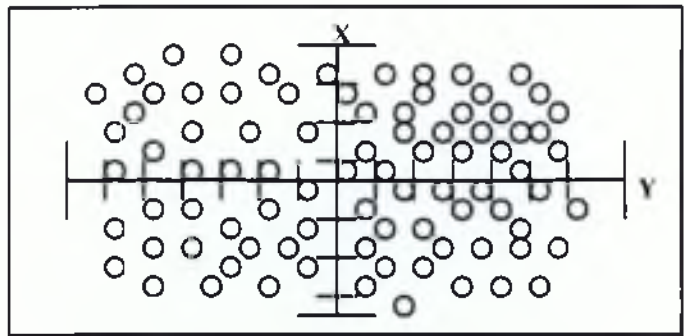
- A. Θετική :**  
η αύξηση μια μεταβλητής οδηγεί σε αύξηση της άλλης



- B. Αρνητική :**  
η αύξηση της μιας μεταβλητής οδηγεί σε μείωση της άλλης

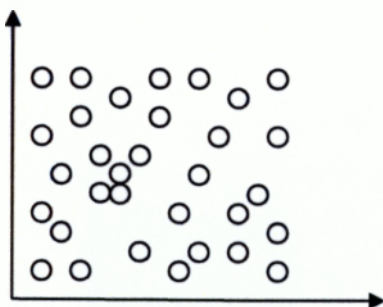


**Γ. Ανυπαρξία συσχέτισης :**  
καμία σχέση μεταξύ των  
δύο μεταβλητών



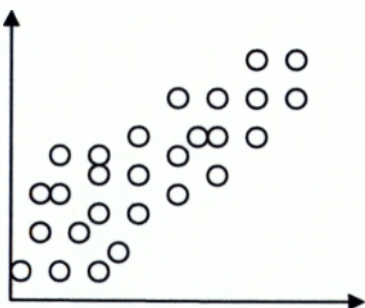
**Πίνακας Βαθμού Συσχέτισης**

Διάγραμμα Διασποράς	Βαθμός Συσχέτισης	Επεξήγηση
---------------------	-------------------	-----------



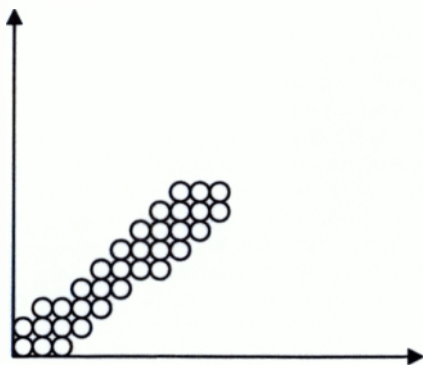
Μηδέν

Καμία σχέση  
Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ  
“αίτιου” και “αποτελέσματος”.



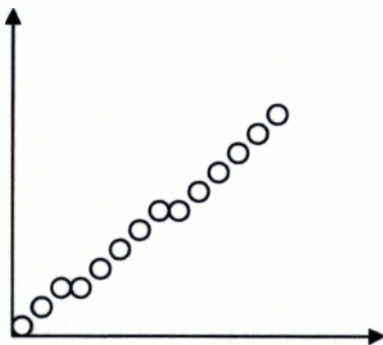
Χαμηλός

Υπάρχει μια αόριστη σχέση.  
Το “αίτιο” μπορεί να επηρεάζει  
το “αποτέλεσμα” με επιφύλαξη  
όμως. Μπορεί να υπάρχουν  
άλλες πιο άμεσες αιτίες ή υπάρ-  
χει σημαντική διασπορά στο  
“αποτέλεσμα”.



Υψηλός

Πιθανόν η “αιτία” να σχετίζεται απ’ ευθείας με το αποτέλεσμα θα προκαλέσει αναμενόμενη αλλαγή στο “αποτέλεσμα”.



Τέλεια

Γραμμική σχέση. Δίνοντας οποιαδήποτε τιμή “αιτία” μπορούμε με σιγουριά να προβλέψουμε την τιμή του “αποτελέσματος”.

### 7.7. Διάγραμμα Ελέγχου :

Το Διάγραμμα Ελέγχου είναι η γραφική απεικόνιση των διαχρονικών διακυμάνσεων σε κάποιο κρίσιμο χαρακτηριστικό ποιότητας ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.

Χρησιμοποιείται για να εντοπίσουμε πότε ένα χαρακτηριστικό (ποιότητας) ή μεταβλητή ή γενικότερα μια διεργασία είναι εκτός ελέγχου, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που έχουν ορισθεί.

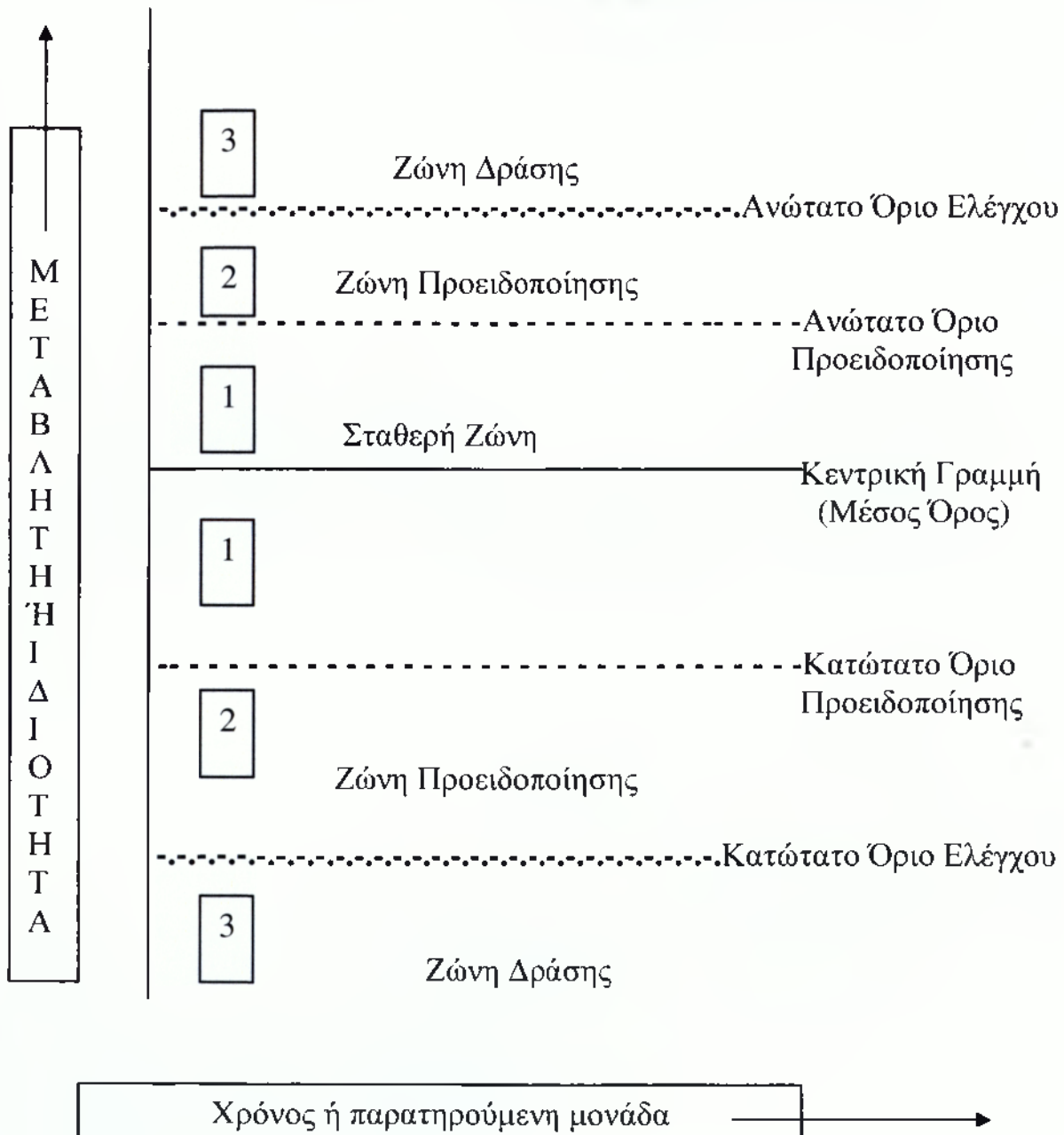
#### ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΕΥΕΙ :

- ❖ Προσδιορίζει το πότε μια διεργασία βρίσκεται εντός των αποδεκτών ορίων ή αποκλίνει.
- ❖ Μπορούμε να διαγνώσουμε προβλήματα μιας διαδικασίας.
- ❖ Γίνεται έλεγχος της αποτελεσματικότητας των διορθωτικών ενεργειών.

ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΝΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ  
ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΕΞΗΣ :

- Μια γραμμή που προσδιορίζει το ανώτατο όριο ελέγχου.
- Μια κεντρική γραμμή που προσδιορίζει το επιθυμητό επίπεδο για το χαρακτηριστικό ποιότητας που μας ενδιαφέρει να ελέγξουμε.
- Μια γραμμή που προσδιορίζει το κατώτατο όριο ελέγχου.

ΣΧΗΜΑΤΙΚΑ ΑΥΤΟ ΦΑΙΝΕΤΑΙ ΩΣ ΕΞΗΣ :



### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ :

- A. Επιλέγουμε το ποιοτικό χαρακτηριστικό που θέλουμε να παρακολουθήσουμε.
- B. Επιλέγουμε το κατάλληλο διάγραμμα ελέγχου.
- Γ. Επιλέγουμε το κατάλληλο δείγμα ή την υποομάδα και τη συχνότητα συλλογής του δείγματος.
- Δ. Συλλέγουμε μετρήσεις.
- E. Καθορίζουμε τα όρια ελέγχου της δοκιμής.
- Z. Τοποθετούμε τα δεδομένα στο διάγραμμα.
- ΣΤ. Ελέγχουμε το πλήθος των σημείων που βρίσκονται εκτός των ορίων ελέγχου.

### Τα διαγράμματα ελέγχου διακρίνονται σε :

- **Διαγράμματα Μεταβλητών (Control Charts for Variables)**

Χρησιμοποιούνται για να ελέγξουν δεδομένα μεταβλητών τα οποία μετριούνται σε συνεχή κλίμακα.

(π.χ. βάρος, διαστάσεις, ταχύτητα, χρόνος, απόσταση)

- **Διαγράμματα Ιδιοτήτων (Control Charts for Attributes)**

Χρησιμοποιούνται για να ελέγξουν διακριτά χαρακτηριστικά.

(π.χ. «καλό ή κακό», «ελαττωματικό ή μη ελαττωματικό»)

## Κεφάλαιο 8ο

### ISO ΚΑΙ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟΣ ΔΗΜΟΤΗΣ

Το πρότυπο ISO 9001:2000, τοποθετεί το Δημότη – “πελάτη” στο κέντρο της διαδικασίας ενός συστήματος διαχείρισης της ποιότητας. Η αρχή αυτού του συστήματος είναι η εξής :

*«Το διεθνές αυτό πρότυπο προάγει την υιοθέτηση μιας διαδικασίας προσέγγισης, κατά την ανάπτυξη, εφαρμογή και βελτίωση της αποτελεσματικότητας ενός Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας, για τη βελτίωση της ικανοποίησης του δημότη – «πελάτη», ικανοποιώντας τις απαιτήσεις του».*

Στέλεχος μεγάλης βρετανικής εταιρείας εξηγεί πως η μέτρηση της ικανοποίησης του «πελάτη» και το **Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας** που εφαρμόζει μια εταιρεία ή ένας οργανισμός μπορούν να βοηθήσουν στην ανάπτυξή της ή του αντίστοιχα.

Το πρότυπο **ISO 9001:2000** κάνει σαφές ότι ο δημότης και όχι η διοίκηση, είναι το σημαντικότερο σημείο ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας. Ο ρόλος της διοίκησης είναι : **« να διασφαλίσει ότι οι απαιτήσεις του δημότη είναι καθορισμένες και εκπληρώνονται».** Η διοίκηση είναι επίσης υπεύθυνη για την παροχή επαρκών μέσων, τα οποία θα επιτρέψουν στον ΟΤΑ να αναπτυχθεί και να παράγει έργο ή υπηρεσίες τα οποία και θα ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του δημότη.

Για να μετρηθεί το ποσοστό επιτυχίας ενός οργανισμού, αν δηλαδή πέτυχε τους στόχους τους οποίους είχε θέσει, θα πρέπει να μετρηθεί η ικανοποίηση του δημότη και τα αποτελέσματα να χρησιμοποιηθούν ως το βασικότερο εργαλείο για τη συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας. Η διαδικασία αυτή θα πρέπει να επαναλαμβάνεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

Το πρότυπο ISO 9001:2000, αναφέρεται σε διάφορα σημεία του Δημότη – «πελάτη». Στην εισαγωγή προσδιορίζεται ο σκοπός, με όρους ικανοποίησης του δημότη – πελάτη και η χρήση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας για τη βελτίωση και αύξηση της ικανοποίησης του δημότη – πελάτη. Γίνεται λοιπόν σαφές ότι ο κύριος στόχος του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας είναι η διασφάλισή του ότι ο οργανισμός θα ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του δημότη – πελάτη και ότι οι προσπάθειές του θα έχουν συνεχώς αυτήν την κατεύθυνση.



Στη συνέχεια η ευθύνη αυτή βαρύνει τη διοίκηση του οργανισμού, η οποία θα πρέπει παράλληλα να διασφαλίσει επαρκή και κατάλληλα μέσα για την επίτευξη του σκοπού αυτού.

Επιπρόσθετα οι απαιτήσεις των δημοτών – πελατών θα πρέπει να προσδιορίζονται « συμπεριλαμβανομένων των ενεργειών που απαιτούνται πριν και μετά την παράδοση των υπηρεσιών ή των έργων». Έτσι ο οργανισμός είναι υποχρεωμένος να παρακολουθεί «την ικανοποίηση ή τη δυσαρέσκεια του δημότη – πελάτη».

Οι δημότες ή οι πελάτες αντίστοιχα θυμούνται εντονότερα τις αρνητικές εμπειρίες τους σε σχέση με ένα οργανισμό ή μια επιχείρηση, και απαιτούνται πολλές θετικές πράξεις για να αλλάξει αυτή η αρνητική στάση τους.

Η ικανοποίηση λοιπόν των δημοτών – πελατών μπορεί να επιτευχθεί μόνο ρωτώντας τους ίδιους, για το επίπεδο ικανοποίησής τους. Από τη στιγμή που σύμφωνα με το πρότυπο προβλέπεται η χρήση αναγνωρισμένων στατιστικών τεχνικών , είναι αναγκαία η επίσημη μέτρηση της ικανοποίησης των δημοτών – πελατών και όχι μια ανεπίσημη επαφή μαζί τους κατά τη διάρκεια της πορείας των εργασιών ενός οργανισμού.

Το πρότυπο **ISO 9001:2000** αποτελεί αυτή τη στιγμή ένα διεθνές ενεργό πρότυπο.

*Η μέτρηση της ικανοποίησης των δημοτών – πελατών είναι μια από τις σημαντικότερες προκλήσεις που καλούνται όλοι οι πιστοποιημένοι οργανισμοί να αντιμετωπίσουν και μάλιστα με επιτυχία, σύμφωνα με τις αντίστοιχες οδηγίες και κανονισμούς, διαφορετικά επιβαρύνονται με κυρώσεις.*

## Κεφάλαιο 9ο

### ΝΕΕΣ ΙΔΕΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ένας οργανισμός για να θεωρείται στις μέρες μας *επιτυχημένος* χρειάζεται *τη Δημιουργικότητα, την Καινοτομία και την Ποιότητα* μαζί. Η ανάπτυξη και εφαρμογή της Ποιότητας είναι συνυφασμένη έννοια με τη Δημιουργικότητα και την Καινοτομία.

#### Οι πέντε βασικές αρχές της Ολικής Ποιότητας είναι οι ακόλουθες:

- *Δέσμευση Διοίκησης στην Ποιότητα.*
- *Εστίαση στις ανάγκες των δημοτών – πελατών και των εργαζομένων.*
- *Συμμετοχή όλων.*
- *Αποφάσεις βάσει μετρήσιμων στοιχείων, γεγονότων και χαρακτηριστικών.*
- *Συνεχής βελτίωση.*

Οι αρχές αυτές υποστηρίζουν και καλλιεργούν τη Δημιουργικότητα που με τη σειρά της οδηγεί στην Καινοτομία. Η Δημιουργικότητα οδηγεί στην ανάπτυξη νέων ιδεών οι οποίες και χρειάζονται συνεχώς.

#### Έτσι απαιτείται :

- *να αλλάζουμε τον οργανισμό συνεχώς*
- *να εντοπίζουμε τα δημιουργικά άτομα στον οργανισμό*
- *να αναπτύσσουμε συστήματα και τεχνικές που βοηθούν στην αφύπνιση και ανάδειξη της δημιουργικότητας όλων των ανθρώπων που εργάζονται μέσα στον οργανισμό*
- *να απελευθερώσουμε τη φαντασία του ανθρώπινου δυναμικού στον οργανισμό*
- *να δημιουργήσουμε παιχνίδια και διασκέδαση ώστε να απελευθερωθεί ο τρόπος σκέψης και οργάνωσης και η φαντασία.*

Η Καινοτομία χρειάζεται για να μετατραπούν οι ιδέες σε χρήσιμα προϊόντα και υπηρεσίες. Η Δημιουργικότητα και η Καινοτομία αποτελούν αλλαγή. Για να αναπτυχθεί η φαντασία χρειάζεται η γνώση.

Η γνώση του ανθρώπινου δυναμικού σήμερα αποτελεί το ισχυρότερο όπλο στην αποκατάσταση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Με τη φαντασία αναπτύσσονται όνειρα, ιδέες και σχέδια. Με τη γνώση σε περιβάλλον συνέργειας, εξετάζονται, αναλύονται και μπαίνουν σε εφαρμογή οι νέες ιδέες. Ωστόσο η γνώση αλλά και η άγνοια δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να αποτελούν τροχοπέδη της φαντασίας.

- αγκαλιάζουμε την έννοια της ποιότητας όχι μόνο από την πλευρά του ISO. Φροντίζουμε να υιοθετήσουμε κυρίως την Ολική Ποιότητα.
- Ανοίγουμε την επιχείρηση ή τον οργανισμό σε ιδέες από τον οποιονδήποτε. Ανοίγουμε πόρτες, μυαλά, μάτια, αντιλήψεις, διαδικασίες, πολιτικές, σχέδια, συνεδριάσεις και προκαλούμε ιδέες, γνώμες και απόψεις από όλο το ανθρώπινο δυναμικό
- οργανώνουμε την εκπαίδευση, σεμινάρια και την επιμόρφωση. Αφήνουμε την επιφάνεια και βουτάμε πιο βαθιά στην Ποιότητα και τη Δημιουργικότητα
- ενημερωνόμαστε, αναπτυσσόμαστε και εφαρμόζουμε σωστά την τεχνική «**Θύελλα μυαλού – Καταιγισμός ιδεών**» (Brain Storming) η οποία και χρησιμοποιείται ευρέως
- παίρνουμε νέες ιδέες από τους προμηθευτές για βελτίωση υπηρεσιών, προϊόντων και διαδικασιών παραγωγής – αποθήκευσης και διάθεσης
- δεν πρέπει να ξεχνάμε ένα από τα καλύτερα μέρη συλλογής ιδεών, τους «**δημότες – πελάτες**»
- δημιουργούμε και αναπτύσσουμε όραμα σε ολόκληρο τον οργανισμό. Η διαδικασία αυτή είναι ένα από τα πρώτα και σημαντικά θέματα στην ανάπτυξη «**Στρατηγικής Ποιότητας**». Έτσι έχοντας το όραμα στο μυαλό, οι ιδέες τρέχουν ασταμάτητα

- δημιουργούμε ένα εικονικό πρόβλημα και καλούμε το ανθρώπινο δυναμικό να προτείνει λύσεις βελτίωσης ή να σκεφτεί πως μπορεί να βελτιώσει μια συγκεκριμένη περιοχή. Μ' αυτόν τον τρόπο εφαρμόζουμε τεχνικές και συστήματα ανάπτυξης της δημιουργικότητας
- υιοθετούμε την ιδέα της «*Κοινωνικής Πυξίδας*». Η ιδέα αυτή αποτελεί ένα τρόπο ικανοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού, των δημοτών – πελατών και της κοινωνίας που περιβάλλει όλο αυτό το σύστημα
- βρίσκουμε και μοιράζουμε γρίφους, αινίγματα και προβλήματα, για επίλυση. Περιμένουμε για τη λύση τους από όλους. Η ικανοποίηση που εισπράττουν από την επίλυση είναι τεράστια

Πέρα όμως από τα παραπάνω έξυπνα βήματα που οδηγούν έναν οργανισμό ή μια επιχείρηση στην επιτυχή ανάπτυξή της / του, υπάρχουν και εμπόδια στην Ολική Ποιότητα. Αυτά χωρίζονται σε τέσσερις βασικές ομάδες που είναι οι ακόλουθες :

### **Εμπόδια Αντίληψης :**

- ✓ Δυσκολία απομόνωσης κάποιου προβλήματος.
- ✓ Τάση στενού καθορισμού του προβλήματος.
- ✓ Αδυναμία θεώρησης του προβλήματος από διάφορες πλευρές.
- ✓ Βλέπουμε ότι περιμένουμε να δούμε.
- ✓ Υπάρχει κορεσμός.
- ✓ Αδυναμία χρησιμοποίησης όλων των εισροών και πληροφοριών.

### **Εμπόδια Κουλτούρας και Περιβάλλοντος :**

Υπάρχουν απαγορεύσεις και αντιλήψεις (Ταμπού) που οδηγούν σε δεσμεύσεις όπως :

- ✓ Η φαντασία και ο στοχασμός θεωρείται χάσιμο χρόνου, τεμπελιά ακόμα και τρέλα.
- ✓ Το παιχνίδι θεωρείται ότι είναι μόνο για παιδιά.
- ✓ Η επίλυση προβλημάτων αποτελεί μια σοβαρή εργασία.
- ✓ Η τεκμηρίωση, η λογική, οι αριθμοί ή η χρησιμότητα, η πρακτική θεωρούνται καλά στοιχεία.
- ✓ Το αίσθημα, η ενόραση, η ποιοτική κρίση, η ευχαρίστηση θεωρούνται κακά στοιχεία.

- ✓ Το παραδοσιακό και το δοκιμασμένο είναι προτιμότερο από την αλλαγή.
- ✓ Το οποιοδήποτε πρόβλημα μπορεί να επιλυθεί με επιστημονική σκέψη και πολλά χρήματα.

### Θέματα Περιβάλλοντος :

- ✓ Έλλειψη εμπιστοσύνης και συνεργασίας μεταξύ των συναδέλφων.
- ✓ Αυταρχικό αφεντικό που εκτιμά τις δικές του ιδέες και δεν επιβραβεύει άλλους.
- ✓ Διάσπαση προσοχής (τηλέφωνα και αδιάκριτες επισκέψεις).

### Έλλειψη υποστήριξης στην εφαρμογή νέων ιδεών.

#### Συναισθηματικά προβλήματα :

- ✓ Ο φόβος του λάθους, της αποτυχίας, του ριψοκίνδυνου.
- ✓ Αδυναμία ανοχής της ασάφειας και της αμφιβολίας. Επιθυμίες για ασφάλεια και τάξη.
- ✓ Προτίμηση στην κριτική των ιδεών και όχι στη δημιουργία τους.
- ✓ Αδυναμία χαλάρωσης.
- ✓ Έλλειψη πρόσκλησης έναντι υπερβολικού ζήλου για γρήγορη επιτυχία.
- ✓ Αδυναμία διάκρισης της πραγματικότητας από τη φαντασία.
- ✓ Φόβος κακού χαρακτηρισμού των ιδεών από τρίτους.

## Κεφάλαιο 10ο

### ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η διαρθρωτική διοικητική οργάνωση της χώρας μας αποτελείται από δύο βαθμούς διοίκησης. Ο ρόλο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης θεωρείται αναπόσπαστα ουσιαστικός λόγω της πληθώρας των αρμοδιοτήτων που της έχουν δοθεί. Μέσα σ' αυτά τα πρότυπα της διάρθρωσης της σημερινής κοινωνίας ο Δήμος Αρχανών (ένας Δήμος με 8.000 περίπου κατοίκους και θεωρούμενος ως κωμόπολη) έχει καταφέρει να οργανώσει με τέτοιο τρόπο τις υπηρεσίες του και να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των δημοτών του ώστε να μπορεί να πιστοποιεί και επίσημα την προσφορά των υπηρεσιών του κατά ISO 9001:2000.

Έτσι γνωρίζοντας πόσο σημαντική θεωρείται η προσφορά του Δήμου Αρχανών προς τους δημότες και πόσο σημαντικό είναι αυτό να αναγνωρίζεται και επίσημα, θα πρέπει να ακολουθήσει μια στρατηγική ολικής ποιότητας στα πλαίσια της προσφοράς υπηρεσιών και έργων και να θέσει τους εξής στόχους :

- ❖ *Τη συνεχή βελτίωση της ποιοτικής προσφοράς υπηρεσιών προς τους δημότες.*
- ❖ *Έχοντας ως επίκεντρο τον άνθρωπο – δημότη, να συνεχίσει την προσπάθεια για πλήρη ικανοποίηση των αναγκών και των απαιτήσεών του.*
- ❖ *Την πιστοποίηση των υπηρεσιών του και σε άλλους τομείς της δημόσιας δράσης*

Προκειμένου να επιτευχθούν οι παραπάνω στόχοι από το Δήμο Αρχανών **προτείνουμε :**



## **10.1. Προτάσεις :**

Ως αποτέλεσμα της πιστοποίησης του Δήμου Αρχανών από τον ΕΛΟΤ σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001 : 2000 θεωρούνται απαραίτητες ορισμένες μικρές ή μεγάλες παρεμβάσεις στη δομή του Δήμου με στόχο πάντα την ποιότητα. Παρά το γεγονός ότι ο Δήμος έχει αναπτυχθεί σε μεγάλο βαθμό είναι σκόπιμο κατά την κρίση μου να δοθεί κυρίαρχος ρόλος σε τομείς που θεωρούνται απαραίτητοι για τη λειτουργία του συστήματος διοίκησης, ευελιξίας και της καλύτερης δυνατής εξυπηρέτησης των δημοτών. Γι' αυτό λοιπόν προτείνουμε :

### **I. Ανθρώπινο Δυναμικό :**

Το ανθρώπινο δυναμικό του Δήμου θα πρέπει να υπακούσει σε ένα μεγάλο βαθμό στις απαιτήσεις των καιρών και κυρίως των δημοτών. Πρέπει να διακρίνεται για την επιστημονική του κατάρτιση, τη δυνατότητα διαρκούς ενημέρωσής του και κυρίως για την αμεσότητα που επιβάλλεται να ανταποκρίνεται στα αιτήματα του Δημότη. Μ' άλλα λόγια το προσωπικό του Δήμου πρέπει και επιβάλλεται λόγω των αυξανόμενων υποχρεώσεων να είναι εξειδικευμένο σε θέματα Τοπικής Αυτοδιοίκησης και κυρίως σε θέματα ποιότητας παροχής υπηρεσιών. Επιβάλλεται επίσης η συνεχής ενημέρωση του προσωπικού αναφορικά με την ποιότητα ανά τακτά χρονικά διαστήματα, καθώς επίσης και η συνεχής επιμόρφωσή του μέσα από μια προγραμματισμένη σειρά σεμιναρίων και διαλέξεων.

Μ' αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται καλύτερα η συνεχής βελτίωση της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών και κατ' επέκταση η μέγιστη δυνατή εξυπηρέτηση των δημοτών.

### **II. Προβολή της εικόνας του Δήμου :**

Ο Δήμος λόγω της πιστοποίησής του πρέπει να δημιουργήσει μια ακόμα πιο περιεκτική και ουσιαστική αλλά και συνάμα λιτή εικόνα προς τους απλούς δημότες, με αποτέλεσμα να κατανοήσουν κι αυτοί την έννοια της ποιοτικής παροχής υπηρεσιών κι όχι της ποσοτικής. Έχοντας ως επίκεντρο τον άνθρωπο – δημότη σε ολόκληρο το επίπεδο των λειτουργιών του αυτό επιβάλλεται να βγει και προς τα έξω. Οι ενέργειες του Δήμου καλό θα ήταν να επικεντρωθούν περισσότερο στην ενημέρωση του δημότη για την παροχή και προσφορά υπηρεσιών μέσα από προσπέκτους, διαλέξεις και ενημερωτικά έντυπα. Η καλύτερη πηγή πληροφοριών θεωρείται ότι είναι οι άνθρωποι.

Έτσι μέσα από την ανταλλαγή ιδεών και απόψεων επιδιώκεται να ανοίγονται οι ορίζοντες σε επίπεδο κοινωνίας και με αυτόν τον τρόπο να γίνει κατανοητό η έννοια της ποιότητας που χαρακτηρίζει το σύστημα.

Μ' αυτόν τον τρόπο μπορούμε να επιτύχουμε τη μέγιστη δυνατή οργάνωση του συστήματος διοίκησης πάντα με στόχο την πλήρη εξυπηρέτηση του δημότη αφού ακούγονται και κατανοούνται τα αιτήματά τους και οι απαιτήσεις τους.

### **III. Ουσιαστικότερος και ανιδιοτελής έλεγχος των διαδικασιών :**

Ο Δήμος ακολουθεί κάποιες οδηγίες και κανονισμούς αναφορικά με την εγκατάσταση του προτύπου ISO 9001 : 2000. Οι οδηγίες αυτές επιβάλλεται να εφαρμόζονται σωστά με στόχο την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς το δημότη.

#### ***Κρίνεται σκόπιμο :***

- ✓ Η έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση για τις αντίστοιχες και καινούριες οδηγίες και κανονισμούς, με σκοπό την ανάλογη συμμόρφωση.
- ✓ Να επιτυγχάνεται σωστός έλεγχος ανά τακτά χρονικά διαστήματα από τις αρμόδιες υπηρεσίες, για τυχόν παραλείψεις του συστήματος οργάνωσης των υπηρεσιών.
- ✓ Ο έλεγχος να είναι ουσιαστικός και απόλυτος σε όλο το φάσμα των διαδικασιών.
- ✓ Ο έλεγχος να προέρχεται και από το εξωτερικό περιβάλλον (τους δημότες) μέσα από την καταγραφή παραπόνων, απαιτήσεων και συμβουλών.

### **IV. Λόγω της συνεχούς και αυξανόμενης ανάπτυξης του Δήμου Αρχανών η έννοια της ποιότητας αναμένεται να εξαπλωθεί και σε άλλους τομείς δράσης στην τοπική κοινωνία.**

#### **Απαιτείται :**

- Η όσο το δυνατό μεγαλύτερη προώθηση της τοπικής αγοράς.
- Η πλήρη συνεργασία με τοπικούς φορείς ανάπτυξης.

- Η αξιοποίηση πόρων που προέρχονται από το άμεσο περιβάλλον των Αρχαίων.
- Τέλος η συνένωση του Δήμου ως φορέα και των τοπικών επιχειρήσεων με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των δημοτών.

Έχοντας ο Δήμος ως κύριο μέλημά του την ποιότητα και μάλιστα την ολική μ' αυτόν τον τρόπο την προωθεί και προς τα έξω. Έτσι όλη η τοπική κοινωνία θα μπορεί να αναπτυχθεί κατά το μέγιστο τρόπο έχοντας ως βασική του επιδίωξη την ποιότητα κι όχι το επιφανειακό κέρδος.

## **10.2. Συμπεράσματα :**

Θα πρέπει από την αρχή να διευκρινίσουμε ότι το αντικείμενο για το οποίο ασχοληθήκαμε διεξοδικά σ' αυτήν την εργασία ήταν η ανάλυση των προτύπων ISO και κυρίως η συμβολή του ISO 9001 : 2000 στην οργάνωση και λειτουργία του Δήμου Αρχανών.

Παρακολουθήσαμε με λεπτομέρεια τον τρόπο με τον οποίο είναι οργανωμένες οι υπηρεσίες του Δήμου καθώς και ο τρόπος διοίκησης κατά ISO 9001 : 2000, όπως επίσης και οι εργασίες που αναλαμβάνονται καθημερινά.

Μέσα από τις προτεινόμενες ενέργειες που αναφέρθηκαν στην εργασία αυτή, θα δοθεί η ευκαιρία στο Δήμο Αρχανών να δείξει ένα οργανωμένο, πολυδιάστατο και κυρίως άμεσο πρόσωπο προς την τοπική κοινωνία των Αρχανών και να επιτύχει τα εξής :

- ❖ Σωστή ποιοτική και επαρκή κάλυψη των αναγκών και των απαιτήσεων των δημοτών.
- ❖ Σεβασμός προς τον πολίτη και τις επιθυμίες του.
- ❖ Δημιουργία υπηρεσιών που θα καλύπτουν όσο το δυνατόν περισσότερες ανάγκες των δημοτών.
- ❖ Καθιέρωση και αναμόρφωση του δικτύου διοίκησης και οργάνωσης έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της εποχής και της κοινωνίας.
- ❖ Ποιότητα στην εξειδίκευση των υπηρεσιών και των έργων που προσφέρονται.
- ❖ Παράδειγμα προς μίμηση για τη λειτουργία των ΟΤΑ.
- ❖ Διεύρυνση της έννοιας της ποιότητας και σε άλλους τομείς της δημόσιας δράσης.

Όλα τα παραπάνω θα εδραιώσουν το Δήμο Αρχανών στο χώρο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης με αποτέλεσμα να δίνει την εικόνα της σίγουρης, σύγχρονης, δυναμικής, ανθρώπινης, φιλικής, εξειδικευμένης και προσαρμοσμένης στα ευρωπαϊκά πρότυπα διοίκησης.

Η ποιότητα δεν αποτελεί ατομικό θέμα αλλά μαζικό. Αυτός είναι άλλωστε και ο στόχος του Δήμου Αρχανών : *η προώθηση της ολικής ποιότητας σε όλη την τοπική κοινωνία και η καλλιέργεια του αισθήματος εμπιστοσύνης από τους πολίτες σ' αυτό που ονομάζουμε εξουσία.*

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

Τα στοιχεία στα οποία βασίστηκα για να σχεδιάσω, οργανώσω και συγγράψω την εργασία αυτή έχουν συλλεχθεί :

### **ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ INTERNET :**

- Από την ηλεκτρονική διεύθυνση του Ελληνικού Οργανισμού Τυποποίησης (ΕΛΟΤ) : [www.elot.gr](http://www.elot.gr)
  
- Από την ηλεκτρονική διεύθυνση του Ελληνικού Κέντρου Πιστοποίησης (ΕΛΚΕΠ) : [www.elkep.gr](http://www.elkep.gr)

### **ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ – ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ – ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ :**

- ◆ Πληροφορίες, το Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας, διαγράμματα, έντυπα από το Δήμο Αρχανών (τους Υπεύθυνους Διασφάλισης Ποιότητας κατά ISO 9001 : 2000).

### **ΒΙΒΛΙΑ :**

- Διασφάλιση Ποιότητας – Πιστοποίησης, Π. Χριστοφόρου, 2000
  
- Έλεγχος Ποιότητας, Α. Καρμίρης, 1989