

ΔΗΜΟΣ ΖΑΓΟΡΙΟΥ

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

**ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΚΑΤΑ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ
ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015**

Κωδικός Εγγράφου: ΕΠ

Έκδοση: 1η

Ημ/νία Έκδοσης: 31/07/2023

**ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΚΑΤΑ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ
ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015**

	Έκδοση	Έγκριση
	1η	1η
Ημερομηνία	31-07-2023	31-08-2023
Από	Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής	Δήμαρχος ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΣΟΥΚΟΥΒΕΛΟΣ
Υπογραφή		

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦ. 1 : ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ.....	4
ΚΕΦ. 2 : ΤΥΠΟΠΟΙΗΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ.....	5
ΚΕΦ. 3 : ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ ΕΝΝΟΙΩΝ.....	5
ΚΕΦ. 4 : ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ.....	7
4.1 Κατανόηση του οργανισμού και του πλαισίου λειτουργίας του	7
4.2 Κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών	9
4.3 Καθορισμός του πεδίου εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας	11
4.4 Σύστημα διαχείρισης της ποιότητας και οι διεργασίες του	11
ΚΕΦ. 5 : ΗΓΕΣΙΑ.....	13
5.1 Ηγεσία και δέσμευση.....	13
5.2 Πολιτική	15
5.3 Ρόλοι, ευθύνες, αρμοδιότητες εντός του οργανισμού.....	16
ΚΕΦ. 6 : ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ.....	21
6.1 Ενέργειες για την αντιμετώπιση απειλών και την αξιοποίηση ευκαιριών.....	22
6.2 Στόχοι ποιότητας και σχεδιασμός επίτευξης αυτών.....	23
6.3 Σχεδιασμός αλλαγών.....	23
ΚΕΦ.7 : ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ.....	24
7.1 Πόροι	24
7.2 Επαγγελματική Επάρκεια	27
7.3 Ευαισθητοποίηση.....	28
7.4 Επικοινωνία.....	29
7.5 Τεκμηριωμένες Πληροφορίες.....	30
ΚΕΦ.8 : ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ.....	34
ΚΕΦ.9 : ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ.....	36
9.1 Παρακολούθηση, μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση.....	36
9.2 Εσωτερική Επιθεώρηση.....	38
9.3 Ανασκόπηση από τη Διοίκηση.....	39
ΚΕΦ.10 : ΒΕΛΤΙΩΣΗ.....	41
10.1 Γενικά	41
10.2 Μη συμμόρφωση και διορθωτικές ενέργειες.....	42
10.3 Συνεχής Βελτίωση.....	43
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	45

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Ο Δήμος Ζαγορίου έχει αναπτύξει και εφαρμόζει **Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας** σύμφωνα με το πρότυπο **ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015** προκειμένου να αποδεικνύει την ικανότητά του να διαχειρίζεται συγχρηματοδοτούμενα έργα καθώς και να βελτιώνει τις διαδικασίες που εφαρμόζει με σκοπό τη βέλτιστη ικανοποίηση των απαιτήσεων και των προσδοκιών των πολιτών και γενικότερα των ενδιαφερόμενων μερών.

Το παρόν **Εγχειρίδιο Ποιότητας** περιγράφει το σύνολο των διεργασιών, που έχει σχεδιάσει ο Δήμος Ζαγορίου σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο Διαχείρισης Ποιότητας ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015 με σκοπό **να διαχειρίζεται με αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο συγχρηματοδοτούμενα έργα (τεχνικά έργα, μελέτες, προμήθειες, υπηρεσίες, που υλοποιούνται με ανάδοχο ή με ίδια μέσα) και να διασφαλίζεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών**. Ειδικότερα, με το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας καθορίζονται οι απαιτήσεις που πρέπει να πληροί ο Δήμος Ζαγορίου ώστε να αποδεικνύει την ικανότητά του να παρέχει με συνέπεια προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία ικανοποιούν τις απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών και τις εφαρμοστέες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Επιπλέον, μέσω της καθιέρωσης και αποτελεσματικής εφαρμογής του Συστήματος επιδιώκεται η ενίσχυση της ικανοποίησής τους, καθώς περιλαμβάνει διεργασίες που αφορούν στη συνεχή βελτίωση και διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις τόσο των ενδιαφερόμενων μερών όσο και του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου.

Αρμόδια υπηρεσία για τη σύνταξη και την τροποποίηση του Εγχειριδίου και όλων των εσωτερικών εγγράφων του Συστήματος είναι το **Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής** του Αυτοτελούς Τμήματος Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών, Τοπικής Ανάπτυξης, Προγραμματισμού και Κοινωνικής Προστασίας. Την ευθύνη για την οριστική έγκριση τους, πριν τεθούν σε ισχύ, φέρει ο **Δήμαρχος**.

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας φυλάσσεται και διανέμεται (αντίγραφα) σε πιθανούς αποδέκτες με ευθύνη του **Γραφείου Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής** του Δήμου και συμβάλει στην κατανόηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας από όλα τα μέρη του Οργανισμού ενώ λειτουργεί και ως διαβεβαίωση προς τα ενδιαφερόμενα μέρη ότι

ο Δήμος Ζαγορίου επικεντρώνεται στην ικανοποίηση των απαιτήσεών τους και στη βελτίωσή του.

2. ΤΥΠΟΠΟΙΗΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2015 «Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας – Θεμελιώδεις αρχές και λεξιλόγιο».

ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015 «Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας - απαιτήσεις».

3. ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ ΕΝΝΟΙΩΝ

Στα πλαίσια του παρόντος εγχειριδίου ισχύουν οι όροι και οι ορισμοί εννοιών που δίδονται στο EN ISO 9000:2015.

Ορολογία:

Απαίτηση: ανάγκη ή προσδοκία η οποία διατυπώνεται ρητά, συνήθως συναγόμενη ή υποχρεωτική.

Αποτελεσματικότητα: έκταση στην οποία υλοποιούνται προσχεδιασμένες δραστηριότητες και επιτυγχάνονται προσχεδιασμένα αποτελέσματα.

Αποδοτικότητα: Σχέση μεταξύ του επιτευχθέντος αποτελέσματος και των πόρων που χρησιμοποιήθηκαν.

Επαγγελματική Επάρκεια: Ικανότητα του οργανισμού εφαρμογής γνώσεων και δεξιοτήτων.

Διαδικασία: Καθορισμένος τρόπος για την εκτέλεση μιας διεργασίας ή δραστηριότητας.

Διακινδύνευση: επίδραση (θετική ή αρνητική) της αβεβαιότητας στην επίτευξη των στόχων.

Διοίκηση: εννοείται η εκάστοτε Δημοτική Αρχή.

Διεργασία: σύνολο αλληλένδετων ή αλληλοεπιδρωσών δραστηριοτήτων, το οποίο μετασχηματίζει εισερχόμενα σε εξερχόμενα.

Διορθωτική Ενέργεια: Ενέργεια για την εξάλειψη του αιτίου μιας εν δυνάμει μη συμμόρφωσης ή μιας άλλης εν δυνάμει ανεπιθύμητης κατάστασης.

Ενδιαφερόμενο μέρος: Φυσικό πρόσωπο ή οργανισμός που μπορεί να επηρεάζεται, να επηρεάζεται ή να θεωρεί ότι επηρεάζεται από μία απόφαση ή μία δραστηριότητα.

Μη Συμμόρφωση: Η μη ικανοποίηση μιας απαίτησης του προτύπου EN ISO 9001:2015.

Πλαίσιο Λειτουργίας Οργανισμού: προσδιορισμός και κατανόηση εσωτερικών και εξωτερικών παραμέτρων και συνθηκών που μπορούν να επηρεάσουν την αποτελεσματικότητα του ΣΔΠ ενός Οργανισμού αναφορικά με τα προϊόντα, τις υπηρεσίες, τις επενδύσεις και τα εμπλεκόμενα μέρη.

Πολιτική Ποιότητας: το σύνολο των επιδιώξεων και ο τρόπος διοίκησης ενός οργανισμού, συναφείς με την ποιότητα, όπως εκφράζονται επίσημα από την ανώτατη διοίκηση (Δημοτική Αρχή)

Προϊόν : Το αποτέλεσμα μιας διεργασίας.

Συνεχής Βελτίωση: επαναλαμβανόμενη δραστηριότητα με σκοπό την αύξηση της δυνατότητας ικανοποίησης των απαιτήσεων

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ): Σύνολο αλληλένδετων ή αλληλοεπιδρώντων στοιχείων για την καθιέρωση πολιτικής και στόχων και την επίτευξη αυτών καθώς και τον έλεγχο του οργανισμού όσον αφορά την ποιότητα.

Τεκμήρια: δεδομένα, τα οποία υποστηρίζουν την ύπαρξη ή την αλήθεια για κάτι.

Τεκμηριωμένη πληροφορία: πληροφορία που απαιτείται να διατηρείται και να ελέγχεται από τον Οργανισμό.

4. ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

4.1 Κατανόηση του οργανισμού και του πλαισίου λειτουργίας του

Ο **Δήμος Ζαγορίου** είναι δήμος της Π.Ε. Ιωαννίνων. Διοικητικά, επίσης, ανήκει στην Περιφέρεια Ηπείρου και είναι χωροθετημένος στο βόρειο τμήμα της. Στη σημερινή του μορφή, προήλθε από τη συνένωση των προ υπαρχόντων Δήμων Κεντρικού Ζαγορίου, Ανατολικού Ζαγορίου και Τύμφης καθώς και των κοινοτήτων Βοβούσης και Πάπιγκου, σε εφαρμογή του προγράμματος «Καλλικράτης» (Ν. 3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης», ΦΕΚ 87/Α΄ 7-7-2010) και σύμφωνα με την αρ. 45892 Απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών (ΦΕΚ 1292/Β΄/11-8-2010), οι οποίοι σήμερα αποτελούν τις Δημοτικές Ενότητες του Δήμου. Ο μόνιμος πληθυσμός του Δήμου, σύμφωνα με την απογραφή του 2021, ανέρχεται σε **6.660 κατοίκους**. Η συνολική έκταση ευθύνης του Δήμου είναι **1.053 τ.χλμ.** Ο τρόπος διοίκησης του Δήμου, όπως και οι αρμοδιότητες των συλλογικών του οργάνων, καθορίζονται πλήρως από το νομικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία των ΟΤΑ α΄ βαθμού (Ν.3463/2006 Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων, ΦΕΚ Α΄ 114/8-6-2006 και Ν.3852/2010 Πρόγραμμα Καλλικράτης), ενώ οι αρμοδιότητες, τα καθήκοντα και οι ευθύνες του προσωπικού είναι καθορισμένες με σαφήνεια τόσο στον Οργανισμό

Εσωτερικής Υπηρεσίας (ΦΕΚ Β΄ 1999/21-1-2021) όσο και στις διεργασίες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Ο Δήμος διαθέτει θεσμοθετημένα όργανα, οργανικές μονάδες και στελέχη που είναι αρμόδια για το σύνολο των λειτουργιών του. Η οργανωτική δομή του Δήμου αποτυπώνεται στο οργανόγραμμα, το οποίο παρατίθεται στο παράρτημα του παρόντος εγχειριδίου.

Όραμα του Δήμου Ζαγορίου είναι να πετύχει **μια περιβαλλοντικά και κοινωνικά βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη για το σύνολο των κατοίκων του αξιοποιώντας όλα τα συγκριτικά του πλεονεκτήματα**. Παράμετροι εξωτερικοί, όπως το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο τόσο σε εθνικό όσο και σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, το πολιτιστικό, κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον, αλλά και εσωτερικοί, όπως οι διαθέσιμοι πόροι, λαμβάνονται υπόψη κατά τη διαμόρφωση της στρατηγικής του Δήμου. Βασικοί **στρατηγικοί του στόχοι** είναι **η αναβάθμιση της ποιότητας του αστικού περιβάλλοντος, η διατήρηση και ανάδειξη της πολιτιστικής του κληρονομιάς, καθώς και η κοινωνική ενδυνάμωση και ενίσχυση της βιώσιμης οικονομικής ανάπτυξης**. Στο πλαίσιο αυτό, έχοντας εξετάσει τους κινδύνους και τις ευκαιρίες που ανακύπτουν, αναπτύσσει **δράσεις** που προωθούν την προστασία και αναβάθμιση του φυσικού και δομημένου περιβάλλοντος της περιοχής και τη διασφάλιση της ποιότητας ζωής, τη βελτίωση της κοινωνικής και οικονομικής ευημερίας των κατοίκων της περιοχής και την ανάπτυξη της τοπικής οικονομίας και απασχόλησης. Επιπλέον, βασικός στόχος του Δήμου είναι η βελτίωση της διοικητικής και οικονομικής ικανότητας της εσωτερικής του λειτουργίας μέσω υλοποίησης δράσεων σε βασικούς τομείς του εσωτερικού περιβάλλοντος όπως η οργανωτική του δομή, το ανθρώπινο δυναμικό, η υλικοτεχνική υποδομή, το τεχνολογικό περιβάλλον κ.ά. Το όραμα, οι στρατηγικοί στόχοι και οι προγραμματιζόμενες δράσεις του Δήμου επικαιροποιούνται κάθε φορά με την κατάρτιση του Επιχειρησιακού Προγράμματος, που αποτελεί ένα μεσοπρόθεσμα στρατηγικό σχέδιο.

4.2 Κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών
 Αποστολή του Δήμου Ζαγορίου είναι να παρέχει με συνέπεια στα ενδιαφερόμενα μέρη ένα προϊόν, που στην προκειμένη περίπτωση είναι η **διαχείριση των συγχρηματοδοτούμενων έργων και των έργων που υλοποιούνται αποκλειστικά με ίδια μέσα**, το οποίο θα συμβάλλει στην βελτίωση της ζωής τους καθώς και στην αειφόρο ανάπτυξη της τοπικής κοινωνίας. Υπό το πρίσμα του ανωτέρω ορισμού του παρεχόμενου προϊόντος, η έννοια «**ενδιαφερόμενα μέρη**» αποκτά διπλή ερμηνεία, καθώς από τη μια νοείται οποιοσδήποτε αποτελεί τελικό χρήστη ή και αποδέκτη των επιπτώσεων του συγχρηματοδοτούμενου έργου ή του έργου που υλοποιείται με ίδια μέσα και αφετέρου οποιοσδήποτε φορέας ή οργανισμός, πέραν του Δήμου Ζαγορίου, εμπλέκεται άμεσα ή έμμεσα στην υλοποίηση του «προϊόντος».

Τα ενδιαφερόμενα μέρη και οι απαιτήσεις τους αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα:

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Απαιτήσεις
Διαχειριστικές Αρχές (Δ.Α.) Επιχειρησιακών Προγραμμάτων.	<ul style="list-style-type: none"> - Απόδειξη της ικανότητας του να διαχειρίζεται συγχρηματοδοτούμενα έργα - παροχή στοιχείων για την αξιολόγηση των έργων - πληροφόρηση για την οικονομική και φυσική πρόοδο του έργου και ενημέρωση του ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος - αποδοχή και διευκόλυνση ελέγχων
Ελεγκτικές Αρχές (Αρχή Πιστοποίησης, Επιτροπή Δημοσιονομικού Ελέγχου.)	<ul style="list-style-type: none"> - ορθή εφαρμογή των αρχών δημοσιονομικής διαχείρισης - αποδοχή ελέγχων και διευκόλυνση μέσω παροχής στοιχείων κατά τη διενέργειά τους
Τοπικοί φορείς (Ν.Π.Ι.Δ., Ν.Π.Δ.Δ., Σύλλογοι, Μ.Κ.Ο.)	<ul style="list-style-type: none"> - συνεργασία στην υποβολή προτάσεων υπό χρηματοδότηση έργων ως εταίροι - συνεργασία για τη διαμόρφωση στρατηγικών σχεδίων ή μεγάλων έργων της περιοχής
Όμοροι Δήμοι	<ul style="list-style-type: none"> - συνεργασία στην υποβολή προτάσεων

Κωδικός Εγγράφου: ΕΠ

Έκδοση: 1η

Ημ/νία Έκδοσης: 31/07/2023

ΔΗΜΟΣ ΖΑΓΟΡΙΟΥ**ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

	<p>υπό χρηματοδότηση έργων ως εταίροι</p> <ul style="list-style-type: none">- αξιοποίηση διαχειριστικής επάρκειας του Δήμου για την υλοποίηση έργων σε όσους δεν είναι διαχειριστικά επαρκείς
Προμηθευτές - Ανάδοχοι	<ul style="list-style-type: none">- Τήρηση συμβατικών υποχρεώσεων εκ μέρους του Δήμου
Υπάλληλοι - Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none">- βελτίωση της οργάνωσης των υπηρεσιών του Δήμου- βελτίωση εργασιακού περιβάλλοντος- βελτίωση και συντήρηση υλικοτεχνικής υποδομής και εξοπλισμού- βελτίωση & ανάπτυξη δεξιοτήτων ανθρώπινου δυναμικού μέσω εκπαίδευσης-κατάρτισης-επιμόρφωσης
Πολίτες/δημότες/ωφελοούμενοι/επισκέπτες	<ul style="list-style-type: none">- παροχή ποιοτικών υπηρεσιών- βελτίωση ποιότητας ζωής- παροχή ψηφιακών υπηρεσιών και συναλλαγών προς τους πολίτες και επισκέπτες του Δήμου- ικανοποίηση αναγκών / προσδοκιών / παραπόνων
Υπουργείο Εσωτερικών, Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Υπουργείο Ανάπτυξης & Επενδύσεων, Υπουργείο Περιβάλλοντος & Ενέργειας, Περιφέρεια Ηπείρου.	<ul style="list-style-type: none">- Παροχή στοιχείων που αφορούν στη διοίκηση και την οργανωτική δομή

Έχοντας, προσδιορίσει τα ενδιαφερόμενα μέρη, ο Δήμος προκειμένου να είναι συνεπής προς την αποστολή του, έχει ως πολιτική τον λεπτομερή καθορισμό και ικανοποίηση όλων των απαιτήσεων που σχετίζονται με τις εκτελούμενες εργασίες στο πλαίσιο υλοποίησης των διαφόρων διακριτών φάσεων/σταδίων διαχείρισης συγχρηματοδοτούμενων έργων και την ανασκόπηση αυτών.

4.3 Καθορισμός του πεδίου εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας

Το πεδίο εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που έχει αναπτύξει, τηρεί και εφαρμόζει ο Δήμος Ζαγορίου σε συμμόρφωση με το πρότυπο του ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015, καλύπτει τη **διαχείριση των συγχρηματοδοτούμενων έργων και των έργων που υλοποιούνται με ίδια μέσα**, από την ωρίμανση και υποβολή πρότασης για ένταξη ενός έργου σε Επιχειρησιακό Πρόγραμμα, μέχρι την υλοποίηση και ολοκλήρωσή του. Μάλιστα απαίτηση αποτελεί η απόδειξη της διαχειριστικής επάρκειας του δικαιούχου καθ' όλη τη διάρκεια υλοποίησης ενός έργου.

Στο πλαίσιο αυτό, οι **υπηρεσίες** του Δήμου που εμπλέκονται στην υλοποίηση συγχρηματοδοτούμενων έργων και οι οποίες υποχρεούνται στην εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας είναι το **Αυτοτελές Τμήμα Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών, Τοπικής Ανάπτυξης, Προγραμματισμού και Κοινωνικής Προστασίας**, το **Αυτοτελές Τμήμα Τεχνικών Υπηρεσιών και Ποιότητας Ζωής**. Ως **εμπλεκόμενες- υποστηρικτικές υπηρεσίες** μπορούν να θεωρηθούν το **Γραφείο Διαφάνειας**, το **Γραφείο Διοικητικής Βοήθειας** και η **Νομική Υπηρεσία**.

4.4 Σύστημα διαχείρισης της ποιότητας και διεργασίες του

Ο Δήμος Ζαγορίου, έχει αναπτύξει, εφαρμόζει και τηρεί διαρκώς ενήμερο τεκμηριωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σε συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του σχετικού Διεθνούς Προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015. Αυτό αποτελεί το μέσο για να διασφαλίσει ότι οι συγχρηματοδοτούμενες πράξεις/έργα στις οποίες ορίζεται ως τελικός δικαιούχος, διαχειρίζονται επαρκώς και με τρόπο που συμμορφώνεται πλήρως στις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις και στις υποχρεώσεις που αναλαμβάνονται, όπως αυτές απορρέουν από το θεσμικό, κανονιστικό και τυποποιητικό πλαίσιο που διέπει τη διαχείριση συγχρηματοδοτούμενων έργων, τη γενικότερη λειτουργία του ως πρωτοβάθμιου Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης, τη θεμελιώδη αποστολή του για βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών/δημοτών, την αειφόρο ανάπτυξη της τοπικής κοινωνίας και τον ίδιο το Δήμο. Το ανωτέρω πεδίο εμπίπτει στις προβλέψεις του παρόντος Εγχειριδίου.

Ο Δήμος, στο πλαίσιο του συστήματος, έχει καθιερώσει **τέσσερις βασικές ομάδες διεργασιών**, όπως αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα, οι οποίες περιγράφονται

ΔΗΜΟΣ ΖΑΓΟΡΙΟΥ
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

μέσω τεκμηριωμένων διαδικασιών.

ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ
α) ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ	<ul style="list-style-type: none"> - Διαχείριση εγγράφων και αρχείων (Δ1) - Παρακολούθηση και τήρηση ισχύουσας νομοθεσίας (Δ2)
β) ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ	<ul style="list-style-type: none"> - Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού (Δ5) - Διαχείριση και συντήρηση υλικοτεχνικής υποδομής (Δ6)
γ) ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΩΝ ΕΡΓΩΝ	<ul style="list-style-type: none"> - Ετήσιος προγραμματισμός έργων (Δ4) - Ωρίμανση και σχεδιασμός έργων (Δ7) - Διενέργεια Διαγωνισμών(Δ8) - Παρακολούθηση εκτέλεσης έργου (Δ9) - Οικονομική Διαχείριση (Δ10) - Εκτέλεση πράξης με ίδια μέσα (Δ15)
δ) ΜΕΤΡΗΣΗ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ - ΒΕΛΤΙΩΣΗ	<ul style="list-style-type: none"> - Ανασκόπηση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (Δ3) - Εσωτερικές Επιθεωρήσεις (Δ11) - Εντοπισμός μη συμμορφώσεων και διορθωτικών ενεργειών(Δ12) - Διαχείριση παραπόνων (Δ13)

Οι Διεργασίες περιγράφουν την αλληλεπίδραση μεταξύ διακριτών λειτουργικών διαδικασιών του ΣΔΠ, προσδιορίζονται από τη Διοίκηση του Δήμου (Δημοτική Αρχή), αναλώνουν πόρους και υφίστανται συνολική τεκμηριωμένη διαχείριση έτσι ώστε να είναι σε θέση να μετατρέψουν εισερχόμενα δεδομένα σε εξερχόμενα αποτελέσματα. Στο παράρτημα παρατίθεται διαγραμματική απεικόνιση των διεργασιών.

5. ΗΓΕΣΙΑ

5.1 Ηγεσία και δέσμευση

5.1.1 Γενικά

Η Διοίκηση του Δήμου, η οποία εκπροσωπείται στο υψηλότερο επίπεδο από τον Δήμαρχο και σε χαμηλότερο επίπεδο από τους αιρετούς εκπροσώπους των δημοτών,

Κωδικός Εγγράφου: ΕΠ

Έκδοση: 1η

Ημ/νία Έκδοσης: 31/07/2023

δεσμεύεται αναφορικά με την ανάπτυξη, εφαρμογή και συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Στο πλαίσιο του ΣΔΠ η Διοίκηση του Δήμου:

1. Καθιερώνει **συγκεκριμένη πολιτική** για την διαχείριση των συγχρηματοδοτούμενων έργων και των έργων που υλοποιούνται με ίδια μέσα και αναλαμβάνει την ευθύνη για την αποτελεσματικότητά της.
2. Καθιερώνει **συγκεκριμένους στόχους** αναφορικά με την ποιότητα, των οποίων η πορεία επίτευξης παρακολουθείται μέσω αντίστοιχων δεικτών όπου είναι εφικτό.
3. Ενσωματώνει τις **απαιτήσεις** που θέτει το ΣΔΠ στις διεργασίες που εφαρμόζει.
4. Αναθέτει τις **αρμοδιότητες και υπευθυνότητες** για τις διεργασίες που εφαρμόζει ώστε να διασφαλίζει ότι το ΣΔΠ επιτυγχάνει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα.
5. Εξασφαλίζει τη **διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων** για την ορθή εφαρμογή του ΣΔΠ και την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος.
6. Γνωστοποιεί την σημαντικότητα της αποτελεσματικής διαχείρισης της ποιότητας και της **συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του συστήματος διαχείρισης ποιότητας**.
7. Δημιουργεί **κατάλληλο εργασιακό κλίμα** μέσω και παροχής κινήτρων για την επίτευξη στόχων και αποτελεσμάτων.
8. Διεξάγει **ανασκοπήσεις του ΣΔΠ** και λαμβάνει αποφάσεις για **βελτιώσεις του συστήματος**.

5.1.2 Εστίαση στον πελάτη

Η **ικανοποίηση των απαιτήσεων** αλλά και των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών αποτελεί βασικό στόχο του Δήμου Ζαγορίου και οι διεργασίες που εφαρμόζονται είναι σχεδιασμένες ώστε να συμβάλλουν στην επίτευξη του στόχου αυτού.

Επίσης, ο οργανισμός εφαρμόζει **Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων**. Στο λειτουργικό του οργανόγραμμα υφίσταται το Γραφείο Διαφάνειας το οποίο υποδέχεται υποδείξεις, προτάσεις και παράπονα των δημοτών. Στο σύστημα διαχείρισης παραπόνων τηρούνται αρχεία αναφορών, υπηρεσιών συνδεδεμένων με το σύστημα, κατηγοριών προβλημάτων, επικοινωνίας (αποστολή μηνυμάτων για την πρόοδο, ή

ικανοποίηση του αιτήματος), χρηστών-πολιτών και ο πίνακας ελέγχου όπου εμφανίζονται οι επιδόσεις των υπηρεσιών, οι συχνότερες αναφορές, ο αριθμός, οι επιλυθείσες και οι σε εξέλιξη αναφορές.

Σχετική Διαδικασία Δ.13 Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων

5.2 Πολιτική

5.2.1 Καθιέρωση Πολιτικής Ποιότητας

Ο Δήμος Ζαγορίου έχει αναπτύξει και εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, συμβατό με το στρατηγικό του προσανατολισμό, ώστε να μπορεί να ανιχνεύει και ικανοποιεί τις απαιτήσεις των «πελατών του», να εξασφαλίζει ότι τα συγχρηματοδοτούμενα έργα τα οποία υλοποιεί διαχειρίζονται επαρκώς και με σύμφωνο τρόπο προς τις απαιτήσεις και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το θεσμικό, κανονιστικό και τυποποιητικό πλαίσιο που διέπει τη διαχείριση συγχρηματοδοτούμενων έργων και να βελτιώνει συνεχώς τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Για την υλοποίηση των ανωτέρω, καθιερώνονται συγκεκριμένοι στόχοι, κατανοητοί, αντικειμενικοί και μετρήσιμοι, αναφορικά με την ποιότητα, και υιοθετούνται οι κατάλληλοι δείκτες για την παρακολούθηση της επίτευξής τους. Οι αναγκαίοι πόροι, για την ορθή εφαρμογή του ΣΔΠ, διασφαλίζονται και διατίθενται και λαμβάνονται αποφάσεις για τη συνεχή του βελτίωση.

5.2.2 Επικοινωνία της Πολιτικής Ποιότητας

Η **Πολιτική Ποιότητας** γνωστοποιείται και εφαρμόζεται κατάλληλα σε όλα τα επίπεδα οργάνωσης και λειτουργίας του Δήμου και ανασκοπείται συστηματικά ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής καταλληλότητα και αποτελεσματικότητα του εφαρμοζόμενου Συστήματος Διαχείρισης. Επιπλέον, όπως προαναφέρθηκε, το Εγχειρίδιο Ποιότητας φυλάσσεται και διανέμεται (με αντίγραφα ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε πιθανούς αποδέκτες με ευθύνη του **Γραφείου Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληρηπφτρικής** του Δήμου, ενώ υπάρχει και ενημέρωση για τυχόν τροποποιήσεις του. Ταυτόχρονα η Πολιτική Ποιότητας είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα του Δήμου Ζαγορίου. (<https://www.zagori.gov.gr>).

5.3 Ρόλοι, υπευθυνότητες και αρμοδιότητες εντός του οργανισμού

Ο Δήμος διαθέτει θεσμοθετημένα όργανα, οργανικές μονάδες και στελέχη που είναι αρμόδια για το σύνολο των λειτουργιών του Δήμου και των διεργασιών που περιλαμβάνονται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας. Οι ρόλοι, οι αρμοδιότητες και οι ευθύνες του προσωπικού που εμπλέκεται στις διεργασίες που σχετίζονται άμεσα και έμμεσα με το εφαρμοζόμενο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας είναι σαφώς καθορισμένοι και βασίζονται :

- Στο παρόν Εγχειρίδιο Ποιότητας.
- Στον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου (ΟΕΥ).
- Στο οργανόγραμμα.
- Στις σχετικές αποφάσεις της Διοίκησης.

Μέσω αυτών η Διοίκηση αναθέτει, γνωστοποιεί και κάνει κατανοητές σε ολόκληρο τον Οργανισμό τις αρμοδιότητες και τις υπευθυνότητες για τους σχετικούς ρόλους. Οι περιγραφές των θέσεων εργασίας σε ό,τι αφορά στις ελάχιστες απαιτήσεις σε προσόντα, εργασιακή εμπειρία και επιμόρφωση που πρέπει τεκμηριωμένα να πληρούν οι κάτοχοί τους, εδράζουν στην κείμενη νομοθεσία, στον Κώδικα Δημοτικών Υπαλλήλων, στον εγκεκριμένο Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας (ΟΕΥ) του Δήμου, αλλά και στο Εγχειρίδιο Ποιότητας.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, τη βασική ευθύνη και αρμοδιότητα προκειμένου να διασφαλιστεί ότι:

- το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2015,
- οι διεργασίες παράγουν τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα,
- η Διοίκηση ενημερώνεται για την απόδοση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και τις ευκαιρίες βελτίωσης του,
- προωθείται η εστίαση στον πελάτη σε ολόκληρο τον Οργανισμό.
- διατηρείται η ακεραιότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας όταν σχεδιάζονται και υλοποιούνται αλλαγές στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας

την αναθέτει η Διοίκηση στους εξής:

1. Εκπρόσωπο της Διοίκησης.

2. Υπεύθυνο Συστήματος Ποιότητας.
3. **Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής.**
4. Υπεύθυνοι Ποιότητας των Αυτοτελών Τμημάτων.
5. Εσωτερικό Επιθεωρητή.
6. Προϊστάμενοι Αυτοτελών Τμημάτων του Δήμου.
7. Υπεύθυνοι Έργων και οι Ομάδες Έργου

Αναλυτικά:

1. Ο **Εκπρόσωπος της Διοίκησης** έχει άμεση πρόσβαση στο ανώτατο επίπεδο **Διοίκησης του Δήμου** (Δημοτικό Συμβούλιο, Δήμαρχο, αρμόδιους Αντιδημάρχους και Οικονομική Επιτροπή), και το δικαίωμα υποβολής κατάλληλων εισηγήσεων για τα θέματα της εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, της επίτευξης των στόχων και ιδιαίτερα σε ότι αφορά στην ανάγκη διάθεσης πρόσθετων ή την ανακατανομή των ήδη διατιθέμενων πόρων.

Επιπλέον, έχει τη **βασική ευθύνη και αρμοδιότητα** προκειμένου να διασφαλιστεί ότι:

- το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του Δήμου Πάργας συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2015,
- οι διεργασίες/διαδικασίες του συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας παράγουν το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα,
- η Διοίκηση (Δημοτική Αρχή) ενημερώνεται για την απόδοση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και της προοπτικής βελτίωσής του,
- προωθείται η εστίαση στον πολίτη,
- τηρείται η ακεραιότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σε περιπτώσεις που σχεδιάζονται και υλοποιούνται αλλαγές στο σύστημα,
- ευαισθητοποιείται το προσωπικό του Δήμου για την τήρηση των κανονιστικών απαιτήσεων, των απαιτήσεων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και των απαιτήσεων των πολιτών,

- έχει άμεση συνεργασία με τον **Υπεύθυνο Συστήματος** Διαχείρισης Ποιότητας και με το **Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής** του Αυτοτελούς Τμήματος Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών, Τοπικής Ανάπτυξης, Προγραμματισμού και Κοινωνικής Προστασίας,
- επικοινωνεί με εξωτερικά μέρη/φορείς για θέματα που αφορούν το σύστημα,
- συμμετέχει ενεργά στη Διαδικασία της Ανασκόπησης.

2. Ο **Υπεύθυνος Συστήματος** Διαχείρισης Ποιότητας έχει τη βασική ευθύνη και αρμοδιότητα για τη διασφάλιση της **ορθής λειτουργίας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας**, σε καθημερινή βάση, σύμφωνα με το Εγχειρίδιο Ποιότητας και τις διαδικασίες του, καθώς και με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2015.

Πιο συγκεκριμένα, ο **Υπεύθυνος Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας** έχει την **ευθύνη και την εποπτεία** αναφορικά με τις παρακάτω διαδικασίες που υλοποιούνται από το **Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής** και αφορούν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας:

- την τήρηση, την ενημέρωση (με τις ισχύουσες εκδόσεις) και την τεκμηριωμένη διανομή των εγγράφων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, συμπεριλαμβανομένων και των εγγράφων που λαμβάνονται από εξωτερικούς φορείς
- τον έλεγχο της ορθής τήρησης των αρχείων που σχετίζονται με το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας,
- την έγκριση του ετησίου Προγράμματος Εσωτερικών Επιθεωρήσεων,
- τη λήψη και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των Επιθεωρήσεων του Συστήματος και την κοινοποίησή τους στη Διοίκηση,
- την παρακολούθηση των διεργασιών του συστήματος ώστε να διασφαλίζεται η τήρηση των κανονιστικών απαιτήσεων του προτύπου 9001:2015,
- την οργάνωση των περιοδικών Ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση,
- την άμεση συνεργασία με τους Υπεύθυνους Ποιότητας,
- την άμεση συνεργασία με τον Εσωτερικό Επιθεωρητή του Δήμου,
- την επικοινωνία με εξωτερικά μέρη/φορείς για θέματα που αφορούν το

Κωδικός Εγγράφου: ΕΠ

Έκδοση: 1η

Ημ/νία Έκδοσης: 31/07/2023

σύστημα,

- την ευαισθητοποίηση του προσωπικού του Δήμου για την τήρηση των κανονιστικών απαιτήσεων και των απαιτήσεων του παρόντος προτύπου
- την άμεση ενημέρωση του Εκπροσώπου Διοίκησης και του Προϊσταμένου του **Γραφείου Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής** για οτιδήποτε ενδέχεται να επηρεάζει τις διαδικασίες του ΣΔΠ.

3. Σύμφωνα με τον εγκεκριμένο Ο.Ε.Υ. του Δήμου Ζαγορίου, το **Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής** είναι επιφορτισμένο με τις αρμοδιότητες Ποιότητας και Οργάνωσης. Πιο συγκεκριμένα, μεριμνά για την εγκατάσταση και την τήρηση συστημάτων διασφάλισης ποιότητας των επί μέρους λειτουργιών του Δήμου, για την εγκατάσταση και τήρηση του συστήματος διασφάλισης της διαχειριστικής επάρκειας του Δήμου στον σχεδιασμό και στην παραγωγή έργων, καθώς και για τον σχεδιασμό/ανασχεδιασμό και την εφαρμογή βελτιωμένων οργανωτικών συστημάτων, εσωτερικών διαδικασιών και εντύπων και ενημερώνει τα αρμόδια όργανα στην περίπτωση που διαπιστώνονται αποκλίσεις.

Βασικές αρμοδιότητες του τμήματος αναφορικά με το ΣΔΠ είναι :

- η τήρηση, η ενημέρωση (με τις ισχύουσες εκδόσεις) και η τεκμηριωμένη διανομή των εγγράφων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, συμπεριλαμβανομένων και των εγγράφων που λαμβάνονται από εξωτερικούς φορείς,
- ο έλεγχος της ορθής τήρησης των αρχείων που σχετίζονται με το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας,
- η κατάρτιση του ετησίου Προγράμματος Εσωτερικών Επιθεωρήσεων σε συνεργασία με τους Εσωτερικούς Επιθεωρητές,
- η λήψη και η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των Επιθεωρήσεων του Συστήματος και την κοινοποίησή τους στη Διοίκηση,
- η οργάνωση των περιοδικών Ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση,
- η άμεση συνεργασία και με τους Υπεύθυνους Ποιότητας,
- η επικοινωνία με εξωτερικά μέρη για θέματα που αφορούν το σύστημα,
- η παρακολούθηση των διεργασιών του συστήματος ώστε να διασφαλίζεται η τήρηση των κανονιστικών απαιτήσεων του προτύπου 9001:2015,
- η ευαισθητοποίηση του προσωπικού του Δήμου για την τήρηση των κανονιστικών απαιτήσεων και των απαιτήσεων του παρόντος προτύπου.

Κωδικός Εγγράφου: ΕΠ

Έκδοση: 1η

Ημ/νία Έκδοσης: 31/07/2023

4. Ο **Υπεύθυνος Ποιότητας** είναι ορισμένος υπάλληλος του **Γραφείου Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής** ο οποίος έχει λάβει την κατάλληλη εκπαίδευση - κατάρτιση από εξωτερικό σύμβουλο ή φορέα σχετικά με θέματα ποιότητας, προτύπων ποιότητας (ISO, ΕΛΟΤ κá), και του εγχειρίδιου ποιότητας του συστήματος (διαδικασίες και έντυπα).

Βασικές αρμοδιότητες του Υπεύθυνου Ποιότητας αναφορικά με το ΣΔΠ είναι:

- Η παρακολούθηση των διεργασιών-διαδικασιών του συστήματος στις οποίες εμπλέκεται του Τμήμα του.
- Η ενημέρωση του προσωπικού του Τμήματός του αναφορικά με τα έντυπα και τις διαδικασίες που πρέπει να εφαρμόζουν.
- Η επίβλεψη της ορθής εφαρμογής των διαδικασιών και των εντύπων που απορρέουν από το Σύστημα Ποιότητας που τηρεί ο Δήμος στο Τμήμα του.
- Η άμεση ενημέρωση του **Γραφείου Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής** σε περίπτωση τροποποιήσεων/αλλαγών στην εφαρμογή των διαδικασιών ή στην τήρηση αρχείων λόγω αλλαγών π.χ στη νομοθεσία, στον Ο.Ε.Υ, κτλ.
- Η διευκόλυνση της διεξαγωγής των επιθεωρήσεων τόσο των εσωτερικών (κάθετων/οριζόντιων) όσο και των εξωτερικών συμμετέχοντας σε αυτές (όποτε χρειάζεται) και συλλέγοντας ή/και παρέχοντας στους επιθεωρητές τυχόν στοιχεία που ζητηθούν'.
- Η τροφοδότηση του **Γραφείου Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής** με στοιχεία που χρειάζονται για την ανασκόπηση του Συστήματος.
- Η συγκέντρωση προτάσεων αναφορικά με τη βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

5. Καθήκοντα **Εσωτερικού Επιθεωρητή**, αναλαμβάνουν τα στελέχη του Δήμου (ή/και εξωτερικοί συνεργάτες, κατόπιν σχετικής έγγραφης συμφωνίας), τα οποία έχουν λάβει σχετική επιμόρφωση από πιστοποιημένο για την ποιότητα φορέα εκπαίδευσης. Αρμόδιος για τον ορισμό μελών του προσωπικού οι οποίοι θα λάβουν την σχετική εκπαίδευση ως Εσωτερικοί Επιθεωρητές του Συστήματος είναι ο Εκπρόσωπος Διοίκησης, ο Υπεύθυνος

Κωδικός Εγγράφου: ΕΠ

Έκδοση: 1η

Ημ/νία Έκδοσης: 31/07/2023

Συστήματος Ποιότητας και το Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής. Συγκεκριμένα οι οριζόμενοι ως Εσωτερικοί Επιθεωρητές πρέπει να :

- Έχουν κατάρτιση στις προβλέψεις του προτύπου ISO 9001:2015 καθώς και στις τεχνικές διενέργειας Εσωτερικών Επιθεωρήσεων.
- Είναι ανεξάρτητοι με τις υπό Επιθεώρηση δραστηριότητες.
- Προετοιμάζουν κατάλληλα την επιθεώρηση που θα διεξαγάγουν, καταρτίζοντας συγκεκριμένο πρόγραμμα ενεργειών (πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων) και κατάλογο σημείων ελέγχου (ερωτηματολόγια κάθετων και οριζόντιων επιθεωρήσεων) λαμβάνοντας υπόψη τους τα ευρήματα προηγούμενων Εσωτερικών και Εξωτερικών Επιθεωρήσεων και ενημερώνοντας κατάλληλα και έγκαιρα το προσωπικό του οποίου οι δραστηριότητες θα ελεγχθούν.
- Διενεργούν τις εσωτερικές επιθεωρήσεις.
- Ενημερώνουν με αναφορές τον Εκπρόσωπο Διοίκησης, τον Υπεύθυνο Συστήματος Ποιότητας και το Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής.
- Οι Εσωτερικοί Επιθεωρητές καταγράφονται στον **Κατάλογο Εσωτερικών Επιθεωρητών (Δ11_EN05)**, ο οποίος καταρτίζεται και τηρείται από το **Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής**.

6. Σε κάθε έργο, η διοίκηση του οργανισμού ορίζει **Υπεύθυνο Έργου** και **Ομάδα Έργου** με σαφώς καθορισμένους ρόλους και επιλέγει στελέχη που διαθέτουν τα κατάλληλα προσόντα. Ο Υπεύθυνος Έργου προέρχεται από τις λειτουργικές θέσεις του οργανισμού. Η Ομάδα Έργου συγκροτείται με Απόφαση Δημάρχου η οποία κοινοποιείται σε όλα τα μέλη της ομάδας.

Η Ομάδα Έργου είναι συνήθως διατμηματική, ορίζεται κατά τα αρχικά στάδια του έργου και είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση, την παρακολούθηση και την υλοποίηση του έργου. Η Ομάδα Έργου δύναται να υποστηρίξει και να υλοποιεί τυχόν απαιτούμενες παράλληλες δράσεις που αφορούν στο έργο και να επιλύει θέματα που προκύπτουν.

6. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

6.1 Ενέργειες για την αντιμετώπιση απειλών και την αξιοποίηση ευκαιριών

Ο Δήμος Ζαγορίου λαμβάνει υπόψη τόσο τις εξωτερικές όσο και τις εσωτερικές παραμέτρους της §4.1, όσο και τις απαιτήσεις όλων των ενδιαφερόμενων μερών του όπως αναλυτικά αποτυπώνονται στη §4.2 και με κατάλληλες ενέργειες του εντοπίζει τόσο τις απειλές που καλείται να αντιμετωπίσει όσο και τις ευκαιρίες που μπορεί να αξιοποιεί, ώστε το ΣΔΠ να επιτυγχάνει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα, να αποτρέπονται ή να μειώνονται τα ανεπιθύμητα αποτελέσματα, να ενισχύονται τα επιθυμητά και να επιτυγχάνεται η βελτίωση.

Κατά την κατάρτιση του Επιχειρησιακού Προγράμματος αναλύεται και αξιολογείται η υφιστάμενη κατάσταση στους διάφορους τομείς δράσεις του Οργανισμού από όπου προκύπτουν οι κίνδυνοι και οι ευκαιρίες τόσο του εξωτερικού όσο και του εσωτερικού περιβάλλοντος. Έπειτα, αποτυπώνονται τα κρίσιμα ζητήματα τοπικής και εσωτερικής ανάπτυξης που θα αντιμετωπίσει και διαμορφώνει τις κατάλληλες εσωτερικές στρατηγικές επιλογές για την αντιμετώπιση αυτών. Μετά από την ιεράρχηση των ζητημάτων τοπικής και εσωτερικής ανάπτυξης, η ανώτατη Διοίκηση επιλέγει ορισμένα από αυτά, προκειμένου να αποτελέσουν στόχους της στρατηγικής του Δήμου. Ο Πίνακας που ακολουθεί περιλαμβάνει τις απειλές και τις ευκαιρίες που επηρεάζουν τη λειτουργία του Δήμου και προέρχονται είτε από το εσωτερικό είτε από το εξωτερικό περιβάλλον.

ΑΠΕΙΛΕΣ	ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ
Ανθρώπινος παράγοντας (σφάλμα ή καάβουλη ενέργεια).	Απορρόφηση πόρων από το ΕΣΠΑ 2021 – 2027.
Λάθος διαδικασίες.	Συμμετοχή σε σχήματα συνεργασίας με άλλους δήμους της ΕΕ για την απορρόφηση ευρωπαϊκών κονδυλίων.
Περιοσκή πόρων για ΟΤΑ στο ΕΣΠΑ 2021 – 2027.	Στήριξη της τοπικής οικονομίας.
Υποστελέχωση υπηρεσιών του Δήμου.	Εκσυγχρονισμός δημοτικών υποδομών.

Στη συνέχεια, μέσω της διαδικασίας του επιχειρησιακού σχεδιασμού προτείνονται και καταγράφονται οι δράσεις—έργα που θα υλοποιηθούν την επόμενη περίοδο προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα κρίσιμα ζητήματα και κατ' επέκταση οι απειλές και οι ευκαιρίες που έχουν εντοπιστεί. Η διαβούλευση τόσο κατά το στάδιο κατάρτισης του

Κωδικός Εγγράφου: ΕΠ

Έκδοση: 1η

Ημ/νία Έκδοσης: 31/07/2023

Επιχειρησιακού Σχεδίου όσο και κατά τη διάρκεια κατάρτισης άλλων στρατηγικών σχεδίων ή μεγάλων παρεμβάσεων αποτελεί έναν τρόπο αντιμετώπισης της διακινδύνευσης. Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα του Δήμου αξιολογείται και επικαιροποιείται την πρώτη διετία έτσι ώστε να παρακολουθείται η πορεία υλοποίησης των στόχων και να παρακολουθούνται οι δείκτες που έχουν τεθεί ώστε να εκτιμάται η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του οργανισμού.

Τα **Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής** μία φορά ετησίως και πριν από την καθιερωμένη ανασκόπηση του συστήματος επικαιροποιεί και ιεραρχεί τις απειλές και τις ευκαιρίες που αφορούν στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και στις απαιτήσεις του προτύπου μέσω του Πίνακα Καταγραφής & Διαχείρισης Κινδύνων και Ευκαιριών (ΕΠ_ΕΝ02). Στον πίνακα αυτό σημειώνονται όλοι οι κίνδυνοι και οι ευκαιρίες από κάθε πηγή (προτάσεις τμήματος, επιθεωρήσεις, συναντήσεις υπευθύνων ποιότητας, επιχειρησιακό πρόγραμμα) και παρακολουθούνται οι ενέργειες που προτείνονται για την αντιμετώπιση των απειλών ή την αξιοποίηση των ευκαιριών. Επιπλέον, μέσω του πίνακα γίνεται η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των ενεργειών αυτών. Ο πίνακας επικαιροποιείται τουλάχιστον 1 φορά τον χρόνο και όποτε κριθεί αναγκαίο π.χ. σε κάποιον εντοπισμένο πολύ σοβαρό κίνδυνο. Ο ανωτέρω κατάλογος μαζί με τις τεκμηριωμένες ενέργειες που έχουν γίνει για την αντιμετώπιση των απειλών και την αξιοποίηση των ευκαιριών αποτελεί εισερχόμενο στην ανασκόπηση του συστήματος, προκειμένου να εξετάζεται κατά πόσο ο Οργανισμός έχει την ικανότητα/δυνατότητα να διασφαλίζει τα επιθυμητά αποτελέσματα, να αξιοποιεί τις θετικές επιδράσεις των ευκαιριών και αποφεύγει ή να περιορίζει τις δυσμενείς επιδράσεις των απειλών. Η παρακολούθηση της υλοποίησης των ενεργειών αντιμετώπισης απειλών και ευκαιριών γίνεται μέσω τακτικών συναντήσεων των Υπευθύνων Ποιότητας και του **Γραφείου Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής** (τουλάχιστον 3 φορές ετησίως).

Τέλος, τονίζεται ότι ανάλυση της διακινδύνευσης γίνεται και κατά την υλοποίηση ενός έργου μέσω αντίστοιχης διαδικασίας που περιγράφεται στη διαδικασία ωρίμανσης και σχεδιασμού έργου (Δ7). Με βάση αυτή γίνεται η καταγραφή και η ιεράρχηση κινδύνων για ένα έργο, μέσω ειδικού τυποποιημένου εντύπου(Δ7_ΕΝ08), καθώς και ο τρόπος αντιμετώπισης της διακινδύνευσης στην περίπτωση ενός σημαντικού εντοπισμένου κινδύνου.

6.2 Στόχοι ποιότητας και σχεδιασμός για την επίτευξη αυτών

Μέσω του ισχύοντος κάθε φορά **Επιχειρησιακού Προγράμματος**, καθιερώνεται η στρατηγική του Δήμου η οποία αποτελεί συνεκτικό σύνολο στόχων και πολιτικών, που αποσκοπούν στην εκπλήρωση της αποστολής και στην επίτευξη του οράματός του. Ο Δήμος Ζαγορίου προσδιορίζει τα κρίσιμα ζητήματα τοπικής αλλά και εσωτερικής ανάπτυξης που θα αντιμετωπίσει και διαμορφώνει τις κατάλληλες εσωτερικές στρατηγικές επιλογές για την αντιμετώπιση αυτών. Μετά από την ιεράρχηση των ζητημάτων τοπικής και εσωτερικής ανάπτυξης, η ανώτατη Διοίκηση επιλέγει ορισμένα από αυτά, προκειμένου να αποτελέσουν στόχους της στρατηγικής του Δήμου.

Οι στόχοι τοπικής ανάπτυξης επομένως είναι τα κρίσιμα ζητήματα τα οποία πρέπει κατά προτεραιότητα να αντιμετωπίσει ο Δήμος κατά την επόμενη περίοδο, προκειμένου να εκπληρώσει καλύτερα την αποστολή του. Για την αντιμετώπιση αυτών των πολύπλευρων ζητημάτων τοπικής ανάπτυξης σχεδιάζονται ολοκληρωμένες παρεμβάσεις τοπικής ανάπτυξης, που απαιτούν το συντονισμό της δράσης δύο ή περισσότερων υπηρεσιών ή και πιθανά άλλων δομών εκτός Δήμου. Για την επίτευξη των στόχων εσωτερικής ανάπτυξης αρμόδιες είναι κυρίως οι διοικητικές υπηρεσίες του Δήμου μέσω των οποίων επιτυγχάνεται ο συντονισμός, ο έλεγχος και ο προσανατολισμός του συνόλου των υπηρεσιών από τα όργανα διοίκησης σε κοινά ζητήματα που αφορούν στη λειτουργία τους, με απώτερο σκοπό τη βελτίωση της διοικητικής ικανότητάς τους.

Επιπλέον, ο Δήμος Ζαγορίου μέσω της **Πολιτική Ποιότητας** που καλείται να εφαρμόσει, καθιερώνει γενικούς ποιοτικούς στόχους, οι οποίοι κοινοποιούνται σε όλα τα επίπεδα οργάνωσης, και είναι αντικειμενικοί, ρεαλιστικοί και μετρήσιμοι. Για την παρακολούθηση της πορείας επίτευξης των στόχων έχουν καθιερωθεί κατάλληλοι αντίστοιχοι δείκτες οι οποίοι καταγράφονται κατά τη διαδικασία Ανασκόπησης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Οι ανωτέρω στόχοι είναι συμβατοί με την Πολιτική Ποιότητας και καθορίζονται, παρακολουθούνται και αναθεωρούνται, εφόσον απαιτείται, στο πλαίσιο της Ανασκόπησης.

6.3 Σχεδιασμός αλλαγών

Εάν πρέπει να γίνουν **αλλαγές στο ΣΔΠ** αυτές γίνονται με συστηματικό τρόπο π.χ. μέσω της διαδικασίας της ανασκόπησης λαμβάνοντας υπόψη τον σκοπό της αλλαγής, τη διαθεσιμότητα των πόρων και την ανάθεση ή ανακατανομή των αρμοδιοτήτων και των

υπευθυνότητων. Μάλιστα σε περιπτώσεις που απαιτείται μία σημαντική αλλαγή μπορεί να γίνει μέσω έκτακτης ανασκόπησης.

Εάν απαιτηθούν **αλλαγές-τροποποιήσεις κατά την υλοποίηση ενός έργου**, τότε ακολουθείται η σχετική διαδικασία στην §5.3 της διαδικασίας παρακολούθησης εκτέλεσης έργου (Δ9). Σε περίπτωση που υπάρχουν σημαντικές **αλλαγές είτε στην Πολιτική Ποιότητας είτε στη λειτουργία του Δήμου** οι οποίες επηρεάζουν την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, τροποποιείται το εγχειρίδιο ποιότητας μετά την έγκριση από τη Διοίκηση του Δήμου.

7. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

7.1 Πόροι

7.1.1 Γενικά

Πολιτική του Δήμου είναι να εξασφαλίζονται και να διατίθενται όλοι οι αναγκαίοι πόροι (ανθρώπινο δυναμικό, υλικοτεχνική υποδομή, εξοπλισμός και υλικά) για την εφαρμογή, τη διατήρηση και τη διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του εφαρμοζόμενου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, (βλ. Πολιτικής Ποιότητας). Μέσω της διάθεσης των πόρων επιδιώκεται η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και η αύξηση της ικανοποίησης των ενδιαφερόμενων μερών. Η επάρκεια των πόρων παρακολουθείται συστηματικά μέσω της διαδικασίας της ανασκόπησης του Συστήματος, ενώ ανάγκες σε νέους πόρους μπορεί να εντοπιστούν κατά τη διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων. Η προμήθειά τους γίνεται σύμφωνα με το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τους Ο.Τ.Α και τα βήματα που ακολουθούνται περιγράφονται στη διαδικασία διενέργειας διαγωνισμών (Δ8).

7.1.2 Προσωπικό

Στο πλαίσιο της δέσμευσης που αναλαμβάνει ο Δήμος για την σωστή εφαρμογή του ΣΔΠ, περιλαμβάνεται και η διασφάλιση ότι το προσωπικό, του οποίου η εργασία επηρεάζει (άμεσα ή/και έμμεσα) την ποιότητα των εργασιών που αναλαμβάνονται στο πλαίσιο διαχείρισης των συγχρηματοδοτούμενων έργων, διαθέτει όλα τα απαιτούμενα προσόντα, συμπεριλαμβανομένης της αναγκαίας επιστημονικής κατάρτισης, δεξιοτήτων, εκπαίδευσης και εμπειρίας, ώστε να είναι σε θέση να εκτελεί με επάρκεια τα καθήκοντά του. Το προσωπικό του Δήμου που εμπλέκεται στο πεδίο εφαρμογής του συστήματος

ποιότητας (Διαχείριση Συγχρηματοδοτούμενων Έργων) καταγράφεται στο **Έντυπο Εμπλεκόμενου Προσωπικού (Δ5_EN01)**.

Ο Δήμος για την υλοποίηση της ανωτέρω πολιτικής:

- εντοπίζει τις ανάγκες σε προσωπικό για την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος,
- έχει προσδιορίσει με σαφήνεια τις αρμοδιότητες, τις υπευθυνότητες και τα καθήκοντα που συνεπάγεται η κατοχή εκάστης θέσης εργασίας με βάση τις σχετικές περιγραφές του Εγχειριδίου Ποιότητας, του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας όπως αυτός εκάστοτε βρίσκεται σε ισχύ, των Περιγραμμάτων Θέσεων Εργασίας και των σχετικών αποφάσεων της Διοίκησης
- εντοπίζει τις ανάγκες σε **εκπαίδευση/κατάρτιση/επιμόρφωση** του προσωπικού και τις αντιμετωπίζει κατάλληλα και τεκμηριωμένα με στόχο τη βελτίωση της τεχνογνωσίας και των δεξιοτήτων τους στη διαχείριση έργων και σε θέματα ποιότητας.

(Σχετική διαδικασία η Δ5.Διαδικασία διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού).

7.1.3 Υποδομή

Η ομαλή λειτουργία του ΣΔΠ και η επίτευξη των σκοπών και των στόχων που τίθενται από τη Διοίκηση του Δήμου προϋποθέτουν τη διαθεσιμότητα των κατάλληλων υλικοτεχνικών υποδομών. Ο Δήμος δεσμεύεται να καθορίζει, να καθιστά διαθέσιμη και να διατηρεί συνεχώς κατάλληλη και σύγχρονη την αναγκαία υλικοτεχνική υποδομή, ώστε να επιτυγχάνεται η συμμόρφωση των εκτελούμενων εργασιών διαχείρισης συγχρηματοδοτούμενων έργων με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις, στη βάση της νομιμότητας, της διαφάνειας και της ορθής επιστημονικής και τεχνολογικής πρακτικής και να καλύπτει γενικότερα τις ανάγκες για αποτελεσματική εκτέλεση των διεργασιών του συστήματος.

Ο Δήμος έχει αναπτύξει και εφαρμόζει σχετική διαδικασία στην οποία εξειδικεύονται οι απαιτήσεις για τις υποδομές, εξοπλισμό και μέσα, για την υλοποίηση των έργων του, όσον αφορά την επάρκειά τους και την σωστή τους συντήρηση.

Στην γενικότερη υποδομή του Δήμου περιλαμβάνονται:

- οι **κτιριακές εγκαταστάσεις** και οι καθορισμένοι εργασιακοί και υποστηρικτικοί χώροι,
- τα **δίκτυα παροχών** (π.χ. τηλεπικοινωνιακό, ηλεκτρικό, νερού, κ.ά.),
- ο **μηχανογραφικός εξοπλισμός**,
- **οχήματα**,
- **εξοπλισμός ελέγχων και μετρήσεων** όπου αυτές απαιτούνται (κύριος, δευτερεύων, υποστηρικτικός), συμπεριλαμβανομένων και τυχόν επιστημονικών οργάνων ελέγχων και μετρήσεων που χρησιμοποιείται για επιμετρήσεις και ελέγχους προόδου υλοποίησης και πιστοποίησης φυσικού αντικειμένου,
- **Λοιπός εξοπλισμός** (γραφεία, κλιματιστικά, πυροσβεστήρες κλπ).

Η καταλληλότητα των υποδομών του Δήμου εξετάζεται με συστηματικό τρόπο κατά τη διαδικασία της ετήσιας ανασκόπησης από τη Διοίκηση, αλλά και μέσα από οριζόντιες επιθεωρήσεις. Τέλος, η συντήρηση του εξοπλισμού μπορεί να γίνεται τόσο από το προσωπικό του Δήμου όσο και από εξωτερικούς φορείς.

(Σχετική διαδικασία η Δ6.Διαχείριση και συντήρηση υλικοτεχνικής υποδομής).

7.1.4 Περιβάλλον για τη λειτουργία των διεργασιών

Ο Δήμος δεσμεύεται να καθορίζει και να διαχειρίζεται το **εργασιακό περιβάλλον** κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να εξασφαλίζει την ασφαλή, ποιοτική και αποδοτική εργασία του προσωπικού σε συνθήκες που προάγουν την προσωπική και επαγγελματική εξέλιξη και κατ' επέκταση τη συμμόρφωση των επιμέρους εργασιών του με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις των αντίστοιχων εκτελούμενων εργασιών και παρεχομένων υπηρεσιών. Μέσα στο παραπάνω πλαίσιο, και σύμφωνα πάντα και με την ισχύουσα νομοθεσία για την εξασφάλιση της υγείας και ασφάλειας στην εργασία, ορίζεται **Τεχνικός Ασφαλείας και Γιατρός Εργασίας**.

7.1.5 Παρακολούθηση και μέτρηση πόρων

Ο Δήμος Ζαγορίου προκειμένου να εξασφαλίζει ότι τα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών διαθέτει τους αναγκαίους πόρους μέτρησης και παρακολούθησης που απαιτούνται για τη διασφάλιση αξιόπιστων και έγκυρων αποτελεσμάτων. Ο εξοπλισμός των ελέγχων και

σχετικών μετρήσεων, όπως και ο κάθε είδους εξοπλισμός, προστατεύεται όσο είναι δυνατόν από φθορά και κακή χρήση και δεν πρέπει να χρησιμοποιείται για σκοπούς που αποβαίνουν επιζήμιοι για την σωστή λειτουργία του ή επιφέρουν αδικαιολόγητη φθορά ή πρόωρη γήρανση. Στη διάθεση του προσωπικού του Δήμου βρίσκονται τα εγχειρίδια του κατασκευαστή του εξοπλισμού με οδηγίες χρήσεως. Ο Δήμος φροντίζει για την τακτική συντήρηση των οργάνων μέτρησης, ώστε να διασφαλίζεται η ορθή τους λειτουργία.

7.1.6 Επιχειρησιακή Γνώση

Ο Δήμος Ζαγορίου αναγνωρίζει τη σπουδαιότητα της συμβολής της επιχειρησιακής γνώσης στην ορθή λειτουργία των διεργασιών του ΣΔΠ, στην συμμόρφωση των προϊόντων και υπηρεσιών και στην επίτευξη των στόχων του. Η επιχειρησιακή γνώση προέρχεται είτε από εσωτερικές πηγές, όπως είναι η εμπειρία, διδάγματα από λάθη ή επιτυχίες του παρελθόντος, κ.ά. είτε από εξωτερικές όπως είναι σεμινάρια, συνέδρια, νομοθεσία κ.ά.

Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι η επιχειρησιακή γνώση εφαρμόζεται, έχουν καταγραφεί τεκμηριωμένες πληροφορίες για όλες τις διαδικασίες του Συστήματος, οι οποίες διατίθενται στους Υπεύθυνους Ποιότητας καθώς και στο εμπλεκόμενο προσωπικό. Επιπλέον, το Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής τηρεί αρχείο με βιβλιογραφία και το **υλικό εκπαίδευσης σεμιναρίων** του προσωπικού που αφορά σε θέματα ποιότητας ή σε θέματα διαχείρισης έργων και το αξιοποιεί γνωστοποιώντας το μέσω **συναντήσεων ή εσωτερικών εκπαιδεύσεων** είτε στους υπεύθυνους ποιότητας είτε στο εμπλεκόμενο προσωπικό.

Τέλος, ο Δήμος έχει αναπτύξει διαδικασία παρακολούθησης και τήρησης της ισχύουσας νομοθεσίας και του κοινοτικού δικαίου για τα συγχρηματοδοτούμενα έργα, τις κρατικές χρηματοδοτήσεις, τις δημόσιες συμβάσεις έργων, προμηθειών και υπηρεσιών, τη δημοσιονομική διαχείριση, το περιβάλλον και την υγεία και ασφάλεια στην εργασία και όλα όσα απαιτούνται από το πρότυπο ISO 9001:2015.

7.2 Επαγγελματική Επάρκεια

Ο Δήμος Ζαγορίου γνωρίζει ότι το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι άμεσα συνυφασμένο με την ύπαρξη επαρκούς και κατάλληλα εκπαιδευμένου προσωπικού.

Κωδικός Εγγράφου: ΕΠ

Έκδοση: 1η

Ημ/νία Έκδοσης: 31/07/2023

Το προσωπικό εκπαιδεύεται, υποχρεωτικά, με την πρόσληψή του παρακολουθώντας τα **προγράμματα Εισαγωγικής Εκπαίδευσης**. Επιπλέον, κάθε υπάλληλος μπορεί να εκπαιδεύεται σε περίπτωση αλλαγής καθηκόντων, ώστε να κατανοήσει πλήρως τις απαιτήσεις και τις ευθύνες της νέας θέσης, αλλά και όταν εισάγονται νέες τεχνολογίες, προκειμένου να αποκτήσει τις απαραίτητες δεξιότητες.

Οι υπηρεσίες είναι υποχρεωμένες να μεριμνούν για την **επιμόρφωση** των υπαλλήλων τους σε όλη τη διάρκεια της σταδιοδρομίας τους, ανεξάρτητα από την κατηγορία, τον κλάδο, την ειδικότητα και το βαθμό τους. Η συμμετοχή του υπαλλήλου σε προγράμματα επιμόρφωσης μπορεί να ορίζεται και ως υποχρεωτική.

Ειδική εκπαίδευση - κατάρτιση (είτε εσωτερικά από το Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής είτε από εξωτερικό φορέα) σχετικά με θέματα ποιότητας, προτύπων ποιότητας (ISO, ΕΛΟΤ κ.ά), και του εγχειρίδιου ποιότητας του συστήματος (διαδικασίες και έντυπα) λαμβάνει ο Υπεύθυνος Ποιότητας όπως και οι Εσωτερικοί Επιθεωρητές, οι οποίοι επιμορφώνονται από πιστοποιημένο για την ποιότητα φορέα εκπαίδευσης.

Με την ολοκλήρωση οποιουδήποτε εκπαιδευτικού προγράμματος χορηγείται στους υπαλλήλους βεβαίωση ή πιστοποιητικό επιτυχούς παρακολούθησης από τον φορέα υλοποίησης αυτού, το οποίο στη συνέχεια καταχωρείται στον Ατομικό Υπηρεσιακό Φάκελο του υπαλλήλου.

7.3 Ευαισθητοποίηση

Η **Πολιτική Ποιότητας γνωστοποιείται και εφαρμόζεται** κατάλληλα σε όλα τα επίπεδα οργάνωσης και λειτουργίας του Δήμου. Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι το προσωπικό του οργανισμού που εμπλέκεται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας έχει επίγνωση της πολιτικής ποιότητας και των σχετικών στόχων, το Εγχειρίδιο Ποιότητας διανέμεται σε πιθανούς αποδέκτες. Ταυτόχρονα η Πολιτική Ποιότητας είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα του Δήμου.

Επιπρόσθετα, έχει οριστεί Υπεύθυνος Ποιότητας, ο οποίος ενημερώνει το προσωπικό για το ΣΔΠ του Δήμου και την Πολιτική Ποιότητας και επικοινωνεί τη σημαντικότητα της συμβολής του στην επιτυχή εφαρμογή και αποτελεσματικότητα του Συστήματος καθώς και των επιπτώσεων των μη συμμορφώσεων.

7.4 Επικοινωνία

Η επικοινωνία ορίζεται ως εξωτερική και εσωτερική επικοινωνία.

- **Εσωτερική Επικοινωνία:** Η εσωτερική επικοινωνία αφορά την επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών του Δήμου. Πολιτική του Δήμου είναι να εξασφαλίζεται η απρόσκοπτη εσωτερική επικοινωνία σε όλα τα επίπεδα οργάνωσης και λειτουργίας του, με τρόπο που συμβάλλει στη διάχυση της απαραίτητης γνώσης και γενικότερης πληροφορίας και στη διατήρηση και την αποτελεσματικότητα του εφαρμοζόμενου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Η Διοίκηση, στο πλαίσιο του ΣΔΠ, έχει καθιερώσει συγκεκριμένες διαδικασίες επικοινωνίας εσωτερικά του Δήμου. Για την διασφάλιση της εσωτερικής επικοινωνίας μεταξύ όλων των επιπέδων οργάνωσης και λειτουργίας του Δήμου χρησιμοποιούνται πίνακες ανακοινώσεων, όποτε κρίνεται απαραίτητο, οι οποίοι βρίσκονται σε εμφανή και κεντρικά σημεία του Δημαρχιακού Καταστήματος και κάθε ξεχωριστής εγκατάστασης που στεγάζει Τμήμα ή Γραφείο του Δήμου. Επιπλέον, η εσωτερική επικοινωνία διευκολύνεται τόσο από τη χρήση του υφιστάμενου εσωτερικού δικτύου Η/Υ που επιτρέπει τη γρήγορη κοινοποίηση ηλεκτρονικών μηνυμάτων, όσο και από τη διενέργεια τακτικών συναντήσεων – συσκέψεων μεταξύ των στελεχών και των μελών του προσωπικού των διαφόρων Τμημάτων και Γραφείων του Δήμου, των εμπλεκόμενων στο ΣΔΠ, που προγραμματίζονται και συγκαλούνται με ευθύνη της Διοίκησης ή/και του αρμοδίου Γραφείου Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής. Επιπλέον, άλλος τρόπος εσωτερικής επικοινωνίας θα μπορούσε να θεωρηθεί η επικοινωνία που πραγματοποιείται μεταξύ των υπαλλήλων του Δήμου με τη χρήση των τυποποιημένων εντύπων του ΣΔΠ.
- **Εξωτερική Επικοινωνία:** Ο τρόπος με τον οποίο ο Δήμος επικοινωνεί με άλλες Υπηρεσίες και Αρχές καθορίζεται στις διαδικασίες του ΣΔΠ. Ο Δήμος ακολουθεί συγκεκριμένη διαδικασία για την επικοινωνία με ενδιαφερόμενους εξωτερικούς φορείς (π.χ. Διαχειριστική Αρχή, φορείς πιστοποίησης), προκειμένου να εξασφαλίζεται η κάλυψη των απαιτήσεων που τίθενται από την Ευρωπαϊκή Ένωση για τα συγχρηματοδοτούμενα έργα καθώς και οι υποχρεώσεις που προκύπτουν από την εφαρμογή προτύπων (π.χ. ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015).

7.5 Τεκμηριωμένες Πληροφορίες

Τα έγγραφα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) διακρίνονται, ανάλογα με την προέλευσή τους, σε:

- ◆ Εσωτερικά Έγγραφα
- ◆ Εξωτερικά Έγγραφα

Τα εσωτερικά έγγραφα έχουν αναπτυχθεί αποκλειστικά από το Δήμο για την υποστήριξη εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, καθώς και για τη γενικότερη λειτουργία του. Το σύνολο των ισχυόντων εσωτερικών εγγράφων παρατίθεται στο έντυπο **Κατάλογος Εσωτερικών Εγγράφων (Δ1_EN01)**. Τα εξωτερικά έγγραφα του Συστήματος έχουν αναπτυχθεί και εκδοθεί από εξωτερικούς του Δήμου φορείς, οργανισμούς ή/και αρμόδιες αρχές. Το σύνολο των ισχυόντων εξωτερικών εγγράφων παρατίθεται στο έντυπο **Κατάλογος Εξωτερικών Εγγράφων(Δ1_EN02)**.

Όλα τα εσωτερικά έγγραφα του ΣΔΠ ακολουθούν ένα συγκεκριμένο σύστημα τυποποίησης που περιγράφεται αναλυτικά στη Διαδικασία διαχείρισης εγγράφων και αρχείων (Δ1). Η κωδικοποίηση των εσωτερικών εγγράφων ακολουθεί τα οριζόμενα στον επόμενο πίνακα αντιστοίχισης.

Έγγραφο	Κωδικός
Εγχειρίδιο Ποιότητας	ΕΠ
Διαδικασίες	Δ
Έντυπα (που αφορούν στο Εγχειρίδιο Ποιότητας)	ΕΠ..._ΕΝ...
Έντυπα (που αφορούν στις διαδικασίες)	Δ..._ΕΝ...
Αρχεία	<u>Τίτλος Αρχείου</u>

Όλα τα πρωτότυπα εσωτερικά έγγραφα υπογράφονται στην πρώτη σελίδα από τον Δήμαρχο και τηρούνται από το Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής στο φάκελο που περιέχει τις πρωτότυπες ισχύουσες εκδόσεις όλων των εσωτερικών εγγράφων. Το Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής φέρει την ευθύνη για την έκδοση όλων των εσωτερικών εγγράφων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και, εφόσον υπάρξει ανάγκη για τη σύνταξη νέας τεκμηρίωσης ή για την τροποποίηση της ήδη υπάρχουσας, πραγματοποιεί τις αλλαγές που απαιτούνται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Ποιότητας. Οι αλλαγές αυτές μπορεί να αφορούν στη δημιουργία ή τροποποίηση των Εντύπων, των Διαδικασιών, της Πολιτικής Ποιότητας ή και του Εγχειριδίου Ποιότητας. Όλα τα εσωτερικά έγγραφα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας εκδίδονται και τροποποιούνται για να καλύψουν τις ανάγκες εφαρμογής του, καθώς και τις ανάγκες επικαιροποίησής του, εγκρίνονται δε μόνο εφόσον αυτά εκπληρώνουν τις απαιτήσεις του προτύπου, αλλά και τυχόν άλλες προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις που πηγάζουν από τη Νομοθεσία ή τις λοιπές εφαρμόσιμες Κανονιστικές Διατάξεις.

Όλα τα εσωτερικά έγγραφα μπορούν να τηρούνται σε έντυπη ή/και σε ηλεκτρονική/ψηφιακή μορφή. Όταν τηρούνται σε έντυπη μορφή, συντάσσονται με μέσο ανεξίτηλο και τρόπο ευανάγνωστο. Επιπλέον, επισημαίνεται ότι υφίστανται και εσωτερικά έγγραφα του ΣΔΠ, όπως π.χ. παραστατικά οικονομικών πράξεων ή φύλλα παρακολούθησης εργασιών τα οποία φέρουν συγκεκριμένη μορφή και "παράγονται" από αντίστοιχο κατάλληλο και επικυρωμένο λογισμικό διαχείρισης συστήματος μηχανογράφησης. Όταν έγγραφα του ΣΔΠ τηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή λαμβάνεται μέριμνα για την προστασία τους από απώλεια ή ζημία. Η διαδικασία λήψης αντιγράφων ασφαλείας γίνεται καθημερινά στον κεντρικό διακομιστή (server) που βρίσκεται στο Δημαρχείο που στεγάζει τις εμπλεκόμενες με το ΣΔΠ υπηρεσίες.

Το Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής τηρεί σε ψηφιακή μορφή αντίγραφο του φακέλου που περιέχει τις πρωτότυπες ισχύουσες εκδόσεις όλων των εσωτερικών εγγράφων, ώστε να μπορεί να αναπαράγει τα έντυπα καθημερινής χρήσης όποτε απαιτείται και να προβαίνει στις απαραίτητες τροποποιήσεις όποτε κρίνεται σκόπιμο.

Τα επιμέρους στοιχεία που απαρτίζουν τα διάφορα επίπεδα της γραπτής τεκμηρίωσης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας με τρόπο που να αποδεικνύεται η συμμόρφωση με τις προβλέψεις του Προτύπου είναι:

α) ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
β) ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ – ΕΝΤΥΠΑ
γ) ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ
δ) ΑΡΧΕΙΑ

α) Εγχειρίδιο Ποιότητας

Το **Εγχειρίδιο Ποιότητας**:

- περιγράφει συνοπτικά το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που σχεδιάστηκε, αναπτύχθηκε και εφαρμόζεται, καλύπτοντας όλες τις εφαρμόσιμες απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015 και των Κριτηρίων για την επιβεβαίωση Διαχειριστικής Επάρκειας, παραπέμποντας ταυτόχρονα στις σχετικές τεκμηριωμένες Διαδικασίες,
- χρησιμοποιείται για τη γνωστοποίηση των απαιτήσεων του Δήμου προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των οργάνων που κατέχουν θεσμικό ρόλο στη Διοίκηση του Δήμου, των αρμοδίων προϊσταμένων Αρχών, των αρμοδίων ελεγκτικών Αρχών και Φορέων, των πολιτών/δημοτών και των εργαζομένων στο Δήμο,
- λειτουργεί ως βάση τεκμηρίωσης για τις διεξαγόμενες εσωτερικές και εξωτερικές επιθεωρήσεις,
- λειτουργεί ως αποδεικτικό μέσο υλοποίησης συστηματικής επικαιροποίησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, με βάση τις εκάστοτε εξελίξεις στο θεσμικό, κανονιστικό, τυποποιητικό πλαίσιο, που διέπει τη λειτουργία, την παροχή υπηρεσιών και το υλοποιούμενο έργο του Δήμου Ζαγορίου,
- χρησιμεύει ως αποδεικτικό μέσο της συμμόρφωσης του ΣΔΠ με τις απαιτήσεις για την ποιότητα, έναντι των πολιτών/δημοτών και των συναλλασσόμενων με

Κωδικός Εγγράφου: ΕΠ

Έκδοση: 1η

Ημ/νία Έκδοσης: 31/07/2023

το Δήμο, των προμηθευτών και κάθε άλλου ενδιαφερόμενου μέρους,

- αξιοποιείται για την επιμόρφωση του προσωπικού στις απαιτήσεις που θέτει το εφαρμοζόμενο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ).

β) Διαδικασίες - Έντυπα

Οι Διαδικασίες

- προσδιορίζουν με σαφήνεια τον τρόπο με τον οποίο υλοποιούνται οι διάφορες προβλέψεις του Εγχειριδίου Ποιότητας, σε όλα τα επίπεδα και πτυχές λειτουργίας του Δήμου, που σχετίζονται με την διαχείριση συγχρηματοδοτούμενων έργων. Εντός κάθε Διαδικασίας καθορίζεται το προσωπικό που είναι υπεύθυνο για την εφαρμογή της, το προσωπικό που εμπλέκεται στην εφαρμογή της και ο τρόπος με τον οποίο τεκμηριώνεται η εφαρμογή αυτή,
- βρίσκονται σε πλήρη συμφωνία με τις απαιτήσεις του προτύπου (ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015),
- αποτελούν τη βασική τεκμηρίωση που χρησιμοποιείται για τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και τον έλεγχο των δραστηριοτήτων που επηρεάζουν, άμεσα και έμμεσα, την ποιότητα των εργασιών που αναλαμβάνονται στο πλαίσιο υλοποίησης όλων των διακριτών φάσεων/σταδίων που απαρτίζουν τη διαχείριση των συγχρηματοδοτούμενων έργων στα οποία ο Δήμος αποτελεί τον τελικό δικαιούχο.

Τα Έντυπα του Συστήματος είναι τυποποιημένες φόρμες εντύπων και αποτελούν τα αποδεικτικά μέσα πιστής και ορθής εφαρμογής των προβλέψεων των Διαδικασιών και των Οδηγιών Εργασίας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Επιπλέον, μέσω της αρχειοθέτησής τους στα κατάλληλα **Αρχεία**, τεκμαίρεται έναντι οποιουδήποτε τρίτου ενδιαφερόμενου μέρους ή/και ελεγκτικού φορέα η διαρκής εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και η ορθή τήρηση των αντίστοιχων προβλέψεων.

Όλα τα έντυπα που χρησιμοποιούνται για την τεκμηρίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ελέγχονται συστηματικά ώστε να διασφαλίζεται η επάρκεια, η αναγνώριση, η ενημέρωση με τις τρέχουσες αναθεωρήσεις και η κοινοποίηση και η διαθεσιμότητά τους για χρήση στις κατάλληλες θέσεις εργασίας.

Κωδικός Εγγράφου: ΕΠ

Έκδοση: 1η

Ημ/νία Έκδοσης: 31/07/2023

γ) Εξωτερικά Έγγραφα

Τα Εξωτερικά Έγγραφα (εθνική και κοινοτική νομοθεσία, οδηγίες και κανονισμοί, προεδρικά διατάγματα, υπουργικές αποφάσεις, εγκύκλιοι, πρότυπα και λοιπές κατευθυντήριες οδηγίες για την πιστοποίηση κλπ.) αποτελούνται από έγγραφα που σχετίζονται άμεσα ή/και έμμεσα με την πιστοποίηση έναντι του Προτύπου, την γενικότερη και την ειδικότερη λειτουργία του Δήμου και τη διαχείριση συγχρηματοδοτούμενων έργων και τα οποία έχουν εκδώσει εξωτερικοί, του Δήμου, αρμόδιοι φορείς, οργανισμοί και αρχές. Η αρχειοθέτησή τους και η συστηματική επικαιροποίησή τους, τεκμηριώνει τη διαρκή ενημέρωση και γνώση για τις εκάστοτε εξελίξεις των κρίσιμων παραγόντων που άπτονται του εξειδικευμένου πεδίου δραστηριοτήτων του Δήμου. Όλα τα έγγραφα που χρησιμοποιούνται για την τεκμηρίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ελέγχονται συστηματικά ώστε να διασφαλίζεται η επάρκεια, η αναγνώριση, η ενημέρωση με τις τρέχουσες αναθεωρήσεις και η κοινοποίηση και η διαθεσιμότητά τους για χρήση στις κατάλληλες θέσεις εργασίας.

δ) Αρχεία

Τα αρχεία που δημιουργούνται, φυσικά ή ηλεκτρονικά, αποδεικνύουν την εφαρμογή και τα αποτελέσματα των διεργασιών, δραστηριοτήτων και ενεργειών και, κατ' επέκταση, την αποτελεσματική λειτουργία του εφαρμοζόμενου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Τηρούνται ορθά και για όσο χρονικό διάστημα απαιτείται, είναι εύκολα ανακτήσιμα και αναγνώσιμα και τέλος διασφαλίζεται η ακεραιότητα και η προστασία τους. Σε περίπτωση τήρησης ηλεκτρονικών/ψηφιακών Αρχείων λαμβάνεται η δέουσα μέριμνα για τον περιορισμό πρόσβασης με χρήση κατάλληλων σχετικών κωδικών, καθώς επίσης και για την περιοδική λήψη των αναγκαίων αντιγράφων ασφαλείας (back up). Τα αρχεία μπορεί να προέρχονται: α) από το ΣΔΠ β) από ολοκληρωμένα έργα και γ) από τρέχοντα έργα. (Σχετική διαδικασία η Δ1 Διαχείριση εγγράφων και αρχείων).

8. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Πολιτική του Δήμου είναι να καθορίζει με λεπτομέρεια όλες τις απαιτήσεις που σχετίζονται με τις εκτελούμενες εργασίες στο πλαίσιο υλοποίησης των διαφόρων διακριτών φάσεων/σταδίων διαχείρισης συγχρηματοδοτούμενων έργων.

Ο Δήμος εξετάζει το ιδιαίτερο νομικό πλαίσιο στο οποίο εντάσσεται το έργο (τεχνικό έργο, προμήθεια, μελέτη, υπηρεσία) και το οποίο καθορίζεται από το είδος, το μέγεθος του και το είδος της χρηματοδότησής του. Ο Δήμος αποφασίζει για την υλοποίηση του έργου, αφού έχει διασφαλίσει ότι διαθέτει σύμφωνα με τις κανονιστικές απαιτήσεις, την οργάνωση και τις μονάδες που είναι αρμόδιοι για την υλοποίησή του. Η υλοποίηση του έργου μπορεί να γίνει είτε με προσφυγή σε εξωτερικό ανάδοχο είτε με ίδια μέσα.

Παρακάτω αναφέρονται οι αρμόδιες υπηρεσίες ανά στάδιο του έργου:

Προγραμματισμός έργων και ενεργειών. Για τον προγραμματισμό των έργων αρμόδιο κατά κύριο λόγο είναι το Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής, το οποίο συνεργάζεται με το Αυτοτελές Τμήμα Τεχνικών Υπηρεσιών και Ποιότητας Ζωής και το Αυτοτελές Τμήμα Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών, Τοπικής Ανάπτυξης, Προγραμματισμού και Κοινωνικής Προστασίας.

Σχεδιασμός και ωρίμανση έργου. Για το σχεδιασμό και την ωρίμανση των έργων αρμόδιο είναι το Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής σε συνεργασία με την υπηρεσία που θα συντάξει τη μελέτη και την υπηρεσία που θα υλοποιήσει το φυσικό αντικείμενο του έργου.

Υλοποίηση πράξεων με ίδια μέσα. Όταν απαιτείται υλοποίηση συγκεκριμένης πράξης με ίδια μέσα, το Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής συνεργάζεται με την Υπηρεσία που υλοποιεί τη σχετική δράση.

Διενέργεια Διαγωνισμού και ανάθεση σύμβασης ή εκτέλεση των έργων και των μελετών. Τις διαδικασίες για τη σύναψη των συμβάσεων έργων (διενέργεια διαγωνισμών, ανάθεση και διαχείριση συμβάσεων) τις χειρίζεται η Υπηρεσία υλοποίησης ή/και το Γραφείο Οικονομικών Υπηρεσιών και Ταμείου.

Παρακολούθηση εκτέλεσης του έργου, έλεγχοι και πιστοποίηση φυσικού αντικειμένου. Η παρακολούθηση και πιστοποίηση του φυσικού αντικειμένου των έργων (τεχνικών έργων, μελετών, προμηθειών, υπηρεσιών) γίνεται από τις αντίστοιχες ορισμένες επιτροπές, όπως ορίζεται στην ισχύουσα νομοθεσία. Οι επιτροπές συστήνονται με απόφαση της Οικονομικής Επιτροπής και του Δημοτικού Συμβουλίου, και αποτελούνται από στελέχη που έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για την παρακολούθηση της υλοποίησης του έργου και την πιστοποίηση του φυσικού αντικειμένου. Τέλος, σύμφωνα με το ΣΔΠ ορίζεται και η Ομάδα Έργου, η οποία είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση, την υποστήριξη και την υλοποίηση του έργου και σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία σε κάθε τεχνικό έργο ορίζεται ο επιβλέπων μηχανικός του έργου.

Οικονομική διαχείριση του έργου. Για την οικονομική διαχείριση του Δήμου (και των έργων που εκτελεί) αρμόδιο είναι το Αυτοτελές Τμήμα Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών, Τοπικής Ανάπτυξης, Προγραμματισμού και Κοινωνικής Προστασίας, όπως προβλέπονται στον Ο.Ε.Υ.

(Σχετικές Διαδικασίες:

Δ4. Ετήσιος προγραμματισμός έργων

Δ7. Ωρίμανση και σχεδιασμός έργων

Δ8. Διενέργεια διαγωνισμών

Δ9. Παρακολούθηση εκτέλεσης έργου

Δ10. Οικονομική διαχείριση

Δ15. Εκτέλεση πράξης με ίδια μέσα)

9. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ

9.1 Παρακολούθηση, μέτρηση, ανάλυση και αξιολόγηση

9.1.1 Γενικά

Ο Δήμος Ζαγορίου στην προσπάθειά του να βελτιώνει συνεχώς την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας διατηρεί και εφαρμόζει διαδικασίες εσωτερικής επιθεώρησης, διαχείρισης μη συμμορφούμενου προϊόντος και διορθωτικών ενεργειών προκειμένου αρχικά να ελέγχει τις διεργασίες του συστήματος, να εντοπίζει τυχόν προβλήματα, παράπονα και μη συμμορφώσεις στην εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει και έπειτα να υλοποιεί τις κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες.

Επιπλέον, μετράει, όπου αυτό είναι εφικτό, και αξιολογεί την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των διεργασιών που σχετίζονται με την υλοποίηση των συγχρηματοδοτούμενων έργων, μετά από επεξεργασία δεδομένων που προέρχονται:

- από **εκθέσεις ελέγχου τρίτων ή παραπόνων** (γίνεται ετήσια στην ανασκόπηση)
- από την **παρακολούθηση των δεικτών** παρακολούθησης και αξιολόγησης που καθορίζονται στο **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα** του Δήμου,
- από την **παρακολούθηση δεικτών** που καθορίζονται σε επίπεδο συγχρηματοδοτούμενου έργου –πράξης στο **Δελτίο Επίτευξης Δεικτών**(έντυπο

που υποβάλλεται μέσω ΟΠΣ) στην αρχή κάθε έτους,

- από τις απολογιστικές εκθέσεις των έργων (γίνεται με την ολοκλήρωση του έργου),
- από την παρακολούθηση δεικτών απόδοσης (ανά υπηρεσία), οι οποίοι παρακολουθούνται ανά εξάμηνο,
- από τους δείκτες ποιότητας, που παρακολουθούνται και αξιολογούνται κατά την ανασκόπηση.

προκειμένου να βελτιώσει και να αναβαθμίσει τη διαχειριστική του ικανότητα.

Τηρούνται τεκμηριωμένες πληροφορίες στους φακέλους των έργων, και στο Αρχείο του Επιχειρησιακού Προγράμματος του Γραφείου Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής.

(Σχετικές Διαδικασίες: Δ3. Διαδικασία Ανασκόπησης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας).

9.1.2 Ικανοποίηση των πελατών

Μεγάλη βαρύτητα δίνει ο Δήμος στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των ενδιαφερόμενων μερών. Στο πλαίσιο αυτό, προσπαθεί να θεμελιώσει και να διατηρήσει ένα συνεργατικό κλίμα τόσο με τους πολίτες, ως τελικοί χρήστες και αποδέκτες των επιπτώσεων ενός συγχρηματοδοτούμενου έργου, όσο και με τους φορείς και οργανισμούς που συναλλάσσονται με το Δήμο κατά τη διαχείριση ενός συγχρηματοδοτούμενου έργου. Έτσι, ο Δήμος έχει αναπτύξει διαδικασία διαχείρισης παραπόνων, όπως αυτή περιγράφηκε και στην ενότητα 5.1.2 του παρόντος εγχειριδίου, ως μέσο παρακολούθησης της αντίληψης των «πελατών»/πολιτών για το βαθμό ικανοποίησης των αναγκών και των προσδοκιών τους. Οι εν λόγω πληροφορίες συλλέγονται και αποτελούν εισερχόμενο στην ανασκόπηση του Συστήματος από τη Διοίκηση συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στη βελτίωσή του.

(Σχετική η διαδικασία Δ13. Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων)

9.1.3 Ανάλυση και αξιολόγηση

Πολιτική του Δήμου είναι να παρακολουθούνται, να ελέγχονται, να μετρούνται (όπου είναι εφικτό) και να αξιολογούνται, όλα εκείνα τα χαρακτηριστικά των εργασιών διαχείρισης των συγχρηματοδοτούμενων έργων, τα οποία επαληθεύουν τη συμμόρφωσή της

Κωδικός Εγγράφου: ΕΠ

Έκδοση: 1η

Ημ/νία Έκδοσης: 31/07/2023

συνολικής διαχείρισης με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις του εφαρμοζόμενου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, σε όλα τα στάδια που τη συνθέτουν.

Συνολική ανάλυση των αποτελεσμάτων της λειτουργίας και ελέγχου των διεργασιών του συστήματος, των εσωτερικών επιθεωρήσεων, των εξωτερικών ελέγχων, και των παραπόνων πραγματοποιείται από τη Διοίκηση κατά τη Διαδικασία της Ανασκόπησης, απ' όπου προκύπτουν σημαντικά συμπεράσματα για την πορεία του ΣΔΠ ως προς την καταλληλότητα, την επάρκεια και την αποτελεσματικότητά του, αλλά και προτάσεις για βελτιώσεις στο μέλλον.

(Σχετικές Διαδικασίες: Δ3. Διαδικασία Ανασκόπησης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας).

9.2 Εσωτερική Επιθεώρηση

Ο Δήμος Ζαγορίου, προκειμένου να διασφαλίσει ότι το ΣΔΠ είναι σύμφωνο τόσο με τις απαιτήσεις του ίδιου του Οργανισμού που αφορούν στο ΣΔΠ όσο και με αυτές του Διεθνούς Προτύπου ISO 9001:2015 και ότι εφαρμόζεται αποτελεσματικά και διατηρείται ενήμερο, **προγραμματίζει και διενεργεί εσωτερικές επιθεωρήσεις** ώστε να αναγνωρίζονται οι μη συμμορφώσεις του συστήματος και να αξιολογείται η λήψη διορθωτικών ενεργειών. Συγκεκριμένα:

- καταρτίζεται και υλοποιείται πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων,
- καθορίζονται τα κριτήρια και το πεδίο εφαρμογής κάθε επιθεώρησης,
- ορίζονται οι επιθεωρητές που θα διενεργήσουν την επιθεώρηση (κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό, ανεξάρτητο από την εκάστοτε επιθεωρούμενη δραστηριότητα),
- καταγράφονται τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων και ενημερώνεται η διοίκηση,
- παρακολουθείται και επιβεβαιώνεται η υλοποίηση των διορθωτικών ενεργειών μέσα σε προκαθορισμένο χρονικό πλαίσιο,
- τηρούνται σε αρχείο ως τεκμήριο υλοποίησης του προγράμματος επιθεώρησης και των αποτελεσμάτων αυτής το συμπληρωμένο έντυπο τόσο της οριζόντιας όσο και των κάθετων επιθεωρήσεων καθώς και η αναφορά μη συμμόρφωσης Ο Δήμος έχει αναπτύξει σχετική διαδικασία Δ.11 Εσωτερικών Επιθεωρήσεων.

(Σχετική διαδικασία Δ.11 Εσωτερικών Επιθεωρήσεων)

9.3 Ανασκόπηση από τη Διοίκηση

9.3.1 Γενικά

Πολιτική του Δήμου είναι το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει να ανασκοπείται συστηματικά και σε καθορισμένα χρονικά διαστήματα από τη Διοίκηση (μια (1) φορά το χρόνο τουλάχιστον στις αρχές του έτους και εκτάκτως όποτε απαιτηθεί) με σκοπό να:

- εξασφαλίζεται η συνεχιζόμενη καταλληλότητα, επάρκεια και αποτελεσματικότητά του και συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015 και τον στρατηγικό προσανατολισμό του Δήμου,
- να διαπιστώνονται οι ευκαιρίες για βελτίωση και οι ανάγκες για αναθεωρήσεις και τροποποιήσεις, συμπεριλαμβανομένων των αντικειμενικών στόχων και των συστατικών στοιχείων της δέσμευσης της Διοίκησης.

Ο Δήμος έχει καταγράψει την αντίστοιχη διαδικασία Δ.3 Διαδικασία Ανασκόπησης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

9.3.2 Εισερχόμενα στην ανασκόπηση από τη Διοίκηση

Η Ανασκόπηση του Συστήματος Διαχειριστικής Ποιότητας λαμβάνει χώρα ετησίως με διατήρηση του δικαιώματος εκ μέρους του Γραφείου Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής, να συγκαλεί έκτακτη Ανασκόπηση, λόγω σημαντικών αλλαγών που έχουν περιέλθει στο Σύστημα για την Ποιότητα και στην λειτουργία του Δήμου που σχετίζεται με το πεδίο εφαρμογής του ΣΔΠ.

Κατά τη διεξαγωγή της ανασκόπησης λαμβάνονται υπόψη τα παρακάτω:

- στοιχεία σχετικά με την υλοποίηση αποφάσεων ή με εκκρεμότητες προηγούμενων Ανασκοπήσεων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας,
- αποτελέσματα εσωτερικών & εξωτερικών επιθεωρήσεων αλλά και εξωτερικών ελέγχων αρμόδιων φορέων,
- ο κατάλογος απειλών και ευκαιριών και οι ενέργειες που έχουν γίνει ετησίως για την αντιμετώπιση της διακινδύνευσης,

- πληροφορίες και γνώμες προερχόμενες από τους Πολίτες/Δημότες και τα συναλλασσόμενα με τις Υπηρεσίες του Δήμου φυσικά ή/και νομικά πρόσωπα (παράπονα, βαθμός ικανοποίησης, κ.ά.),
- έργα που υλοποιήθηκαν ή βρίσκονται σε στάδιο υλοποίησης (με τη χρήση των απολογιστικών εκθέσεων των έργων, εντύπων διαχείρισης κινδύνων, χρονοδιαγραμμάτων κλπ),
- στοιχεία έργων που δεν ολοκληρώθηκαν,
- μη Συμμορφώσεις αναφορικά με την εκτέλεση των έργων καθώς και αναφορικά με την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας,
- οι ενέργειες αντιμετώπισης των Μη Συμμορφώσεων, των Παρατηρήσεων και των Προτάσεων,
- στοιχεία σχετικά με την επιμόρφωση του προσωπικού και την κάλυψη επιπρόσθετων ή νέων αναγκών εκπαίδευσης και επιμόρφωσης,
- αλλαγές του εξωτερικού ή του εσωτερικού περιβάλλοντος που δύναται να επηρεάσουν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (π.χ. στοιχεία που σχετίζονται με μεταβολές στο θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του Δήμου και διαχείρισης συγχρηματοδοτούμενων έργων, που ενδεχομένως δύνανται να σηματοδοτούν και επακόλουθες αναγκαίες αλλαγές στο εφαρμοζόμενο σύστημα),
- το οργανωτικό σχήμα που επιλέχθηκε για την υλοποίηση του έργου (ομάδες έργου),
- οι ανάγκες σε πόρους,
- δεδομένα ανάπτυξης και σχεδιασμού εργασιών, παροχής νέων υπηρεσιών και σχεδιασμού νέων έργων, βελτίωσης και εκσυγχρονισμού υποδομών και εξοπλισμού, πρόσληψης νέου προσωπικού και τήρησης επαφής με τις τεχνολογικές και επιστημονικές εξελίξεις των τομέων ενδιαφέροντος,
- προτάσεις βελτίωσης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας,
- αποτελέσματα αναφορικά με τις επιδόσεις του Δήμου (δείκτες απόδοσης των Τμημάτων / Γραφείων)

- δείκτες παρακολούθησης και αξιολόγησης που καθορίζονται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα του Δήμου,
- δείκτες σε επίπεδο συγχρηματοδοτούμενου έργου – πράξης (Δελτίο Επίτευξης Δεικτών),
- δείκτες απόδοσης (ανά υπηρεσία) οι οποίοι παρακολουθούνται,
- άλλα στοιχεία που κρίνονται απαραίτητα.

9.3.3 Αποτελέσματα Ανασκόπησης από τη Διοίκηση

Τα εξερχόμενα της Ανασκόπησης δύναται να είναι αποφάσεις ή ενέργειες σχετικά με:

- τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας,
- τη βελτίωση της ποιότητας προγραμματισμού, υλοποίησης και παρακολούθησης μελετών και έργων,
- τη βελτίωση των παρεχόμενων δραστηριοτήτων σε σχέση με τις απαιτήσεις των συναλλασσόμενων,
- την παροχή εκπαίδευσης/επιμόρφωσης επιλεγμένου προσωπικού των Τμημάτων / Γραφείων του Δήμου,
- την αντιμετώπιση των προβλημάτων που εντοπίστηκαν,
- τη διάθεση των αναγκαίων πόρων,
- διορθωτικές ενέργειες.

Το το Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής τηρεί **Πρακτικά Ανασκοπήσεων** Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ως αποδεικτικό στοιχείο των αποτελεσμάτων των ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση.

(Σχετική διαδικασία η Δ3.Διαδικασία Ανασκόπησης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας)

10. ΒΕΛΤΙΩΣΗ

10.1 Γενικά

Γενικά, ο Δήμος Ζαγορίου τόσο μέσω της ανασκόπησης όσο και μέσω των διαδικασιών του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας, αλλά και του Επιχειρησιακού του Προγράμματος εντοπίζει τις ευκαιρίες για βελτίωση με σκοπό την υλοποίηση ενεργειών που σκοπεύουν στην ενίσχυση της ικανοποίησης των απαιτήσεων των πολιτών, τη

μείωση ή πρόληψη ανεπιθύμητων παραγόντων, την ενδυνάμωση του εμπλεκόμενου προσωπικού και συνολικά τη βελτίωση της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Στην προσπάθεια αυτή συμβάλλει το Έντυπο Πρόταση Βελτίωσης (ΕΠ_ΕΝ01) το οποίο μπορεί να συμπληρωθεί από κάθε εμπλεκόμενο στο ΣΔΠ. Στο έντυπο καταγράφεται η υπάρχουσα κατάσταση/πρόβλημα/ανάγκη, προτείνεται η ενέργεια βελτίωσης και περιγράφεται το αναμενόμενο όφελος .

10.2 Μη συμμόρφωση και διορθωτικές ενέργειες

Ο Δήμος, αναγνωρίζοντας το γεγονός ότι κατά τη διάρκεια μιας διεργασίας υπάρχει πάντα το ενδεχόμενο να παρασχεθούν υπηρεσίες ή «προϊόντα» που δεν συμμορφώνονται είτε με τις απαιτήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας είτε με τις απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών, έχει αναπτύξει και εφαρμόζει διαδικασία εντοπισμού μη συμμορφώσεων. Σύμφωνα με αυτή, όταν εντοπιστεί μια μη συμμόρφωση κατά τη διενέργεια ενός ελέγχου από τους Εσωτερικούς Επιθεωρητές γίνεται προσπάθεια εντοπισμού των αιτιών που την προκάλεσαν, συντάσσεται η αναφορά μη συμμόρφωσης, (έντυπο *Μη Συμμόρφωσης* αποστέλλεται στους αρμόδιους υπαλλήλους (Υπεύθυνους Ποιότητας, Προϊσταμένους, Ομάδες Έργου κ.ά) και κοινοποιείται στο Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής. Παράλληλα, σχεδιάζονται τόσο άμεσες διορθώσεις ώστε να αποφευχθούν ή να μειωθούν στο ελάχιστο οι επιπτώσεις της όσο και διορθωτικές ενέργειες για την αποφυγή επανεμφάνισής της. Για τις διορθώσεις/διορθωτικές ενέργειες προσδιορίζεται ο χρόνος υλοποίησης τους και ο υπεύθυνος υλοποίησης. Οι διορθωτικές ενέργειες καταγράφονται στον Πίνακα Καταγραφής Ευρημάτων (ΕΠ_ΕΝ03) από τους υπαλλήλους του Γραφείου Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής που τηρείται στο Αρχείο του Γραφείου. Η πορεία υλοποίησης και η παρακολούθηση της εφαρμογής τους γίνεται από το Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής. Η τελική επαλήθευση τους γίνεται από τον Υπεύθυνο Συστήματος Ποιότητας. Τα σχετικά στοιχεία υποβάλλονται στη Διοίκηση για την ανασκόπηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

(Σχετική διαδικασία Δ12. Εντοπισμός Μη Συμμορφώσεων και Διορθωτικών Ενεργειών).

10.3 Συνεχής Βελτίωση

Ο Δήμος Ζαγορίου βελτιώνει συνεχώς την καταλληλότητα, την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, μέσω της Πολιτικής Ποιότητας που αναπτύσσει, των στόχων ποιότητας που θέτει, των εσωτερικών και των εξωτερικών επιθεωρήσεων, της ανάλυσης των δεδομένων, των διορθωτικών ενεργειών που εφαρμόζει και της ανασκόπησης του συστήματος. Με την τελευταία, αξιολογείται η απόδοση του ΣΔΠ, εντοπίζονται ευκαιρίες προς αξιοποίηση, προτείνονται μέτρα για τη βελτίωσή του και επαναπροσδιορίζονται οι στόχοι ποιότητας, εφόσον κριθεί αναγκαίο.

Έντυπα και Τηρούμενα Αρχεία

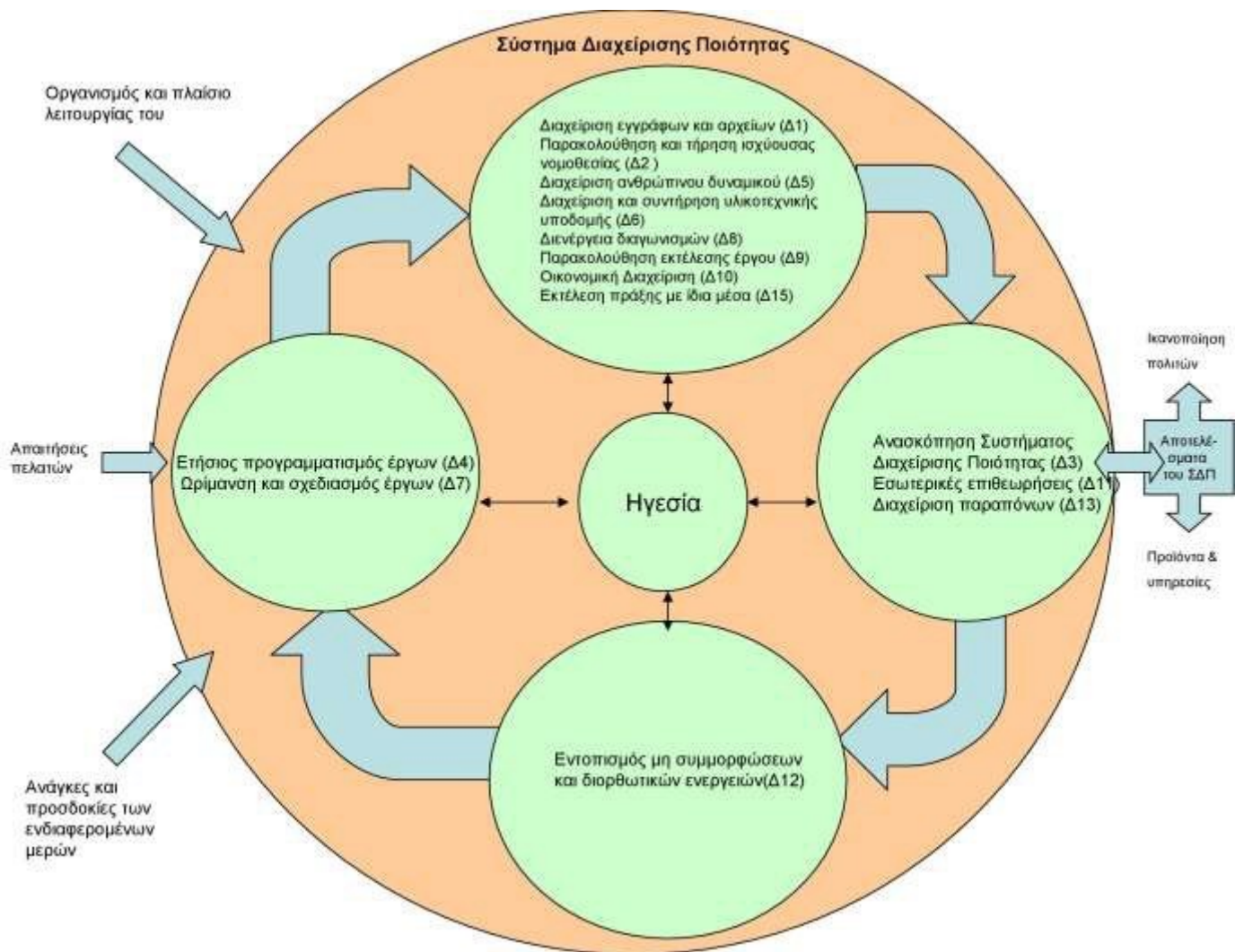
Κωδικός	Περιγραφή
Έντυπα	
ΕΠ_ΕΝ01	Έντυπο Πρότασης Βελτίωσης
ΕΠ_ΕΝ02	Πίνακας Καταγραφής & Διαχείρισης Κινδύνων & Ευκαιριών
ΕΠ_ΕΝ03	Πίνακας Καταγραφής Ευρημάτων
ΕΠ_ΕΝ04	Απολογιστική Έκθεση Έργου

Ιστορικό Τροποποιήσεων Εγχειριδίου Ποιότητας

Έκδοση	Περιγραφή Τροποποίησης	Συντάχθηκε	Εγκρίθηκε	Ισχύει από
1η	Αρχική Έκδοση	Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής Δήμος Ζαγορίου	Γεώργιος Σουκουβέλος Δήμαρχος	01/09/2023

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΣΧΗΜΑΤΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ



ΔΗΜΟΣ ΖΑΓΟΡΙΟΥ
ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΟΥ ΖΑΓΟΡΙΟΥ

