

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	1 / 50

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ

EN ISO 9001:2008
ΕΛΟΤ 1429:2008

Αυτό το εγχειρίδιο δεν επιτρέπεται να ανατυπωθεί χωρίς την προηγούμενη έγκριση του Δημάρχου του Δήμου Κρωπίας.



	ΟΝΟΜΑ	ΘΕΣΗ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
ΣΥΝΤΑΞΗ	Ε. Κωστίδη	ΥΔΠΔΕ	
ΘΕΩΡΗΣΗ	Ε. Κωστίδη	ΥΔΠΔΕ	
ΕΓΚΡΙΣΗ:	Δ. Κιούσης	Δήμαρχος	

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	2 / 50

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΤΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	4
1.1 ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ	4
1.2 ΔΙΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ	4
1.3 ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	4
1.5 ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	11
4.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	11
4.2 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ	15
4.2.1 Γενικά	15
4.2.2 Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας & Διαχειριστικής Επάρκειας	17
4.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	17
4.4 ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	20
5.1 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	20
5.2 ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ – ΠΕΛΑΤΗ	20
5.3 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	20
5.4 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	21
5.5 ΟΡΓΑΝΩΣΗ – ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ - ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ	21
5.5.1 Οργανόγραμμα – Περιγραφές καθηκόντων	21
5.5.2 Εκπρόσωπος της Διοίκησης (ΥΔΠΔΕ) & Επιτροπή Ποιότητας	22
5.5.3 Εσωτερική Επικοινωνία	23
5.5.4 Υπεύθυνοι έργων και ομάδες έργων	24
5.5.5 Παρακολούθηση και τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας	24
5.6 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	24
5.7 ΕΤΗΣΙΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΕΡΓΩΝ	26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ	27
6.1 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΡΩΝ	27
6.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	27
6.3 ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ, ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ, ΜΕΣΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	28
6.3.1 Γενικά	28
6.3.2 Υποδομή Τεχνολογίας Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ)	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΟΥ	30
7.0.1 Καταγραφή αναγκών	30
7.0.2 Προετοιμασία και ωρίμανση	31
7.1.1 Οργάνωση έργου και ανάγκες σε προσωπικό και εξοπλισμό	32
7.1.2 Πρόγραμμα ελέγχων	33
7.1.3 Χρονοδιάγραμμα έργου	33
7.1.4 Δείκτες παρακολούθησης του έργου	33
7.1.5 Διαχείριση Κινδύνων	34
7.2 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΩΝ – ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΟΛΙΤΕΣ	34
7.2.1 Προσδιορισμός των απαιτήσεων των παρεχόμενων υπηρεσιών	34
7.2.2 Ανασκοπήσεις των απαιτήσεων σχετικών με τις παρεχόμενες υπηρεσίες	35
7.2.3 Επικοινωνία με πολίτες – Διαχείριση παραπόνων και αιτημάτων πολιτών	35
7.3 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	36
7.4 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	37
7.4.1 Αγορές – Συμβάσεις με Προμηθευτές	37
7.4.2 Πληροφορίες αγορών	38
7.4.3 Επαλήθευση αγοραζόμενου Προϊόντος	38
7.5 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΕΡΓΩΝ	38
7.5.1α Εκτέλεση έργου με ίδια μέσα	38
7.5.1β Έλεγχος της παροχής υπηρεσιών	39
Σχετικές διαδικασίες όσες παράγουν υπηρεσία	39
7.5.1γ Έλεγχος της υλοποίησης έργων	39
7.5.2 Ειδικές διεργασίες	41

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	3 / 50

7.5.3 Αναγνωρισιμότητα & Ανιχνευσιμότητα	41
7.5.4 Ιδιοκτησία πελάτη	41
7.5.5 Διατήρηση του προϊόντος	41
7.6 ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ, ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ & ΔΟΚΙΜΩΝ	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	42
8.1 ΓΕΝΙΚΑ ΠΕΡΙ ΜΕΤΡΗΣΗΣ, ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	42
8.2 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ	42
8.2.1 Μέτρηση ικανοποίησης πελατών	42
8.2.2 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις	42
8.2.3 Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών	44
8.2.4 Παρακολούθηση και μέτρηση υλικών - υπηρεσιών	44
8.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	45
8.4 ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	46
8.5 ΒΕΛΤΙΩΣΗ	47
8.5.1 Καθορισμός δεικτών μέτρησης διεργασιών	47
8.5.2 Διορθωτικές – Προληπτικές Ενέργειες	47
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α	49

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	4 / 50

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΤΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1.1 ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ

Το Εγχειρίδιο αυτό έχει εκδοθεί με σκοπό να περιγράψει τον τρόπο με τον οποίο ο Οργανισμός του δήμου Κρωπίας εφαρμόζει τις απαιτήσεις των προτύπων ISO 9000:2000 & ΕΛΟΤ 1429:2008, μέσω του εγκατεστημένου προς τούτο Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας & Διαχειριστικής Επάρκειας έτσι ώστε να επιτυγχάνονται:

- Τήρηση της πολιτικής ποιότητας του Οργανισμού,
- Σχεδιασμός, παρακολούθηση και συνεχής βελτίωση των διεργασιών,
- Κάλυψη των απαιτήσεων του προτύπου ISO 9001:2008,
- Κάλυψη των απαιτήσεων του προτύπου ΕΛΟΤ 1429:2008 για διαχειριστική επάρκεια,
- Μέγιστη ικανοποίηση του πολίτη και επίτευξη των στρατηγικών στόχων του δήμου.

Το Εγχειρίδιο αυτό αποτελεί βασικό μέρος της τεκμηρίωσης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Οργανισμού του δήμου Κρωπίας.

1.2 ΔΙΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ

Το πρωτότυπο Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας βρίσκεται στην κατοχή του Υπευθύνου Διαχείρισης Ποιότητας του δήμου, ο οποίος έχει και την ευθύνη της διανομής και συντήρησής του. Τα αντίτυπα του εγχειριδίου διανέμονται ελεγχόμενα, όπως και τα λοιπά έγγραφα του Συστήματος, σύμφωνα με τον Πίνακα Διανομής Εγχειριδίου (Παρ.1.4 του παρόντος), οι δε παραλήπτες με τη σειρά τους ενημερώνουν τους εμπλεκόμενους του τμήματός τους. Σε περίπτωση τροποποίησης αποστέλλεται όλο το Εγχειρίδιο κατά τον ίδιο τρόπο.

Το περιεχόμενο του ΕΔΠΔΕ δεν περιέχει εμπιστευτικό υλικό και μη ελεγχόμενα αντίτυπα μπορούν να διανέμονται και πέραν των παραπάνω αποδεκτών μετά από πρόταση του ΥΔΠΔΕ και την έγκριση του Δημάρχου, ως στοιχείο προβολής της ποιότητας λειτουργίας του δήμου.

1.3 ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Για διευκόλυνση, οι επόμενες συντομογραφίες θα χρησιμοποιούνται κατά την σύνταξη του εγχειριδίου, όπου αυτό κρίνεται σκόπιμο :

- ΣΔΠΔΕΔΕ Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας & Διαχειριστικής Επάρκειας
- ΥΔΠΔΕΔΕ Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας & Διαχειριστικής Επάρκειας

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	5 / 50

- ΕΔΠΔΕΔΕ Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας & Διαχειριστικής Επάρκειας

1.4 ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ

Α/Α ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΚΑΤΟΧΟΥ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΚΑΤΟΧΟΥ
1	Δ. ΚΙΟΥΣΗΣ	ΔΗΜΑΡΧΟΣ
2	Α. ΚΑΠΕΤΑΝΑΚΟΥ	ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ
3	Ε. ΚΩΣΤΙΔΗ	ΥΔΠΔΕΔΕ
4	Μ.ΜΙΧΑΛΗ	Δ/ΝΤΡΙΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
5	Ε.ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΑΚΗΣ	Δ/ΝΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
6	Α.ΒΗΧΟΥ	Δ/ΝΤΡΙΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
7	Ε. ΥΦΑΝΤΗ	Δ/ΝΤΗΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
8	Ι. ΡΩΜΑΣ	ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ Δ/ΝΤΗΣ ΚΕΠ
9		ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	7 / 50

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Ο δήμος Κρωπίας είναι ένας οργανισμός που έχει αποστολή να προσφέρει ένα σύνολο υπηρεσιών στους πολίτες. Στόχος του ΣΔΠΔΕ που έχει εγκατασταθεί είναι η ποιοτική βελτίωση και συνεχής αναβάθμιση όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών και η διασφάλιση της ικανότητάς του να υλοποιεί έργα.

Η οργάνωση της δομής του δήμου Κρωπίας παρουσιάζεται στο οργανόγραμμα του παραρτήματος 1 του παρόντος εγχειριδίου, οι δε δραστηριότητες των διαφόρων Διευθύνσεων / Τμημάτων / Γραφείων περιγράφονται στον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του δήμου, που έχει δημοσιευτεί στο ΦΕΚ 1581/Β/7.8.2008

Στην συνέχεια αναφέρονται συνοπτικά οι βασικές υπηρεσίες που παρέχονται από τον δήμο προς τους πολίτες:

Υπηρεσίες Καθαριότητας

Οι υπηρεσίες αυτές συνοπτικά αφορούν:

- Την φροντίδα για την αποκομιδή των οικιακών απορριμμάτων και των ανακυκλούμενων απορριμμάτων
- Την μέριμνα για την αποκομιδή των απορριμμάτων των λαϊκών αγορών
- Την μέριμνα για την πλύση των πεζοδρομίων, πεζοδρόμων, πλατειών κλπ
- Την μέριμνα για την αποκομιδή των ογκωδών αντικειμένων.

Υπηρεσίες Πρασίνου

Οι υπηρεσίες αυτές συνοπτικά αφορούν :

- Την ανάπτυξη του πρασίνου στην πόλη καθώς και την συντήρηση, εξωραϊσμό και καθαριότητα των δημοτικών κήπων, χώρων πρασίνου σχολείων, αλσών, παρτεριών & δενδροστοιχιών.
- Την φύτευση και την σπορά όλων των κοινοχρήστων χώρων του δήμου
- Τη συντήρηση του πρασίνου
- Τη φροντίδα για την ομαλή λειτουργία των παιδικών χαρών του δήμου
- Τη φύλαξη των οργάνων και χώρων αυτών

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	8 / 50

Υπηρεσίες Ληξιαρχείου

Οι υπηρεσίες αυτές συνοπτικά αφορούν :

- Την συνεχή ενημέρωση των αρχείων στα οποία καταγράφονται τα ληξιαρχικά γεγονότα που συμβαίνουν στην περιφέρεια του δήμου, καθώς και κάθε μεταγενέστερο γεγονός που συνδέεται με αυτά σύμφωνα με τις ισχύουσες διαδικασίες.
- Την έκδοση αντιγράφων αποσπασμάτων ληξιαρχικών πράξεων ή άλλων πιστοποιητικών
- Την τέλεση Πολιτικών γάμων

Υπηρεσίες Δημοτολογίων

Οι υπηρεσίες αυτές συνοπτικά αφορούν :

- Την έκδοση πιστοποιητικών οικογενειακής κατάστασης, πιστοποιητικών για ταυτότητα, σχολική χρήση, στρατολογία κλπ
- Την έκδοση των αποφάσεων του δημάρχου για κάθε μεταβολή, εγγραφή, μεταδημότευση
- Την κατάρτιση των ετήσιων μητρώων αρρένων των δημοτών, σύμφωνα με τις ληξιαρχικές πράξεις γέννησης από όλους τους δήμους της Ελλάδας
- Την μέριμνα για την συγκέντρωση δικαιολογητικών για οποιαδήποτε μεταβολή στην οικογενειακή κατάσταση των δημοτών
- Την παραλαβή αιτήσεων πολιτογράφησης

Υπηρεσίες Κοινωνικής Πολιτικής

Οι υπηρεσίες αυτές συνοπτικά αφορούν:

- Την εκπαίδευση, άθληση και πολιτισμό
- Την κοινωνική πρόνοια και πολυ-ιατρείο
- Την υποστήριξη ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ)

Τεχνικές Υπηρεσίες

Οι υπηρεσίες αυτές συνοπτικά αφορούν:

- Την σύνταξη & έγκριση αρχιτεκτονικών – κτιριακών μελετών & επίβλεψη έργων
- Την διεξαγωγή δημοπρασιών ανάδειξης αναδόχων εκτέλεσης έργων ή ανάθεσης αυτών
- Την σύνταξη & έγκριση μελετών υδραυλικών – ηλεκτρομηχανολογικών έργων

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	9 / 50

- Την παρακολούθηση και επίβλεψη της σύνταξης των πολεοδομικών μελετών των πράξεων εφαρμογής, του Γενικού Πολεοδομικού Σχεδίου
- Την σύνταξη & επίβλεψη των κυκλοφοριακών μελετών
- Τον έλεγχο εφαρμογής της ρυμοτομίας, τη μελέτη, τη γνωμοδότηση και σύνταξη των απαραίτητων τροποποιήσεων του σχεδίου πόλης
- Την διατήρηση και ενημέρωση των χαρτών και πινάκων κτηματογράφησης, την σύνταξη κτηματολογικών διαγραμμάτων των δημοτικών κτημάτων & γηπέδων και την ενημέρωση του κτηματολογίου

Υπηρεσίες Ύδρευσης

Οι υπηρεσίες αυτές συνοπτικά αφορούν :

- Την υλοποίηση των νέων συνδέσεων με το δίκτυο ύδρευσης
- Την μέριμνα για την καλή λειτουργία του δικτύου ύδρευσης
- Την άμεση αποκατάσταση των βλαβών του δικτύου ύδρευσης
- Την καταμέτρηση των καταναλώσεων όλων των υδρομετρητών
- Την αποστολή και είσπραξη των λογαριασμών ύδρευσης

Υπηρεσίες Συντήρησης οδών, κτιρίων, κοινοχρήστων χώρων κλπ

Οι υπηρεσίες αυτές συνοπτικά αφορούν :

- Την φροντίδα για την επισκευή και συντήρηση των σχολικών κτιρίων
- Την φροντίδα για την επισκευή και συντήρηση των ηλεκτρικών εγκαταστάσεων σε δημοτικά κτίρια και κοινόχρηστους χώρους γενικά
- Την φροντίδα για την κατασκευή, επισκευή και συντήρηση των πεζοδρομίων
- Την τοποθέτηση νέων πινακίδων ονομασίας οδών & αρίθμησης ακινήτων και συντήρησης αυτών
- Την έγκαιρη επισκευή και συντήρηση όλων των οδών και κοινοχρήστων χώρων

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	10 / 50

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η πολιτική της Δημοτικής Αρχής είναι εναρμονισμένη με τις αρχές και τις αξίες των πολιτών της σύγχρονης ελληνικής δημοκρατίας, που απαιτούν σεβασμό στους κόπους και τις θυσίες τους, εφαρμογή κοινωνικά δίκαιων νόμων, προσωπικό και υπηρεσίες που να εκτελούν την αυτονόητη κοινωνική αποστολή τους.

Αναλυτικότερα **οι στόχοι** της Πολιτικής Ποιότητας του Δήμου είναι :

- Να ικανοποιούνται οι πολίτες από τις δημοτικές υπηρεσίες, που σημαίνει ότι το προσωπικό οφείλει με ευγένεια και ταχύτητα να ανταποκρίνεται στα αιτήματα των πολιτών, να εξοικειώνεται συνεχώς με τις νέες Τεχνολογίες και να τις αξιοποιεί προς όφελος της πλήρους και ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης των πολιτών.
- Να ικανοποιούνται οι εργαζόμενοι από το εργασιακό περιβάλλον και εκτιμάται η συμβολή τους στην βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών
- Οι αλλαγές και συνεχείς προσαρμογές των υπηρεσιών στις πολιτικές ποιότητας να γίνονται με την ενεργό συμμετοχή τους σε όλες τις φάσεις του σχεδιασμού, ανάπτυξης και βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών.
- Να δημιουργεί τα κίνητρα για την αύξηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων και να επιβραβεύει τους αποδοτικούς και ενσυνείδητους εργαζομένους.
- Να εξαντλεί η διοικητική δομή, σε όλες τις εκφάνσεις της, κάθε δυνατότητα κοινωνικής αλληλεγγύης, συμπράστασης και άρσης αδικιών, στα ΑΜΕΑ και στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.
- Να επιτυγχάνονται οι στόχοι των έργων, με την αποδοτικότερη αξιοποίηση των διατιθέμενων πόρων
- Να βελτιώνονται συνεχώς οι επιδόσεις της λειτουργίας και ελέγχου των διεργασιών του Δήμου
- Να συμμορφώνεται ο Οργανισμός του Δήμου με το ισχύον εθνικό και κοινοτικό-ευρωπαϊκό δίκαιο.
- Να εφαρμόζεται πλήρως και αποτελεσματικά το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας & Διαχειριστικής Επάρκειας σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 9001:2008 και ΕΛΟΤ 1429

Ο Δήμαρχος Κρωπίας

Δημήτριος Κιούσης

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	11 / 50

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ

4.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Ο Δήμος Κρωπίας έχει εγκαταστήσει και εφαρμόζει ένα τεκμηριωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας & Διαχειριστικής Επάρκειας, το οποίο διατηρεί ενεργό και του οποίου συνεχώς αναβαθμίζει την αποτελεσματικότητα, κατά τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 9001:2008 & ΕΛΟΤ 1429:2008.

Το αντικείμενο (Scope) του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας & Διαχειριστικής Επάρκειας είναι:

«Τεχνικές, Διοικητικές & Οικονομικές Υπηρεσίες & Υπηρεσίες Περιβάλλοντος, τοπικής Αυτοδιοίκησης & Διαχείριση και παρακολούθηση συγχρηματοδοτούμενων Έργων και Προγραμμάτων»

Στον Πίνακα που ακολουθεί αποτυπώνεται η εμπλοκή των προαναφερθέντων υπηρεσιακών μονάδων ανά κατηγορία επιβεβαίωσης.

Εμπλεκόμενες υπηρεσιακές μονάδες		ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗΣ
1.	Δ/ση Τεχνικών Υπηρεσιών Δ/ση Περιβάλλοντος Δ/ση Οικονομικών Υπηρεσιών	ΤΕΧΝΙΚΑ ΕΡΓΑ ΚΑΙ ΜΕΛΕΤΕΣ
2.	Δ/ση Οικονομικών Υπηρεσιών Τμήμα Πληροφορικής & Επικοινωνιών	ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

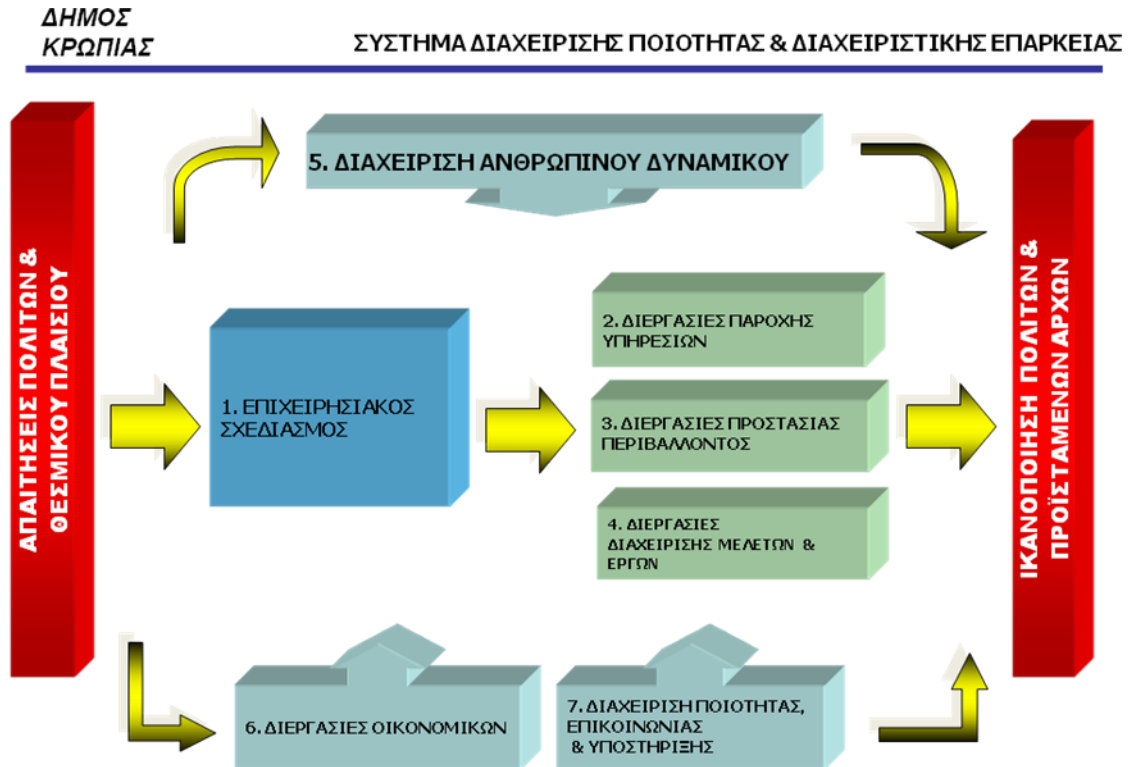
Ο Δήμος Κρωπίας καθορίζει όλες τις διεργασίες και δραστηριότητες που απαιτούνται από αυτό το ΣΔΠΔΕ, τη μεταξύ τους διαδοχή και αλληλεπίδραση καθώς και τα κριτήρια που απαιτούνται για να εξασφαλιστεί ότι οι διεργασίες αυτές είναι αποτελεσματικές.

Ο Δήμος Κρωπίας επίσης εξασφαλίζει ότι διατίθενται όλοι οι απαραίτητοι πόροι για την υλοποίηση και παρακολούθηση αυτών των διεργασιών.

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	12 / 50

Τέλος παρακολουθεί, αποτιμά και αναλύει τις διεργασίες και δραστηριότητες που υπάγονται στο ΣΔΠΔΕ και αναπτύσσει ό,τι ενέργειες απαιτούνται, ώστε να επιτυγχάνονται προσχεδιασμένα αποτελέσματα και βελτιώσεις σε αυτές τις δραστηριότητες.

Οι διεργασίες και δραστηριότητες, που καλύπτονται και υπάγονται στο ΣΔΠΔΕ παρουσιάζονται διαγραμματικά στη συνέχεια:



Σχήμα 1: Διαδοχή και αλληλεπίδραση των διεργασιών

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	13 / 50

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΣΔΠΔΕ ΜΕ ΤΙΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ			ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
Α/Α	ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ
01	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ	Δ.01.01	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΗΜΟΥ
02	ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Δ.02.01	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΥΡΕΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
		Δ.02.02	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΟΥ & ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΓΑΜΩΝ
		Δ.02.03	ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ
		Δ.02.04	ΕΠΙΚΥΡΩΣΕΙΣ – ΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ
		Δ.02.05	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΝΕΚΡΟΤΑΦΕΙΟΥ
		Δ.02.06	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΩΝ - ΜΗΤΡΩΩΝ
		Δ.02.07	ΑΙΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΟΓΡΑΦΗΣΗΣ
		Δ.02.08	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ
		Δ.02.09	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΩΝ ΣΧΕΔΙΩΝ
		Δ.02.10	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΓΙΑ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ
		Δ.02.11	ΔΙΑΧ/ΣΗ ΟΝΟΜΑΤΟΔΟΣΙΑΣ ΟΔΩΝ & ΠΛΑΤΕΙΩΝ & ΑΡΙΘΜΗΣΗΣ ΑΚΙΝΗΤΩΝ
		Δ.02.12	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΚΕΠ
03	ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	Δ.03.01	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ – ΒΛΑΒΩΝ & ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΗΡΗΣΗΣ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ
		Δ.03.02	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ – ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ
		Δ.03.03	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΣΥΝΕΡΓΕΙΩΝ & ΚΙΝΗΣΗΣ
		Δ.03.04	ΑΠΟΚΟΜΙΔΗ ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ / ΑΝΑΚΥΚΛΟΥΜΕΝΩΝ / ΟΓΚΩΔΩΝ & ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΟΔΩΝ - ΠΑΡΑΛΙΑΣ
		Δ.03.05	ΕΚΠΟΝΗΣΗ, ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ & ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
		Δ.03.06	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ & ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
		Δ.03.07	ΝΕΕΣ ΣΥΝΔΕΣΕΙΣ ΥΔΡΟΔΟΤΗΣΗΣ
		Δ.03.08	ΚΑΤΑΜΕΤΡΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΕΩΝ ΥΔΡΕΥΣΗΣ
		Δ.03.09	ΜΕΛΕΤΗ, ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ & ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
		Δ.03.10	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ
		Δ.03.11	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΥΣΙΜΩΝ
04	ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΜΕΛΕΤΩΝ & ΕΡΓΩΝ	Δ.04.01	ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΣΚΟΠΙΜΟΤΗΤΑΣ ΕΡΓΟΥ
		Δ.04.02	ΩΡΙΜΑΝΣΗ ΕΡΓΟΥ
		Δ.04.03	ΣΥΝΤΑΞΗ ΜΕΛΕΤΩΝ
		Δ.04.04	ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ & ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
		Δ.04.05	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΩΝ & ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ
		Δ.04.06	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΕΡΓΩΝ
		Δ.04.07	ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΦΑΣΕΩΝ & ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΡΓΟΥ
		Δ.04.08	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΛΕΓΧΩΝ ΕΡΓΟΥ
		Δ.04.09	ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΕΡΓΩΝ
		Δ.04.10	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΕΡΓΟΥ
		Δ.04.11	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΕΡΓΟΥ
		Δ.04.12	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΡΓΟΥ
		Δ.04.13	ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΙΔΙΑ ΜΕΣΑ
		Δ.04.14	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΗΜΟΠΡΑΤΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ
		Δ.04.15	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΗΜΟΠΡΑΤΗΣΗΣ ΜΕΛΕΤΩΝ
		Δ.04.16	ΣΥΝΤΑΞΗ ΤΕΥΧΩΝ ΔΗΜΟΠΡΑΤΗΣΗΣ
		Δ.04.17	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΥΛΙΚΩΝ
		Δ.04.18	ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	14 / 50

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ		ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ / ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	
Α/Α	ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ
		Δ.04.19	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΕΡΓΩΝ
		Δ.04.20	ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΡΓΟΥ & ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΕΡΓΟΥ
		Δ.04.21	ΕΠΙΒΛΕΨΗ ΕΡΓΩΝ
		Δ.04.22	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ-ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ & ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΠΡΟΟΔΟΥ ΕΡΓΟΥ
		Δ.04.23	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ & ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΛΛΑΓΩΝ ΕΡΓΟΥ
		Δ.04.24	ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΡΓΟΥ
		Δ.04.25	ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ & ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΕΡΓΟΥ
		Δ.04.26	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΕΡΓΟΥ
05	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	Δ.05.01	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΛΗΨΕΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
		Δ.05.02	ΥΓΙΕΙΝΗ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
		Δ.05.03	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
XX 06	ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ	Δ.06.01	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΓΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ
		Δ.06.02	ΕΚΜΙΣΘΩΣΗ – ΜΙΣΘΩΣΗ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ, ΑΚΙΝΗΤΩΝ
		Δ.06.03	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΝΟΜΗΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ
		Δ.06.04	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΛΑΝΟΔΙΩΝ – ΣΤΑΣΙΜΩΝ ΜΙΚΡΕΜΠΟΡΩΝ & ΕΜΠΟΡΟΠΑΝΗΓΥΡΕΩΝ
		Δ.06.05	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΗΚΗΣ
		Δ.06.06	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΓΡΑΦΩΝ
		Δ.06.07	ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΜΒΑΔΟΥ ΑΚΙΝΗΤΩΝ ΓΙΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΤΕΛΩΝ
		Δ.06.08	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΣΚΗΣΗΣ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ
		Δ.06.09	ΣΥΝΤΑΞΗ & ΑΝΑΜΟΡΦΩΣΗ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
		Δ.06.10	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΕΛΟΥΣ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ & ΦΩΤΙΣΜΟΥ
		Δ.06.11	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ – ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΤΑΠ
		Δ.06.12	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΙΔΙΚΟΥ ΤΕΛΟΥΣ ΑΠΟ ΛΑΤΟΜΕΙΑ
		Δ.06.13	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ
		Δ.06.14	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΥΕ
		Δ.06.15	ΕΚΔΟΣΗ & ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΧΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΕΝΤΑΛΜΑΤΩΝ
		Δ.06.16	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ ΕΣΟΔΩΝ ΜΕ ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ
		Δ.06.17	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ ΕΣΟΔΩΝ ΜΕ «ΟΙΚΟΘΕΝ»
		Δ.06.18	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ & ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ
		Δ.06.19	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ
07	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ	Δ.07.01	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
		Δ.07.02	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ
		Δ.07.03	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΔΗΜΟΥ
		Δ.07.04	ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ & ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ
		Δ.07.05	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
		Δ.07.06	ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΓΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ ΔΣ & ΔΕ
		Δ.07.07	ΤΗΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΥ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΔΗΜΑΡΧΟΥ
		Δ.07.08	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ & ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΔΗΜΟΤΩΝ
		Δ.07.09	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ & ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ
		Δ.07.10	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ & ΤΗΡΗΣΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ – ΝΟΜΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
		Δ.07.11	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΗΜΟΣΙΕΥΜΑΤΩΝ & ΕΘΙΜΟΤΥΠΙΑΣ
		Δ.07.12	ΜΕΤΡΗΣΗ ΔΕΙΚΤΩΝ ΑΠΟΔΟΣΗΣ
		Δ.07.13	ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΗΜΟΤΗ
		Δ.07.15	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΑΝΑΠΤΥΞΗ & ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	15 / 50

4.2 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

4.2.1 Γενικά

Η τεκμηρίωση του ΣΔΠΔΕ περιλαμβάνει :

- Γραπτή ανακοίνωση της Πολιτικής Ποιότητας και των στόχων Ποιότητας,
- Το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας & Διαχειριστικής Επάρκειας,
- Τεκμηριωμένες Διαδικασίες, όπου απαιτούνται από τα Πρότυπα ή / και κρίνονται απαραίτητες από τη Διοίκηση,
- Λοιπά απαραίτητα έγγραφα, που αναφέρονται στη σχετική διαδικασία Δ.07.01 «Διαχείριση Εγγράφων Συστήματος», για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής λειτουργίας και ελέγχου των διεργασιών του ΣΔΠΔΕ, και
- Τα Αρχεία που απαιτούν τα Πρότυπα ή / και καθορίζει το ΣΔΠΔΕ

Από αυτά, ειδικότερα:

A. Το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας & Διαχειριστικής Επάρκειας:

- Περιέχει μία γενική περιγραφή για τον τρόπο με τον οποίο ο Οργανισμός του δήμου Κρωπίας εφαρμόζει τις απαιτήσεις των προτύπων ISO 9001:2008, ΕΛΟΤ 1429:2008 και της Πολιτικής Ποιότητας.
 - Τη δέσμευση του Οργανισμού για την ανάπτυξη και εφαρμογή του Συστήματος (Πολιτική Ποιότητας).
 - Το Οργανόγραμμα του Οργανισμού.
- ✓ Αποτελεί οδηγό για την εφαρμογή, τη διατήρηση και τη βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας & Διαχειριστικής Επάρκειας και
- ✓ Μπορεί να δώσει σε άλλες υπηρεσίες ή Οργανισμούς μια σαφή εικόνα για την λειτουργία του δήμου.

Το εγχειρίδιο αυτό έχει αναπτυχθεί με βάση τη δομή του προτύπου ISO 9001:2008 και περιλαμβάνει τα εξής κεφάλαια, που ακολουθούν το παρόν κεφάλαιο:

- **Κεφ.5: Ευθύνη της Διοίκησης:** Περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο ο οργανισμός του δήμου καλύπτει τις απαιτήσεις για τη δέσμευση της διοίκησης, την εστίαση στον πολίτη, την πολιτική ποιότητας, το σχεδιασμό του Συστήματος, την οργάνωση και την ανασκόπηση.

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	16 / 50

- **Κεφ.6: Διαχείριση Πόρων:** Περιγράφει την κάλυψη των απαιτήσεων που σχετίζονται με την διαχείριση των πόρων και ειδικά τους ανθρώπινους πόρους.
- **Κεφ.7: Υλοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών/έργων:** Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται αναφορά στον τρόπο κάλυψης των απαιτήσεων για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση του προϊόντος, που στην περίπτωση του δήμου είναι η παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες. Επίσης γίνεται αναφορά στον τρόπο κάλυψης των απαιτήσεων για τον προγραμματισμό, σχεδιασμό, υλοποίηση & έλεγχο των έργων.
- **Κεφ.8 : Μέτρηση, Ανάλυση & Βελτίωση:** Εδώ περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο καλύπτονται οι απαιτήσεις για μετρήσεις, για ανάλυση και επεξεργασία στατιστικών στοιχείων καθώς και για συνεχή βελτίωση του Συστήματος.

Β. Οι Διεργασίες : Περιγράφουν διαγραμματικά τις διαδοχικές δραστηριότητες που απαιτούνται προκειμένου διάφορα δεδομένα να παράξουν αποτέλεσμα. Οι διεργασίες αποτελούν υπερσύνολα των διαδικασιών και συνδέουν αυτές στο πλαίσιο της λειτουργίας του οργανισμού που αποσκοπεί στην παραγωγή αποτελεσμάτων.

Γ. Οι Διαδικασίες: Περιέχουν μία σαφή περιγραφή του τρόπου υλοποίησης των διαδοχικών δραστηριοτήτων μιας ολόκληρης ή και μέρους μιας διεργασίας, οι οποίες λαμβάνουν χώρα στο πλαίσιο εφαρμογής του ΣΔΠΔΕ έτσι, ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις των προτύπων ISO 9001:2008 & ΕΛΟΤ 1429:2008. Τέτοιες διαδικασίες έχουν αναπτυχθεί για την υλοποίηση τόσο των λειτουργικών, όσο και των υποστηρικτικών διεργασιών του ΣΔΠΔΕ και αναφέρθηκαν στην παράγραφο 4.1 του παρόντος Εγχειριδίου

Οι Διαδικασίες αυτές μπορεί να έχουν την μορφή διαγραμμάτων ροής (flow charts), με συνοπτικό κείμενο επεξήγησης, υπό μορφή παρατηρήσεων, για τις εκεί αναφερόμενες και αλληλοσυνδεδεμένες δραστηριότητες. Σε κάθε βήμα των διαγραμμάτων ροής αναφέρονται σαφώς οι σχετικές υπευθυνότητες και αρμοδιότητες.

Δ. Οι Οδηγίες: Υπάρχουν στο ΣΔΠΔΕ Οδηγίες Εργασίας, που περιέχουν όλα τα απαραίτητα τεχνικά, ποσοτικά, διαδικαστικά και άλλα στοιχεία σχετικά με την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών, απαντώντας στο ερώτημα «πώς ακριβώς» διενεργούνται οι εργασίες αυτές.

Ε. Τα έγγραφα: απαιτούνται για την ανάπτυξη, εφαρμογή και έλεγχο των διεργασιών & αποτελούνται από τα Έντυπα Εργασίας, τους καταλόγους και τα Πρότυπα – Προδιαγραφές – Νομοθεσία. Τα έγγραφα ελέγχονται ώστε να διασφαλίζεται η επάρκεια, η αναγνώριση, η ενημέρωση με τις τρέχουσες αναθεωρήσεις και η κοινοποίηση και διαθεσιμότητά τους για χρήση στις κατάλληλες θέσεις εργασίας. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιούνται οι διαδικασίες Δ.07.01 «Διαχείριση Εγγράφων Συστήματος», Δ.07.02 «Διαχείριση αρχείων» και Δ.07.10 «Παρακολούθηση & Τήρηση Νομοθεσίας – Νομική Υποστήριξη».

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	17 / 50

Ε1. Τα Έντυπα Εργασίας είναι έγγραφα τα οποία χρησιμοποιούνται σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή προκειμένου να υποστηρίξουν και να τεκμηριώσουν τη λειτουργία των Διαδικασιών και των Οδηγιών Εργασίας.

Ε2. Τα Πρότυπα - Προδιαγραφές - Νομοθεσία αφορούν τα πλαίσια μέσα στα οποία κινούνται οι διεργασίες, με βάση τα οποία:

- ✓ γίνεται η περιγραφή και ορίζονται οι προδιαγραφές.
- ✓ εκτελούνται οι έλεγχοι - επιθεωρήσεις σε όλα τα απαραίτητα στάδια.

Στο επίπεδο αυτό περιλαμβάνονται και όλα τα σχετικά διεθνή ή εθνικά πρότυπα, καθώς και σχετικές διατάξεις της ελληνικής ή ευρωπαϊκής νομοθεσίας.

ΣΤ. Τα αρχεία του ΣΔΕΠ περιλαμβάνουν όλα τα δεδομένα, τα οποία τεκμηριώνουν το αποτέλεσμα της λειτουργίας του Συστήματος. Τα αρχεία διατηρούνται όσο απαιτείται και είναι εύκολα ανακτήσιμα και αναγνώσιμα. Διασφαλίζεται η ταυτοποίηση, η ακεραιότητα, η μη αλλοίωση αποτελεσμάτων και η προστασία των αρχείων, σύμφωνα με τη Γενική Διαδικασία «Διαχείριση Εγγράφων και Αρχείων» (Δ.07.01 & Δ.07.02).

Ζ. Τα Πρότυπα – Προδιαγραφές – Νομοθεσία: Αφορούν τα πλαίσια μέσα στα οποία κινούνται οι διεργασίες για την παροχή υπηρεσιών, με βάση τα οποία:

- Γίνεται η περιγραφή και ορίζονται οι προδιαγραφές των υπηρεσιών και έργων.
- Προγραμματίζονται και εκτελούνται οι έλεγχοι - επιθεωρήσεις σε όλα τα απαραίτητα στάδια.

Στο επίπεδο αυτό περιλαμβάνονται και όλα τα σχετικά με τις δραστηριότητες του οργανισμού διεθνή ή εθνικά πρότυπα, καθώς και σχετικές διατάξεις της ελληνικής ή ευρωπαϊκής νομοθεσίας.

4.2.2 Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας & Διαχειριστικής Επάρκειας:

(Βλέπε Κεφάλαιο 1)

4.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Όλα τα σχετικά με το ΣΔΠΔΕ έγγραφα, θεωρούνται ως ελεγχόμενα, συντάσσονται, εγκρίνονται, τροποποιούνται και κοινοποιούνται με ευθύνη του ΥΔΠΔΕ, σύμφωνα με συγκεκριμένη γραπτή Διαδικασία (Δ.07.01 «Διαχείριση Εγγράφων Συστήματος»).

Ως ελεγχόμενα έγγραφα θεωρούνται τα εξής:

- Το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας & Διαχειριστικής Επάρκειας.
- Οι Διεργασίες
- Οι Διαδικασίες

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	18 / 50

- Οι Οδηγίες Εργασίας
- Σχέδια / Πρότυπα / Προδιαγραφές / Νομοθετήματα
- Άλλα έγγραφα τα οποία περιέχουν δεδομένα σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και έργων.

Ο ΥΔΠΔΕ:

- Έχει την ευθύνη της διανομής των ελεγχόμενων εγγράφων στο επίπεδο των Διευθυντών & Προϊσταμένων Τμημάτων
- Διατηρεί αρχείο των αποδεκτών των ελεγχόμενων εγγράφων
- Διατηρεί αρχείο όλων των εκδόσεων και του συνόλου της τεκμηρίωσης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας & Διαχειριστικής Επάρκειας.

Οι κάτοχοι των ελεγχόμενων εγγράφων είναι υπεύθυνοι για την αντικατάσταση στο αρχείο τους των αναθεωρημένων εκδόσεων της ελεγχόμενης τεκμηρίωσης, υπό την εποπτεία και τον έλεγχο του ΥΔΠΔΕ. Ο Οργανισμός, με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζει, ότι δεν θα γίνει αθέλητη χρήση άκυρων ή μη ισχυόντων εγγράφων, τα οποία θα πρέπει να επισημαίνονται κατάλληλα με την ένδειξη «ΜΗ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ», εάν πρέπει να διατηρούνται για κάποιο λόγο.

4.4 ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ

Η τήρηση των αρχείων του ΣΔΠΔΕ έχει σαν σκοπό αφ' ενός να αποδεικνύεται η επιτευχθείσα ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών και έργων και αφ' ετέρου να επιβεβαιώνεται η σωστή λειτουργία του ΣΔΠΔΕ. Για το λόγο αυτό ο Οργανισμός χρησιμοποιεί συγκεκριμένη γραπτή Διαδικασία (Δ.07.02 «Διαχείριση Αρχείων»)

Τα αρχεία του ΣΔΠΔΕ του Οργανισμού περιλαμβάνουν, μεταξύ των άλλων, τα εξής επιμέρους αρχεία:

- Αρχεία τεκμηρίωσης και ελέγχου των εγγράφων του ΣΔΠΔΕ,
- Αρχείο εσωτερικών ελέγχων
- Αρχείο μετρήσεων δεικτών
- Αρχείο διορθωτικών & προληπτικών ενεργειών
- Αρχείο παραπόνων πολιτών
- Αρχείο ανασκοπήσεων ΣΔΠΔΕ
- Αρχείο εκπαίδευσης προσωπικού

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	19 / 50

Η περιγραφή του κάθε αρχείου, ο χρόνος τήρησης κα ο υπεύθυνος τήρησης των αρχείων του συστήματος, αναφέρονται αναλυτικά στις επιμέρους διαδικασίες από τις οποίες προκύπτουν.

Όλα τα αρχεία τηρούνται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι:

- Εύχρηστα,
- Ευανάγνωστα,
- Ασφαλή,
- Εντοπίζονται εύκολα και
- Ανακτήσιμα

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	20 / 50

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

5.1 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Η Διοίκηση παρέχει όλες τις ενδείξεις για τη δέσμευσή της στην ανάπτυξη και εφαρμογή του ΣΔΠΔΕ, στη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του ΣΔΠΔΕ και στην ικανότητα του Οργανισμού για την υλοποίηση έργων τονίζοντας ιδιαίτερα τη σημασία της ικανοποίησης του πολίτη από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του δήμου.

Οι ενέργειες μέσα από τις οποίες η Διοίκηση εκφράζει και υλοποιεί τη δέσμευσή της είναι μεταξύ άλλων:

- ◆ Εκπόνηση και κοινοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας και των στόχων της
- ◆ Διενέργεια Ανασκοπήσεων του ΣΔΠΔΕ από τη Διοίκηση.
- ◆ Διασφάλιση διαθεσιμότητας της απαραίτητης οργανωτικής δομής, του απαραίτητου περιβάλλοντος εργασίας καθώς και των απαραίτητων πόρων σε εξοπλισμό, προσωπικό και πληροφορίες για την εφαρμογή του ΣΔΠΔΕ.
- ◆ Σαφής ανάθεση δραστηριοτήτων και διασφάλιση αποτελεσματικής εσωτερικής επικοινωνίας μέσα στον Οργανισμό.
- ◆ Διαρκής παρακολούθηση της τήρησης των χρονοδιαγραμμάτων των έργων και της κάλυψης των σχετικών προδιαγραφών μέσα από αναφορές και συσκέψεις.

5.2 ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ – ΠΕΛΑΤΗ

Η Διοίκηση διασφαλίζει ότι προσδιορίζονται οι απαιτήσεις των πολιτών του δήμου, που είναι οι πελάτες του, μέσω της συνεχούς επικοινωνίας με αυτούς και ότι καλύπτονται στο σύνολό τους, με σκοπό την αύξηση της ικανοποίησής τους, την οποία μετρά και αξιολογεί, λαμβάνοντας τα απαραίτητα μέτρα για τη συνεχή βελτίωσή της.

Σχετικές διαδικασίες Δ.07.03 Διαχείριση προβλημάτων δήμου, Δ.07.08 Διαχείριση Αιτημάτων & Παραπόνων δημοτών & Δ.07.13 Μέτρηση ικανοποίησης δημότη.

5.3 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η Πολιτική Ποιότητας έχει περιγραφεί στο κεφάλαιο 3 από την Διοίκηση του Δήμου. Αυτή αποτελεί την θεμελιώδη αρχή στην οποία βασίζεται το ΣΔΠΔΕ, στον τομέα της διαχείρισης της Ποιότητας.

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	21 / 50

Η Πολιτική Ποιότητας είναι συμβατή με τους σκοπούς του Οργανισμού του δήμου και το Όραμα, όπως έχει εκφραστεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα, περιλαμβάνει δεσμεύσεις για συμμόρφωση με απαιτήσεις για συνεχή βελτίωση του ΣΔΠΔΕ και παρέχει ένα πλαίσιο για υιοθέτηση και ανασκόπηση στόχων ποιότητας, αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας.

Η Πολιτική Ποιότητας ανακοινώνεται, εγγράφως στο προσωπικό, με ενημέρωση και με ανάρτηση της στους χώρους εργασίας, ενώ αναθεωρείται, όταν απαιτείται, για να εξασφαλίζεται η επικαιρότητα και εγκυρότητά της.

Ο ΥΔΠΔΕ είναι αρμόδιος να επιβεβαιώνει ότι η Πολιτική Ποιότητας του οργανισμού είναι κατανοητή και εφαρμόζονται από το προσωπικό όλες οι παράμετροι εκπλήρωσης των στόχων της.

Η επίτευξη των στόχων ποιότητας και αποδοτικότητας του Οργανισμού, η διατήρηση και τροποποίηση της Πολιτικής Ποιότητας αποτελούν βασικά θέματα συζήτησης της Ανασκόπησης του ΣΔΠΔΕ από την Διοίκηση του Οργανισμού.

5.4 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ

Στον δήμο, ο σχεδιασμός στα θέματα ποιότητας και διαχειριστικής επάρκειας γίνεται με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση του ΣΔΠΔΕ, μέσω των συστηματικών ελέγχων εφαρμογής του έτσι, ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις των προτύπων ISO 9001:2008 και ΕΛΟΤ 1429:2008 και της Πολιτικής Ποιότητας του δήμου.

Η Διοίκηση του δήμου εξασφαλίζει, δια του ΥΔΠΔΕ, ότι έχουν υιοθετηθεί στόχοι ποιότητας και αποδοτικότητας μετρήσιμοι και σύμφωνοι με την Πολιτική Ποιότητας στις διεργασίες του δήμου, καθώς και ότι το ΣΔΠΔΕ υποστηρίζει τους στόχους αυτούς και διατηρεί την ενότητα και συνοχή του σε περίπτωση αλλαγών. Ανασκόπηση αυτών γίνεται στην ετήσια ανασκόπηση του ΣΔΠΔΕ.

5.5 ΟΡΓΑΝΩΣΗ – ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ - ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

5.5.1 Οργανόγραμμα – Περιγραφές καθηκόντων

Η Διοίκηση έχει την ευθύνη να εξασφαλίζει ότι οι Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες των ατόμων στον Οργανισμό έχουν καθοριστεί και γνωστοποιηθεί, σύμφωνα πάντα με το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο και την κείμενη νομοθεσία.

Αυτό υλοποιείται μέσα από το Οργανόγραμμα του Δήμου, τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του δήμου, που εκπονήθηκε από τη Διοίκηση του Οργανισμού με συμμετοχή των Διευθυντών και Προϊσταμένων για τα υποκείμενα επίπεδα, σε ειδικές συσκέψεις και εγκρίθηκε από το Δημοτικό Συμβούλιο (ΦΕΚ1581/Β/7.8.2008), τις ισχύουσες διεργασίες – διαδικασίες που καθορίζουν τον τρόπο υλοποίησης των λειτουργιών & τις αποφάσεις Δημάρχου.

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	22 / 50

Το οργανόγραμμα και ο Οργανισμός Εσωτερικής Υπηρεσίας με απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου τροποποιείται, όποτε αυτό κριθεί απαραίτητο, από την Διοίκηση του Δήμου και ύστερα από έγκριση της Περιφέρειας & δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η σημερινή οργάνωση ικανοποιεί σε μεγάλο βαθμό τις λειτουργικές και ενδοεπικοινωνιακές ανάγκες του οργανισμού, δεδομένου ότι η δομή της διευκολύνει την επικοινωνία, τη γρήγορη λήψη αποφάσεων και τον αποτελεσματικό έλεγχο λειτουργίας του ΣΔΠΔΕ, ενώ, παράλληλα, προσδίδει την απαραίτητη ευελιξία, μειώνοντας τις γραφειοκρατικές διαδικασίες και αποφεύγοντας τις αλληλοεπικαλύψεις.

5.5.2 Εκπρόσωπος της Διοίκησης (ΥΔΠΔΕ) & Επιτροπή Ποιότητας

Εκπρόσωπος της Διοίκησης του δήμου σε θέματα Διαχείρισης Ποιότητας & Διαχειριστικής Επάρκειας είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας & Διαχειριστικής Επάρκειας (ΥΔΠΔΕ), που ορίζεται από αυτήν και, πέραν των άλλων καθηκόντων του, έχει τις εξής υπευθυνότητες:

- Διασφάλιση της καθιέρωσης, εφαρμογής, διατήρησης, μέτρησης και παρακολούθησης των διεργασιών του ΣΔΠΔΕ, ώστε να διασφαλίζεται η τήρηση των κανονιστικών απαιτήσεων και των απαιτήσεων των σχετικών προτύπων και η αντίστοιχη ευαισθητοποίηση του προσωπικού.
- Γραπτή ενημέρωση της Διοίκησης για την επίδοση και βελτίωση του ΣΔΠΔΕ.
- Διενέργεια και συντονισμός Εσωτερικών Επιθεωρήσεων.
- Έλεγχος της τεκμηρίωσης του ΣΔΠΔΕ.
- Επαφή με τον φορέα πιστοποίησης και με εξωτερικά μέρη γενικότερα για θέματα που αφορούν το Σύστημα.
- Εκπαίδευση του προσωπικού σχετικά με την Ποιότητα και τη σημασία της τήρησης των απαιτήσεων του ΣΔΠΔΕ και κατ' επέκταση των απαιτήσεων των σχετικών προτύπων και των κανονιστικών απαιτήσεων.
- Διαχείριση Διορθωτικών και Προληπτικών ενεργειών.
- Προετοιμασία και συντονισμός της Ανασκόπησης του ΣΔΠΔΕ από την Διοίκηση.
- Διαχείριση των παραπόνων των πολιτών και της αξιολόγησης του δήμου από τους πολίτες.

Ο ΥΔΠΔΕ αναφέρεται απευθείας στην Διοίκηση για όλα τα θέματα σχετικά με το ΣΔΠΔΕ του δήμου.

Παράλληλα με τον ΥΔΠΔΕ θεσμοθετήθηκε από την Διοίκηση και η Επιτροπή Ποιότητας η οποία αποτελείται από:

- ✓ Τον Δήμαρχο

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	23 / 50

- ✓ Τον Γενικό Γραμματέα
- ✓ Τον ΥΔΠΔΕ και τον αναπληρωτή του
- ✓ Ειδικούς συνεργάτες του Δημάρχου (αναλόγως των θεμάτων)
- ✓ Στελέχη του Δήμου (αναλόγως των θεμάτων)
- ✓ Εξωτερικό Σύμβουλο – συνεργάτη για θέματα Διαχείρισης Ποιότητας.

Αρμοδιότητες της Επιτροπής Ποιότητας είναι:

- Καθορισμός των προτεραιοτήτων των έργων που προκύπτουν ως αναγκαία κατά την εφαρμογή του ΣΔΠΔΕ και την συνεχή βελτίωση της ποιότητας και αποδοτικότητας των υπηρεσιών του δήμου & του Συστήματος υλοποίησης έργων
- Καθορισμός ομάδων εργασίας για τα ανωτέρω έργα
- Παρακολούθηση των ευρημάτων των εσωτερικών ελέγχων του ΣΔΠΔΕ
- Καθορισμός και παρακολούθηση διορθωτικών ενεργειών αναγκαίων για αποκατάσταση μη συμμορφώσεων
- Παροχή στήριξης στις υπηρεσίες που αντιμετωπίζουν προβλήματα κατά την υλοποίηση των έργων.

5.5.3 Εσωτερική Επικοινωνία

Η Διοίκηση εξασφαλίζει ότι όλοι οι κατάλληλοι τρόποι επικοινωνίας εντός του Οργανισμού του δήμου έχουν εγκατασταθεί και χρησιμοποιούνται για την αποτελεσματική λειτουργία του ΣΔΠΔΕ. Αυτό επιτυγχάνεται, πέρα των αρμοδιοτήτων και περιγραφών καθηκόντων που έχουν καθοριστεί και:

- Με την οργάνωση συσκέψεων, την έκδοση ανακοινώσεων και αναφορών και τη διατύπωση προτάσεων, που υλοποιεί αλλά και ενθαρρύνει η Διοίκηση,
- Δια μέσου του δικτύου που σταδιακά εγκαθίσταται στον δήμο και το οποίο διασφαλίζει την ομαλή ροή των ηλεκτρονικών πληροφοριών.
- Με εσωτερικά σημειώματα

Ειδικότερα στα πλαίσια κάλυψης των απαιτήσεων για την Διαχειριστική Επάρκεια, στόχοι της αποτελεσματικής επικοινωνίας στον Δήμο είναι:

- Η επίγνωση μέσα στον δήμο και στα στελέχη του, της σημασίας της αποτελεσματικής, αποδοτικής και ποιοτικής υλοποίησης έργων και της ικανοποίησης των κανονιστικών απαιτήσεων.

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	24 / 50

- Η αποτελεσματική και πλήρης ενημέρωση της Αναθέτουσας Αρχής, της Διαχειριστικής Αρχής και των κύριων ενδιαφερομένων για τα έργα
- Η έγκαιρη, πλήρης και αμφίδρομη ενημέρωση των συντελεστών των έργων που αναλαμβάνει ο δήμος σχετικά με την πορεία και την αποτελεσματικότητα των έργων.
- Ειδικά για την επικοινωνία σχετικά με τα έργα με τα ενδιαφερόμενα μέρη εκτός του δήμου, όπως είναι Αρχές και Υπηρεσίες, τηρείται πρωτόκολλο και διατηρούνται όλα τα σχετικά αρχεία. Σχετική διαδικασία Δ.04.11 «Σχεδιασμός Διαχείρισης Επικοινωνίας Έργου».

5.5.4 Υπεύθυνοι έργων και ομάδες έργων

Για κάθε έργο ορίζεται υπεύθυνος και ομάδα έργου ανάλογα με την πολυπλοκότητα, το μέγεθος και τις ιδιαίτερες απαιτήσεις του. Τα στελέχη της ομάδας έργου επιλέγονται προσεκτικά με βάση την εμπειρία, τις απαιτούμενες γνώσεις και ικανότητες, ενώ σημαντικό στοιχείο αποτελεί και η διαθεσιμότητά τους. Τα μέλη της ομάδας έργου καθώς και τα καθήκοντά τους καταγράφονται σε σχετικό κατάλογο. Αναλυτική περιγραφή στη Δ.04.06 «Σχεδιασμός Οργάνωσης Έργου».

Ο καθορισμός των μελών της Ομάδας Έργου γίνεται με βάση τις ιδιαίτερες απαιτήσεις του κάθε έργου, τις γνώσεις και τις ικανότητες που απαιτούνται για την επιτυχή ολοκλήρωσή του, την εμπειρία και τη διαθεσιμότητα των στελεχών.

5.5.5 Παρακολούθηση και τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας

Η Διοίκηση εξασφαλίζει ότι η ισχύουσα νομοθεσία είναι διαθέσιμη και ανασκοπείται προκειμένου το ΣΔΠΔΕ να ανταποκρίνεται πάντα στα πλαίσια που αυτή ορίζει. Η παρακολούθηση γίνεται μέσω της παραλαβής της νομοθεσίας από την Δ/ντρια Διοικητικών υπηρεσιών και χρέωσης αυτής στον ΥΔΠΔΕ και τους καθ' ύλην αρμόδιους δ/ντές προκειμένου να ελέγχεται η ανάγκη ή μη της αναθεώρησης των ισχυουσών διαδικασιών. Επικουρικά ο Δήμος είναι συνδρομητής στα προγράμματα του Εθνικού τυπογραφείου, Νομοτέλειας και Δομικής ενημέρωσης προκειμένου να έχει άμεση πρόσβαση στην ισχύουσα νομοθεσία.

Σχετική διαδικασία Δ.07.01 Διαχείριση εγγράφων συστήματος & Δ.07.10 Παρακολούθηση & τήρηση νομοθεσίας – Νομική υποστήριξη.

Επίσης ο δήμος έχει συνεργασία με δικηγόρο προκειμένου να διασφαλίζει την νομική υποστήριξη, οποτεδήποτε παραστεί ανάγκη.

5.6 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Τακτές ανασκοπήσεις του ΣΔΠΔΕ πραγματοποιούνται σε ετήσια βάση, στο πλαίσιο του απολογισμού της απόδοσης του Οργανισμού, υπό τον συντονισμό του ΥΔΠΔΕ και την προεδρεία του Δημάρχου.

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	25 / 50

Όταν απαιτείται, μπορεί να λάβει χώρα και έκτακτη ανασκόπηση του ΣΔΠΔΕ με πρόταση του ΥΔΠΔΕ και έγκριση του Δημάρχου.

Ο ΥΔΠΔΕ είναι υπεύθυνος για την προετοιμασία και την παρουσίαση των στοιχείων που αφορούν τη λειτουργία του ΣΔΠΔΕ, λαμβάνοντας σαν εισερχόμενα της ανασκόπησης κατ' ελάχιστον:

- Αποτελέσματα εσωτερικών ελέγχων
- Αποτελέσματα επιθεωρήσεων των Φορέων Πιστοποίησης
- Αξιολόγηση των υπηρεσιών του δήμου από τους πολίτες
- Εκκρεμότητες μη συμμορφώσεων & διορθωτικών – προληπτικών ενεργειών
- Αποτελέσματα μετρήσεων δεικτών & ανασκόπηση των στόχων
- Αλλαγές που επηρεάζουν το ΣΔΠΔΕ
- Εκκρεμότητες προηγούμενων ανασκοπήσεων
- Παράπονα πολιτών / αιτήματα δημοτών
- Προτάσεις για βελτίωση

Τα θέματα κοινοποιούνται από τον ΥΔΠΔΕ στους συμμετέχοντες πριν την Ανασκόπηση. Ο ίδιος είναι αρμόδιος για την παρακολούθηση της εφαρμογής των αποφάσεων, που λαμβάνονται, όπου τηρούνται πρακτικά με ευθύνη του, τα οποία καταγράφει σε ειδικό έντυπο Ε.07.05.01.

Ο σκοπός της ανασκόπησης του ΣΔΠΔΕ είναι να ληφθούν αποφάσεις για:

- Τη διασφάλιση και τη βελτίωση της καταλληλότητας, της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠΔΕ και των διεργασιών του, με σκοπό την επίτευξη των στόχων του Οργανισμού.
- Τη βελτίωση του ΣΔΠΔΕ και την αναβάθμιση της διαχειριστικής επάρκειας του δήμου στην υλοποίηση των έργων
- Τις ανάγκες σε πόρους
- Την ανασκόπηση της Πολιτικής Ποιότητας

Κατά τις ανασκοπήσεις του Συστήματος καθορίζονται / αναθεωρούνται οι ποσοτικές παράμετροι των στόχων ποιότητας και αποδοτικότητας του Οργανισμού, στο πλαίσιο της γενικής Πολιτικής Ποιότητας που έχει καθοριστεί από τη Διοίκηση. Είναι δυνατόν επίσης να αποφασίζονται και να τίθενται και νέοι στόχοι.

Σχετική διαδικασία Δ.07.05 Ανασκόπηση Διοίκησης

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	26 / 50

5.7 ΕΤΗΣΙΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΕΡΓΩΝ

Στο πλαίσιο της διαδικασίας του επιχειρησιακού προγραμματισμού του δήμου, στις αρχές κάθε έτους καταρτίζεται το Ετήσιο Πρόγραμμα Δράσης, όπως περιγράφεται και στη σχετική διαδικασία του ΣΔΠΔΕ (Δ.01.01 «Επιχειρησιακός Σχεδιασμός Δήμου»). Το Ετήσιο Πρόγραμμα Δράσης συντάσσεται στη βάση των αξόνων του μεσοπρόθεσμου Τετραετούς Επιχειρησιακού Σχεδίου του δήμου και περιλαμβάνει απολογιστικά στοιχεία για τα έργα του προηγούμενου έτους, τον προγραμματισμό των συνεχιζόμενων έργων και τον προγραμματισμό για τα νέα έργα του τρέχοντος έτους.

Η πορεία υλοποίησης του Ετήσιου Προγράμματος Δράσης του δήμου ελέγχεται, έτσι ώστε να προγραμματίζονται εγκαίρως οι κατάλληλες ενέργειες για την αντιμετώπιση τυχόν αποκλίσεων και αστοχιών, καθώς και για τη διαχείριση των αλλαγών.

Τέλος, όπως προαναφέρθηκε, σε ετήσια βάση γίνεται και ο απολογισμός και η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της υλοποίησης του Ετήσιου Προγράμματος Δράσης.

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	27 / 50

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ

6.1 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΡΩΝ

Η Διοίκηση του Δήμου μεριμνά για την εξασφάλιση των πόρων και λοιπών εισροών, που απαιτούνται για την εφαρμογή, διατήρηση και συνεχή βελτίωση του ΣΔΠΔΕ, με στόχο την ικανοποίηση του πολίτη και την τήρηση των όρων διαχειριστικής επάρκειας του δήμου στην υλοποίηση των έργων, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Γενικά, οι πόροι αυτοί χρησιμοποιούνται για:

- ◆ Βελτίωση της υποδομής των κτιριακών εγκαταστάσεων, του εξοπλισμού, των συστημάτων και των πληροφοριών για την εκτέλεση των εργασιών και την υλοποίηση των έργων.
- ◆ Εγκατάσταση οργανωτικών μεθόδων και βάσεων πληροφοριών απαραίτητων για το ΣΔΠΔΕ
- ◆ Συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού
- ◆ Αμοιβές συμβούλων, και ειδικών εξωτερικών συνεργατών
- ◆ Βελτίωση του περιβάλλοντος εργασίας ιδιαίτερα για τη διασφάλιση της τήρησης των σχετικών διατάξεων και των απαιτήσεων σχετικά με την επαγγελματική υγεία και ασφάλεια.

με βάση τις σχετικές εισηγήσεις των επικεφαλής των διοικητικών μονάδων του Οργανισμού και του ΥΔΠΔΕ. Οι ανάγκες σε πόρους αποτελούν υλικό ανασκόπησης κατά την Ανασκόπηση του ΣΔΠΔΕ.

6.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Ο Οργανισμός έχει καθορίσει τις απαραίτητες ικανότητες, που αντιστοιχούν στην κάθε θέση εργασίας σε όλα τα τμήματα των Διευθύνσεών του. Οι απαιτούμενες αυτές ικανότητες και δεξιότητες αποτελούν τη βάση για τις προσλήψεις, την αξιολόγηση και μετακίνηση του προσωπικού, καταγράφονται δε στον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας, στον κώδικα δημοτικών & κοινοτικών υπαλλήλων, στο Προσοντολόγιο ΠΔ50/2002 και στο ισχύον Οργανόγραμμα του Δήμου.

Το προσωπικό του δήμου, που μπορεί να επηρεάσει την ποιότητα των προϊόντων ή υπηρεσιών και την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των διεργασιών, διαθέτει όλες τις απαιτούμενες ικανότητες, με βάση την κατάλληλη μόρφωση, εκπαίδευση, δεξιότητες και εμπειρία.

Το σύνολο του προσωπικού του Οργανισμού είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο και επιμορφώνεται σε συνεχή βάση, ώστε να είναι σε θέση να εξασκεί τα καθήκοντα του, όπως προβλέπεται από το ΣΔΠΔΕ και τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας. Οι πληροφορίες αυτές τηρούνται στο Γραφείο Προσωπικού.

Αποτελεί πολιτική του Οργανισμού να έχουν όλοι οι εργαζόμενοι τις απαιτούμενες ικανότητες (μόρφωση, εκπαίδευση, δεξιότητες και εμπειρία) για τη συγκεκριμένη θέση εργασίας, κατά πε-

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	28 / 50

ρίπτωση, καθώς επίσης όλοι οι νεοπροσληφθέντες υπάλληλοι να εκπαιδεύονται στο ΣΔΠΔΕ και στα βασικά καθήκοντα της θέσης εργασίας τους.

Όταν προκύπτουν ιδιαίτερες ανάγκες για τη στελέχωση συγκεκριμένων έργων ή/και για την αποδοτική λειτουργία του ΣΔΠΔΕ, οι οποίες δεν καλύπτονται είτε ποσοτικά, είτε ποιοτικά από την υπάρχουσα στελέχωση του Οργανισμού εξετάζεται το ενδεχόμενο συνεργασίας με εξωτερικούς συνεργάτες και λαμβάνεται κάθε φορά η κατάλληλη απόφαση για την καλύτερη δυνατή λύση.

Οι ανάγκες για εκπαίδευση του προσωπικού εντοπίζονται από τους υπεύθυνους κάθε τμήματος και αποστέλλονται στο γραφείο προσωπικού, το οποίο καταρτίζει το Ετήσιο Πρόγραμμα Εκπαίδευσης, το οποίο εγκρίνεται από τον Δήμαρχο. Στο πλαίσιο της ίδιας διαδικασίας λαμβάνονται και αποφάσεις που σχετίζονται με την οργανωτική διάρθρωση του Οργανισμού και τη συνολική στελέχωσή του, καθώς επίσης και με τις γενικότερες ανάγκες ανάπτυξης του προσωπικού και τα συστήματα και προγράμματα που συνδέονται με την κάλυψη των αναγκών αυτών.

Πληροφορίες για τον καθορισμό των αναγκών σε εκπαίδευση, την κατάρτιση και άλλες μορφές αναβάθμισης του προσωπικού, προκύπτουν και από τις εσωτερικές επιθεωρήσεις και τη διαχείριση προβλημάτων δήμου, βάσει των αντιστοιχών διαδικασιών (Δ.05.03 Διαχείριση εκπαίδευσης προσωπικού και Δ.07.03 Διαχείριση προβλημάτων δήμου).

Το Γραφείο Προσωπικού, είναι υπεύθυνο για τον συντονισμό της υλοποίησης των εγκεκριμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων και διατηρεί «Αρχείο Εκπαίδευσης Προσωπικού», το οποίο περιέχει τα στοιχεία και την εκπαίδευση κάθε εργαζόμενου.

Ο καθ' ύλην αρμόδιος προϊστάμενος του εργαζόμενου αποτιμά την αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσής του και συνεργαζόμενος με το γραφείο προσωπικού, καθορίζει, όπου απαιτείται, διορθωτικές ενέργειες.

Σχετική διαδικασία Δ.05.03 «Διαχείριση Εκπαίδευσης Προσωπικού».

6.3 ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ, ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ, ΜΕΣΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

6.3.1 Γενικά

Ο Δήμος καθορίζει, παρέχει και διατηρεί όλη την απαραίτητη υποδομή που απαιτείται για να επιτευχθεί το κατάλληλο περιβάλλον εργασίας.

Η υποδομή αυτή αφορά:

- Κτιριακές εγκαταστάσεις,
- Χώρους εργασίας,
- Κύριο και βοηθητικό εξοπλισμό
- Πληροφοριακά συστήματα

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	29 / 50

Ο δήμος επίσης, καθορίζει και διαχειρίζεται κατάλληλα τις συνθήκες περιβάλλοντος εργασίας, ώστε να εξασφαλίζεται η επίτευξη συμμορφούμενων έργων ως προς τις απαιτήσεις του ΣΔΠΔΕ και των πολιτών.

6.3.2 Υποδομή Τεχνολογίας Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ)

Όσον αφορά στην ύπαρξη κατάλληλης υποδομής Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για τη διαχείριση των έργων, ο δήμος εξασφαλίζει την ύπαρξη επαρκών μέσων και εφαρμογών για:

- Την ανάλυση της δομής των εργασιών των έργων (WBS)
- Το χρονοπρογραμματισμό των έργων
- Τη διαχείριση των απαραίτητων πόρων για την υλοποίηση των έργων
- Την οικονομική διαχείριση και την παρακολούθηση του προϋπολογισμού των έργων

Ειδικότερα για την οικονομική διαχείριση, η υποδομή ΤΠΕ που διαθέτει ο δήμος έχει τη δυνατότητα να υποστηρίζει:

- την καταγραφή των λογιστικών γεγονότων
- τη δυνατότητα ελέγχου των λογιστικών εγγραφών
- την παρακολούθηση των οικονομικών υποχρεώσεων των έργων
- την τήρηση του λογιστικού σχεδίου, όπως αυτό προβλέπεται από τη νομοθεσία

Επιπλέον, ο δήμος διαθέτει κατάλληλα υποστηρικτικά λογισμικά, όπως:

- Για τη δημιουργία και επικαιροποίηση ιστοσελίδων
- Για την ηλεκτρονική πρωτοκόλληση
- Για τη διαχείριση αιτημάτων πολιτών
- Για τη διαχείριση προβλημάτων

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	30 / 50

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΟΥ

7.0 ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΕΝΑΡΞΗΣ ΕΡΓΟΥ

Οι διεργασίες έναρξης του έργου περιλαμβάνουν τις απαιτούμενες ενέργειες για την εξασφάλιση της ωρίμανσης και της χρηματοδότησής του. Ο δήμος εφαρμόζει τις διαδικασίες Δ.04.02 «Καθορισμός Σκοπιμότητας Έργου, Δ.04.02 «Ωρίμανση Έργου» και Δ.04.05 «Διαχείριση αναπτυξιακών & ευρωπαϊκών προγραμμάτων» για την αποτύπωση των απαραίτητων ενεργειών έναρξης των έργων.

Κατά τη φάση ωρίμανσης δημιουργείται ο φάκελος του έργου στον οποίο ταξινομούνται και αρχειοθετούνται οι πληροφορίες που απαιτούνται για την υλοποίηση του έργου με ευθύνη του Υπεύθυνου Έργου.

7.0.1 Καταγραφή αναγκών

Στο πλαίσιο του σκοπού λειτουργίας του ο δήμος συντάσσει τετραετές Ολοκληρωμένο Αναπτυξιακό Επιχειρησιακό Σχέδιο που περιλαμβάνει στρατηγικούς στόχους σε διάφορους τομείς για τη βελτίωση της ζωής του κοινωνικού συνόλου στα διοικητικά του όρια. Με βάση το Σχέδιο αυτό ο δήμος εντοπίζει τις ανάγκες για έργα που δημιουργούν αξία, καλύπτουν ανάγκες του κοινωνικού συνόλου και παρέχουν οφέλη, εξειδικεύοντας τους γενικούς στρατηγικούς στόχους σε επιμέρους έργα.

Το ετήσιο Πρόγραμμα Έργων που συντάσσεται από την Ομάδα Έργου του Στρατηγικού Σχεδιασμού εκφράζει την εξειδίκευση αυτή. Κάθε πρόταση για νέο έργο που μπορεί να προέρχεται από ένταξη στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα, από εισηγήσεις φορέων, από αναγγελία Επιδοτούμενου Προγράμματος κλπ, αναλύεται, καταγράφονται οι ανάγκες που καλύπτει το έργο, καταγράφεται η σκοπιμότητά του και η δυνατότητα υλοποίησής και βιωσιμότητάς του σε τυποποιημένο έντυπο (Ε.04.01.01). Λεπτομέρειες περιγράφονται στη διαδικασία Δ.04.01 «Καθορισμός Σκοπιμότητας Έργου».

Αναλυτικότερα, όταν κριθεί απαραίτητο για ένα έργο, συμπληρώνεται το Έντυπο Προσδιορισμού Έργου (Ε.04.01.01) που περιλαμβάνει την περιγραφή του έργου, τα ενδιαφερόμενα μέρη, τις ανάγκες για την εκτέλεση του έργου, τη μελέτη κόστους – οφέλους (κόστος και αναμενόμενα οφέλη, περιβαλλοντικές – κοινωνικές επιπτώσεις κλπ), τη συμβατότητα με το Θεσμικό & Κανονιστικό Πλαίσιο τη συνέργεια με άλλα έργα και ένα ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα.

Μετά από αξιολόγηση, εφόσον το έργο κριθεί βιώσιμο και υλοποιήσιμο, τότε Έντυπο Προσδιορισμού υπογράφεται και προωθείται στο Δημοτικό Συμβούλιο για έγκριση.

Εναλλακτικά για την τεκμηρίωση της ανάγκης υλοποίησης ενός έργου χρησιμοποιούνται και λοιπά έγγραφα ή μελέτες όπως στρατηγικές μελέτες, μελέτες εξωτερικών φορέων κλπ.

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	31 / 50

7.0.2 Προετοιμασία και ωρίμανση

Ο δήμος προετοιμάζει τα έργα προς εκτέλεση κάνοντας όλες τις απαραίτητες ενέργειες εξεύρεσης χρηματοδότησης και υλοποιώντας όσες άλλες ενέργειες απαιτείται προκειμένου να προχωρήσει ομαλά και χωρίς προβλήματα η υλοποίησή του.

Για την καταγραφή του προγραμματισμού και υλοποίησης των απαραίτητων ενεργειών ωρίμανσης για τη σωστή προετοιμασία υλοποίησης των Έργων του δήμου, εφαρμόζεται η διαδικασία Δ.04.02 «Ωρίμανση Έργου».

Σε αυτή τη διαδικασία περιγράφεται:

- α) Η μελέτη και ο καθορισμός των απαραίτητων ενεργειών ωρίμανσης.
- β) Η σύνταξη χρονοδιαγράμματος των ενεργειών ωρίμανσης.
- γ) Η σύνταξη προϋπολογισμού του έργου.
- δ) Ο σχεδιασμός και προγραμματισμός μελετών, η παρακολούθηση της εκτέλεσής τους.
- ε) Η υλοποίηση των απαραίτητων ενεργειών ωρίμανσης π.χ. αδειοδοτήσεις, απαλλοτριώσεις, λήψη κανονιστικών αποφάσεων κ.ά.
- στ) Η διαμόρφωση των διακηρύξεων και τευχών δημοπράτησης.

Ειδικότερα, μέσω της Δ.04.02, καθορίζεται Ομάδα Ωρίμανσης Έργου η οποία δημιουργεί Φάκελο Ωρίμανσης Έργου, μελετά τις απαιτήσεις και καθορίζει τις ενέργειες ωρίμανσης. Στο Φάκελο Ωρίμανσης Έργου καταχωρούνται έγγραφα, όπως Μελέτη Σκοπιμότητας, χρονοδιάγραμμα ενεργειών ωρίμανσης, μελέτες, αποτελέσματα ερευνών, Τεχνικό Δελτίο, ο τρόπος χρηματοδότησης, εγκρίσεις, αλληλογραφία, κλπ. Ο Φάκελος Ωρίμανσης θα μετατραπεί σε φάκελο Έργου όταν αρχίσει η υλοποίηση του Έργου.

Εξουσιοδοτημένο άτομο ενημερώνεται συνεχώς για τις ισχύουσες διατάξεις από τις ιστοσελίδες των ΥΠΕΧΩΔΕ, ΥΠΕΣ, ΥΠΟΙΟ, ΜΟΔ, ΜΟΠΑΔΙΣ, Εθνικού Τυπογραφείου κλπ.

Εφόσον υπάρχει δυνατότητα ένταξης του έργου σε συγχρηματοδοτούμενο πρόγραμμα, τότε ακολουθείται η διαδικασία Δ. 04.05 «Διαχείριση αναπτυξιακών & ευρωπαϊκών προγραμμάτων», αλλιώς αναζητούνται ίδιοι πόροι.

Οι μελέτες σχεδιάζονται, υλοποιούνται και ελέγχονται σύμφωνα με τις διεργασίες Σχεδιασμού, Υλοποίησης και Ελέγχου Έργων. Περιλαμβάνουν Κύριες Μελέτες, Υποστηρικτικές Μελέτες, Έρευνες, Εγκρίσεις κλπ.

Ο Υπεύθυνος Ωρίμανσης Έργου παρακολουθεί την υλοποίηση όλων των ενεργειών και καταχωρεί το σχετικό υλικό (αδειοδοτήσεις, παραχωρήσεις χρήσης ακινήτων, άδειες αρχαιολογίας, περιβαλλοντικών όρων κλπ) στο Φάκελο Έργου.

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	32 / 50

7.1 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΕΡΓΩΝ

Ο Δήμος σχεδιάζει και αναπτύσσει τις διεργασίες που απαιτούνται για την υλοποίηση των παρεχόμενων προς τους πολίτες υπηρεσιών, σε συσχέτιση και με τις απαιτήσεις των λοιπών διεργασιών του ΣΔΠΔΕ.

Με βάση τον σχεδιασμό αυτό, ο Δήμος έχει καθορίσει γραπτά:

- Τις διεργασίες που αφορούν τις παρεχόμενες προς τους πολίτες υπηρεσίες.
- Την τεκμηρίωση και τους πόρους για την υλοποίησή τους
- Τις απαραίτητες επαληθεύσεις, αξιολογήσεις, παρακολούθηση, ελέγχους και επιθεωρήσεις που απαιτούνται για να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση των παρεχόμενων υπηρεσιών & έργων, καθώς και τα αρχεία που τηρούνται ώστε να αποδεικνύεται η συμμόρφωση αυτών.
- Τις σχετικές γενικές και ειδικές αρμοδιότητες και υπευθυνότητες υλοποίησης των ανωτέρω.

Ειδικότερα αναφορικά με τα έργα προκειμένου αυτά που καλείται να υλοποιήσει ο δήμος, να διαχειριστούν και να εκτελεστούν σωστά, να επιτύχουν τους στόχους τους, να ικανοποιήσουν τους ωφελουμένους και τις ανάγκες για τις οποίες προγραμματίστηκαν, έχει σχεδιαστεί και εφαρμόζεται σχέδιο διαχείρισης των έργων, το οποίο λαμβάνει υπ' όψιν του και τις απαιτήσεις των Διαχειριστικών Αρχών. Το πλήρες σχέδιο διαχείρισης αποτελείται από τις εξής διαδικασίες:

Δ.04.06 «Σχεδιασμός Οργάνωσης Έργου»

Δ.04.08 «Σχεδιασμός Προγράμματος Ελέγχων Έργου»

Δ.04.07 «Καθορισμός Φάσεων & Παραδοτέων – Κατάρτιση Χρονοδιαγράμματος Έργου»

Δ.04.09 «Καθορισμός Δεικτών Παρακολούθησης Έργου»

Δ.04.10 «Διαχείριση Κινδύνων Έργου»

Δ.04.11 «Σχεδιασμός Διαχείρισης Επικοινωνίας Έργου»

Δ.04.12 «Σχεδιασμός Οικονομικής Διαχείρισης Έργου»

Οι ανωτέρω διαδικασίες καλύπτουν τις απαιτήσεις της αντίστοιχης παραγράφου του Προτύπου. Τα αρχεία των διαδικασιών αυτών αποτελούν τμήμα του Φακέλου Έργου.

7.1.1 Οργάνωση έργου και ανάγκες σε προσωπικό και εξοπλισμό

Σύμφωνα με τη διαδικασία Δ.04.06 «Σχεδιασμός Οργάνωσης Έργου» ορίζεται ο Υπεύθυνος και η Ομάδα Έργου με συγκεκριμένα καθήκοντα αναλόγως του αντικειμένου, της πολυπλοκότητας και της σημασίας του κάθε έργου. Οι αρμοδιότητες καθορίζονται με βάση την τεχνογνωσία, την εμπειρία και τις απαιτήσεις του έργου.

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	33 / 50

Παράλληλα, γίνεται μέριμνα για την εξασφάλιση της κατάλληλης εκπαίδευσης – επιμόρφωσης του εμπλεκόμενου προσωπικού, όπου αυτό κριθεί απαραίτητο.

Επίσης, εφόσον είναι απαραίτητο, καθορίζονται και καταγράφονται οι υποδομές και ο εξοπλισμός που είναι αναγκαίος για την υλοποίηση του έργου.

7.1.2 Πρόγραμμα ελέγχων

Ο δήμος εφαρμόζει σχετική διαδικασία (Δ.04.08 «Σχεδιασμός Προγράμματος Ελέγχων Έργου») για το σχεδιασμό των ελέγχων που απαιτούνται να διενεργούνται κατά τη διάρκεια της διαχείρισης του έργου. Καταρτίζεται πλάνο ελέγχων ποιότητας έργου το οποίο περιέχει τα ακόλουθα:

- α) Τον προσδιορισμό των μεθόδων και των διαδικασιών που απαιτούνται για την εκτέλεση και τον έλεγχο ποιότητας του έργου,
- β) Τις μεθόδους ελέγχου και αποδοχής παραδοτέων σε συνδυασμό με τα κριτήρια ποιοτικής και ποσοτικής αξιολόγησης των παραδοτέων του έργου και
- γ) Τους υπευθύνους ελέγχου.

7.1.3 Χρονοδιάγραμμα έργου

Η Ομάδα Έργου καταρτίζει αναλυτικό χρονοδιάγραμμα έργου. Το χρονοδιάγραμμα περιλαμβάνει όλες τις φάσεις, στο βαθμό ανάλυσης που επιτρέπουν τα δεδομένα του έργου, με τις εκτιμώμενες ημερομηνίες έναρξης και πέρατος προγραμματισμού και υλοποίησης κάθε μιας και τους αντίστοιχους υπεύθυνους αυτών. Για τα Τεχνικά έργα, τις συναφείς μελέτες και τα έργα προμηθειών και υπηρεσιών το Χρονοδιάγραμμα καταχωρείται και παρακολουθείται μέσω ειδικού εργαλείου σε μορφή MS Excel, το οποίο δύναται να εκτυπωθεί κατά περίπτωση.

Για την εφαρμογή των ανωτέρω έχει συνταχθεί σχετική διαδικασία (Δ.04.07 «Καθορισμός Φάσεων & Παραδοτέων – Κατάρτιση Χρονοδιαγράμματος Έργου»).

7.1.4 Δείκτες παρακολούθησης του έργου

Προκειμένου να παρακολουθείται η πορεία του έργου κατά τη διάρκεια της υλοποίησής του, ο δήμος θέτει ομάδα δεικτών μέσω της διαδικασίας Δ.04.09 «Καθορισμός Δεικτών Παρακολούθησης Έργου». Σκοπός της διαδικασίας είναι ο καθορισμός των δεικτών, της μεθοδολογίας, της συχνότητας και των υπευθύνων μέτρησης αυτών. Οι δείκτες είναι χρονικοί, οικονομικοί και εξέλιξης του φυσικού αντικείμενου. Ως κύριοι δείκτες ενδεικτικά χρησιμοποιούνται:

- α) % χρονικής απόκλισης υλοποίησης του έργου ως προς το προβλεπόμενο χρόνο.
- β) % απόκλισης από το προϋπολογιστικό κόστος
- γ) Αριθμός μη συμμορφώσεων ως προς τους διενεργηθέντες ελέγχους

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	34 / 50

δ) % απόκλισης εκταμιεύσεων ως προς τις προβλεπόμενες

ε) % απόκλισης υλοποίησης του φυσικού αντικειμένου του έργου ως προς την προβλεπόμενη υλοποίηση.

Σε περίπτωση αποκλίσεων από τους στόχους λαμβάνονται τα απαραίτητα μέτρα, με σκοπό την επαναφορά της πορείας του έργου σε επιθυμητή κατάσταση.

7.1.5 Διαχείριση Κινδύνων

Ο δήμος έχει συντάξει και εφαρμόζει συγκεκριμένη διαδικασία (Δ.04.10 «Διαχείριση Κινδύνων Έργου») για την αναγνώριση, ανάλυση, σχεδιασμό ενεργειών αντιμετώπισης και έλεγχο της αποτελεσματικότητας των ενεργειών αυτών.

Συγκεκριμένα, αναγνωρίζονται και καταγράφονται, οι πιθανοί κίνδυνοι, που μπορεί να παρουσιάσουν στις διάφορες φάσεις του Έργου, ο καθένας χωριστά, στο έντυπο διαχείρισης κινδύνου από την Ομάδα Έργου. Περιγράφεται ο κάθε κίνδυνος, οι συνθήκες εμφάνισης και η επίπτωσή του στο έργο. Εκτιμάται η πιθανότητα να συμβεί ο κίνδυνος και το μέγεθος της επίπτωσης, με βάση τον πίνακα εκτίμησης κινδύνων, το δε γινόμενο τους οδηγεί σε κατηγορία επικινδυνότητας. Ελέγχεται η εφαρμογή του σχεδίου διαχείρισης κινδύνου και λαμβάνονται μέτρα σε περίπτωση μη υλοποίησης των προβλεπόμενων ενεργειών.

Σε περίπτωση που, κατά την πορεία υλοποίησης του έργου, υπάρξουν αλλαγές στους παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν την επικινδυνότητα και συνεπώς τις σχετικές ενέργειες πρόληψης & αντιμετώπισης γίνεται τροποποίηση / επικαιροποίηση του σχετικού εγγράφου.

7.2 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΩΝ – ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΟΛΙΤΕΣ

7.2.1 Προσδιορισμός των απαιτήσεων των παρεχόμενων υπηρεσιών

Ο Οργανισμός του Δήμου προσδιορίζει:

- Τις απαιτήσεις που διατυπώνονται από τον πολίτη σε ότι αφορά τα χαρακτηριστικά / προδιαγραφές των υπηρεσιών.
- Τις απαιτήσεις που, ενώ δεν καθορίζονται από τους πολίτες ή την Αναθέτουσα αρχή, πιστεύει ότι είναι απαραίτητες να καθοριστούν και
- Τις απαιτήσεις που τυχόν προβλέπονται από την ισχύουσα εθνική και κοινοτική νομοθεσία και σχετίζονται με την κάθε υπηρεσία ή το κάθε έργο. Για τον εντοπισμό των εν λόγω απαιτήσεων και τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με αυτές, εφαρμόζεται η διαδικασία Δ.07.10 «Παρακολούθηση & τήρηση νομοθεσίας - Νομική Υποστήριξη»,

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	35 / 50

μέσω της συμπλήρωσης και υπογραφής εκ μέρους των πολιτών, των εξειδικευμένων για κάθε περίπτωση εντύπων αιτήσεων & μέσω της υπογραφής των συμβάσεων.

Σχετικές διαδικασίες όσες παράγουν υπηρεσία για τον πολίτη & η Δ.04.19 «Διαχείριση Συμβάσεων έργου» .

7.2.2 Ανασκόπησεις των απαιτήσεων σχετικών με τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Πριν από την ανάθεση ενός έργου ή την παροχή μιας υπηρεσίας και τη δέσμευση του δήμου για την υλοποίησή της μέσα από την υπογραφή ή την πρωτοκόλληση της σχετικής σύμβασης ή αίτησης, γίνεται ανασκόπηση, ώστε να επιβεβαιώνεται ότι:

- Οι απαιτήσεις του πελάτη έχουν προσδιοριστεί πλήρως
- Διαφορές ανάμεσα σε προηγούμενες περιγραφές του αντικειμένου του έργου ή της υπηρεσίας και στο τελικό σχέδιο της σύμβασης ή της αίτησης επιλύονται.
- Διαφορές ανάμεσα στην προσφορά και τη συμφωνία επιλύονται.
- Ο δήμος μπορεί να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις μέσα στον προβλεπόμενο χρόνο

Τυχόν πρόσθετες εντολές / τροποποιήσεις των απαιτήσεων επιβεβαιώνονται πάντα, στο βαθμό της κρισιμότητας και σπουδαιότητας τους, και ενημερώνονται σχετικά τα αρμόδια στελέχη του δήμου.

Για τα έργα σημαντικές τροποποιήσεις που προκύπτουν μετά από την υπογραφή της σύμβασης, διαχειρίζονται όπως περιγράφεται στη διαδικασία Δ.04.23 «Διαχείριση & έλεγχος αλλαγών έργου».

7.2.3 Επικοινωνία με πολίτες – Διαχείριση παραπόνων και αιτημάτων πολιτών

Ο δήμος προσδίδει μεγάλη σημασία στη σωστή και τακτική επικοινωνία με τον πολίτη ή/και την Αναθέτουσα Αρχή (σε περίπτωση συγχρ/μενων έργων), ώστε να υπάρχει άμεση πληροφόρηση για την ικανοποίησή του από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που του παρέχει.

Ο πολίτης έχει την δυνατότητα επικοινωνίας με τον Δήμο μέσω του Γραφείου Δημότη (Δ.07.08 Διαχείριση αιτημάτων δημοτών), είτε απευθείας με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου. Τα διάφορα αιτήματα και παράπονα εξετάζονται και απαντώνται βάσει της σχετικής διαδικασίας, υπό την ευθύνη του ΥΔΠΔΕ. Προβλέπεται τήρηση σχετικών αρχείων.

Ο ΥΔΠΔΕ, επεξεργάζεται τα στοιχεία προκειμένου να παρουσιαστούν στην ανασκόπηση της Διοίκησης και να καθοριστούν διορθωτικές ενέργειες, όπου απαιτείται.

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	36 / 50

7.3 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Για τον Οργανισμό του Δήμου Κρωπίας, σαν νέο προϊόν θεωρείται κάθε νέα υπηρεσία που αποφασίζει να προσφέρει στους πολίτες, είτε λόγω νέας νομοθεσίας, είτε στα πλαίσια της συνεχούς βελτίωσης και της εξυπηρέτησης του πολίτη.

Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη μιας νέας υπηρεσίας γίνεται από την αρμόδια Διεύθυνση που θα αναλάβει την υλοποίηση της νέας υπηρεσίας σε συνεργασία με τον ΥΔΠΔΕ και λαμβανομένων υπόψη των τυχόν απαιτήσεων της ισχύουσας νομοθεσίας.

Για το σχεδιασμό των νέων υπηρεσιών ακολουθούνται τα εξής βασικά στάδια:

- *Προγραμματισμός του σχεδιασμού:*

Ο δήμος προγραμματίζει το σχεδιασμό της νέας υπηρεσίας, προσδιορίζοντας τα στάδια του σχεδιασμού, καθώς και την ανασκόπηση, επαλήθευση και επικύρωση.

- *Προσδιορισμός των δεδομένων του σχεδιασμού:*

Τα δεδομένα, στα οποία θα στηριχθεί ο σχεδιασμός προσδιορίζονται, συλλέγονται και καταγράφονται. Τα δεδομένα ανασκοπούνται ως προς την επάρκειά τους, ώστε να καλύπτουν πλήρως τις απαιτήσεις και να μη έρχονται σε αντίθεση μεταξύ τους.

- *Αποτελέσματα του σχεδιασμού:*

Τα αποτελέσματα του σχεδιασμού επικαιροποιούνται πάντα κατά την πορεία του σχεδιασμού, με βάση τα τελευταία δεδομένα και τροποποιήσεις. Επιπλέον, πρέπει να ικανοποιούν τις απαιτήσεις των δεδομένων του σχεδιασμού, να δίνουν τις σωστές πληροφορίες και οδηγίες για την υλοποίηση της νέας υπηρεσίας, να περιέχουν τα κριτήρια αποδοχής της και να καθορίζουν τις απαιτούμενες συνθήκες παροχής υπηρεσιών.

- *Ανασκοπήσεις σχεδιασμού:*

Καθορίζονται οι συστηματικές ανασκοπήσεις που θα γίνονται, ώστε να αξιολογείται η αποτελεσματικότητά του σχεδιασμού και να λαμβάνονται τα απαραίτητα διορθωτικά μέτρα, εφόσον διαπιστώνονται προβλήματα.

- *Επαλήθευση των αποτελεσμάτων του σχεδιασμού:*

Κατά το σχεδιασμό καθορίζεται ο τρόπος με τον οποίο θα πραγματοποιείται επαλήθευση των αποτελεσμάτων του, ενώ τηρούνται τα σχετικά αρχεία των αποτελεσμάτων της επαλήθευσης και των τυχόν αναγκαίων ενεργειών που έχουν ληφθεί σε περιπτώσεις αποκλίσεων.

- *Επικύρωση του σχεδιασμού:*

Η επικύρωση της νέας υπηρεσίας γίνεται από τον πολίτη με την αποδοχή της υπηρεσίας, ενώ τηρούνται τα σχετικά αρχεία.

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	37 / 50

- Έλεγχος αλλαγών του σχεδιασμού:

Κατά τη διάρκεια του σχεδιασμού νέας υπηρεσίας μπορεί να γίνονται αλλαγές. Όμως, όλες αυτές οι αλλαγές ανασκοπούνται, επαληθεύονται και επικυρώνονται πριν τεθούν σε εφαρμογή, τηρουμένων των σχετικών αρχείων των ανασκοπήσεων και των απαραίτητων ενεργειών.

Η τήρηση όλων των προηγούμενων σταδίων τεκμηριώνεται από τα αρχεία τα οποία προκύπτουν και τα οποία τηρούνται επ'άριστον.

Για τα έργα ο σχεδιασμός καλύπτεται από τις σχετικές διαδικασίες της Διεργασίας Διαχείρισης Μελετών & Έργων

7.4 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

7.4.1 Αγορές – Συμβάσεις με Προμηθευτές

Ο δήμος θεωρεί ιδιαίτερα σημαντικό να εξασφαλίζει ότι τα προϊόντα, που παραγγέλλει σε προμηθευτές του, ή οι υπηρεσίες που προμηθεύεται από υπεργολάβους, για κάλυψη των αναγκών του, πληρούν απόλυτα τις τεθείσες προδιαγραφές. Γι αυτό, ο δήμος φροντίζει να εξασφαλίζεται ότι οι αγορές γίνονται με τρόπο που να αποκλείει μη συμμορφώσεις αγορών, λόγω λανθασμένων στοιχείων και προδιαγραφών κατά τη συνεννόηση με τους προμηθευτές / υπεργολάβους του. Έτσι οι αγορές γίνονται με βάση συγκεκριμένη διαδικασία, Δ.04.17 «Διαχείριση προμηθειών (ΕΚΠΟΤΑ)», ενώ οι αναθέσεις μέσω διαγωνισμού και οι συμβάσεις με τους προμηθευτές προϊόντων ή/και υπηρεσιών διαχειρίζονται σύμφωνα με τις διαδικασίες Δ.04.14 «Διαχείριση δημοπράτησης έργου», Δ.04.15 «Διαχείριση δημοπράτησης μελετών».

Σημειώνεται στο σημείο αυτό ότι, ειδικά όσον αφορά στις συμβάσεις με υπεργολάβους / προμηθευτές, η διαδικασία που εφαρμόζεται είναι σύμφωνη με το ισχύον σχετικό θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο, σε όλα της τα στάδια, από την προετοιμασία και την προκήρυξη του διαγωνισμού ως και την υπογραφή της σύμβασης.

Ειδικά για την προετοιμασία των διαγωνισμών, για τη λήψη της απόφασης του τρόπου εκτέλεσης των έργων που ανατίθενται σε υπεργολάβους ως τμήμα των έργων που αναλαμβάνει ο δήμος, τη διενέργεια του διαγωνισμού και την επιλογή του αναδόχου, η διαδικασία που εφαρμόζεται διασφαλίζει την τήρηση του εθνικού και κοινοτικού σχετικού κανονιστικού πλαισίου και των αρχών της διαφάνειας και της ίσης μεταχείρισης.

Η επιλογή και η αξιολόγηση των προμηθευτών του δήμου, όπως περιγράφεται και στη διαδικασία Δ.06.19 «Αξιολόγηση Προμηθευτών» γίνεται με βάση την ικανότητα των προμηθευτών να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του δήμου, η οποία τεκμηριώνεται στον Κατάλογο Προμηθευτών.

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	38 / 50

7.4.2 Πληροφορίες αγορών

Κάθε παραγγελία / ανάθεση αναφέρει τουλάχιστον τα εξής στοιχεία:

- Περιγραφή προϊόντος / υπηρεσίας
- Ποσοτικές απαιτήσεις
- Απαιτήσεις χρόνου παράδοσης
- Ημερομηνία, υπογραφή κλπ.

Οι σχετικές με κάθε προμήθεια πληροφορίες και προδιαγραφές αναφέρονται, είτε στην παραγγελία που αποστέλλεται στον προμηθευτή, είτε στη σχετική πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος, είτε στη σχετική προκήρυξη όταν πρόκειται για διενέργεια διαγωνισμού, είτε στη σύμβαση που υπογράφεται με τον προμηθευτή. Αναλυτικά οι λεπτομέρειες περιγράφονται στις διαδικασίες Δ.04.17 «Διαχείριση Προμηθειών» και Δ.04.19 «Διαχείριση Συμβάσεων έργου».

Ειδικά στις συμβάσεις με τους προμηθευτές, μπορεί να περιλαμβάνονται και απαιτήσεις σχετικά με την αποδοχή προϊόντων, διαδικασιών, διεργασιών ή εξοπλισμού, με το προσωπικό του προμηθευτή, ή απαιτήσεις σχετικά με διαχειριστικά συστήματα που θα πρέπει να εφαρμόζει ο προμηθευτής.

7.4.3 Επαλήθευση αγοραζόμενου Προϊόντος

Ο δήμος πραγματοποιεί ελέγχους επί των αγοραζόμενων προϊόντων και των προμηθευόμενων υπηρεσιών, ώστε να εξασφαλίζεται ότι είναι ακριβώς εκείνα που ζητήθηκαν καταρχήν από τον προμηθευτή ή τον υπεργολάβο. Η διενέργεια των ελέγχων αυτών γίνεται με βάση τη διαδικασία Δ.04.17 «Διαχείριση Προμηθειών», όταν αφορά προϊόντα και σε γενικές περιπτώσεις, ενώ όταν υπογράφεται σύμβαση για την προμήθεια του προϊόντος ή της υπηρεσίας, η διενέργεια των ελέγχων γίνεται σύμφωνα με το σχετικό Σχέδιο Υλοποίησης Έργου, όπως περιγράφεται στη διαδικασία Δ.04.20 «Έλεγχος & Πιστοποίηση Φυσικού Αντικειμένου Έργου».

7.5 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΕΡΓΩΝ

7.5.1α Εκτέλεση έργου με ίδια μέσα

Στις περιπτώσεις που ένα έργο ή ένα τμήμα ενός έργου δεν ανατίθεται σε τρίτο φορέα αλλά εκτελείται από τον Δήμο με ίδια μέσα, τότε εφαρμόζεται η Δ.04.13 «Εκτέλεση έργου με ίδια μέσα»

Σε αυτή τη διαδικασία:

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	39 / 50

α) Προσδιορίζονται οι ποσότητες, οι εργασίες και τα υλικά που πρόκειται να χρησιμοποιηθούν, με το αντίστοιχο κόστος τους και το ακριβές χρονοδιάγραμμα των επί μέρους στοιχείων του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου του έργου.

β) Ορίζονται το αρμόδιο τμήμα του δήμου που είναι υπεύθυνο για την εκτέλεση του έργου και προσδιορίζονται οι διαδικασίες και τα όργανα για την πιστοποίηση, τον έλεγχο και την παραλαβή των παραδοτέων. Συγκεκριμένα, αρμόδιος για την πιστοποίηση και τον έλεγχο των παραδοτέων είναι ο Υπεύθυνος Έργου.

7.5.1β Έλεγχος της παροχής υπηρεσιών

Ο Οργανισμός του Δήμου σχεδιάζει και υλοποιεί την παροχή υπηρεσιών κάτω από ελεγχόμενες συνθήκες. Συγκεκριμένα:

- Διαθέτει διαδικασίες / Οδηγίες για τον τρόπο υλοποίησης της παροχής των υπηρεσιών κατά περίπτωση
- Διαθέτει και χρησιμοποιείται ο κατάλληλος εξοπλισμός για την παροχή των υπηρεσιών, κατά περίπτωση
- Παρακολουθεί την υλοποίηση της παροχής υπηρεσιών με εσωτερικούς ελέγχους και αξιολογεί την αποτελεσματικότητά τους μέσω κατάλληλων δεικτών

Σχετικές διαδικασίες όσες παράγουν υπηρεσία.

7.5.1γ Έλεγχος της υλοποίησης έργων

Η πορεία υλοποίησης όλων των έργων που διαχειρίζεται ο δήμος (είτε ως Ανάδοχος είτε ως Κύριος του έργου) παρακολουθείται από τους Υπεύθυνους Έργων υπό την εποπτεία του αρμόδιου Διευθυντή με βάση τα συμφωνημένα χρονοδιαγράμματα και τις αντίστοιχες συμβάσεις. Η υλοποίηση και η παρακολούθηση της πορείας των έργων περιγράφεται στη διαδικασία Δ.04.20 «Έλεγχος & Πιστοποίηση Φυσικού Αντικειμένου Έργου» που αφορά στην παρακολούθηση της υλοποίησης συγχρ/μενων έργων.

Όπως περιγράφεται στις ανωτέρω διαδικασίες για κάθε έργο που αναλαμβάνει ο δήμος εκπονείται πλάνο ελέγχων ποιότητας με βάση το οποίο εκτελούνται έλεγχοι ποιότητας, τόσο για τα εισερχόμενα στη διεργασία, όσο και για την επεξεργασία τους και τα τελικά αποτελέσματά τους, ώστε να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί αλλά και με τις απαιτήσεις για την προβλεπόμενη χρήση γενικότερα.

Η πρόοδος των έργων ως προς τα προβλεπόμενα παραδοτέα παρακολουθείται και ελέγχεται από τον αρμόδιο Διευθυντή, λαμβάνοντας υπόψη και οποιεσδήποτε τυχόν μεταβολές, ούτως ώστε να επαληθεύεται η τήρηση των προδιαγραφών του φυσικού αντικειμένου των έργων.

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	40 / 50

Οι διαδικασίες παρακολούθησης και πιστοποίησης των παραδοτέων εφαρμόζονται για τις τμηματικές, για την προσωρινή και για την οριστική παραλαβή του έργου.

Για να διασφαλίζεται εντός του δήμου (συμπεριλαμβανόμενης της ομάδας έργου και της Διοίκησης) η επικοινωνία για την πρόοδο του έργου χρησιμοποιούνται κατάλληλες αναφορές (έντυπα παρακολούθησης έργου). Όσον αφορά στην εξωτερική επικοινωνία, αυτή γίνεται ως εξής:

- Όσον αφορά στη διαχειριστική αρχή, παραδίδονται αναφορές προόδου του έργου, είτε όταν ζητούνται, είτε όταν υπάρχουν σχετικές συμβατικές απαιτήσεις
- Όσον αφορά στους ωφελούμενους του έργου και το ευρύ κοινό, σχεδιάζονται κατάλληλες δράσεις για την ενημέρωσή τους, οι οποίες καταχωρούνται στο πλάνο επικοινωνίας του έργου

Για την επικοινωνία με εξωτερικούς φορείς σχετικά με την πορεία του έργου τηρείται πρωτόκολλο, ενώ τηρούνται και τα σχετικά αρχεία.

Τυχόν αλλαγές που προκύπτουν κατά την υλοποίηση του έργου και αφορούν στο αντικείμενο, στα παραδοτέα, στο χρονοδιάγραμμα ή στους πόρους του έργου προσδιορίζονται, αξιολογούνται και εγκρίνονται πριν από την υλοποίησή τους και τα σχετικά στοιχεία καταγράφονται και τηρείται αρχείο. Όταν οι αλλαγές που προκύπτουν συνεπάγονται τέτοια απαίτηση, τροποποιείται και η σύμβαση του έργου αναλόγως.

Όσον αφορά στην παρακολούθηση των συγχρ/μενων έργων από οικονομικής πλευράς, κατά το σχεδιασμό του έργου συντάσσεται σχετικός προϋπολογισμός, ο οποίος και παρακολουθείται κατά την πορεία υλοποίησης του έργου, ενώ ελέγχονται και οι απαιτήσεις πληρωμών από το Οικονομικό Τμήμα. Η παρακολούθηση του προϋπολογισμού αφορά στις αλλαγές που τυχόν προκύπτουν, αλλά και στην παρακολούθηση των δαπανών του έργου και γίνεται με χρήση κατάλληλου λογιστικού συστήματος. Ο έλεγχος των απαιτήσεων πληρωμών γίνεται για να διασφαλίζεται η νομιμότητα και η κανονικότητα των σχετικών απαιτήσεων. Οι σχετικές λεπτομέρειες περιγράφονται στη διαδικασία Δ.04.24 «Έλεγχος Οικονομικής Διαχείρισης Έργου».

Τέλος, κατά την ολοκλήρωση των συγχρ/μενων έργων, πριν από το διαχειριστικό του κλείσιμο τεκμηριώνεται από τον Υπεύθυνο Έργου ότι:

- έχουν επιτευχθεί οι στόχοι του έργου, μέσα από την έκθεση αξιολόγησης του έργου
- έχουν ελεγχθεί και εγκριθεί τα παραδοτέα του έργου
- έχουν υποβληθεί τα προβλεπόμενα εγχειρίδια λειτουργίας ή/και συντήρησης
- έχει συμπληρωθεί ο φάκελος του έργου, υπάρχει το σχετικό αρχείο και έχουν γίνει και οι σχετικές καταχωρήσεις στο πληροφοριακό σύστημα διοίκησης έργων.
- έχει βεβαιωθεί η περαίωση των εργασιών σύμφωνα με τη σύμβαση ή/και τις εφαρμοστέες διατάξεις.

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	41 / 50

7.5.2 Ειδικές διεργασίες

Οι απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2008 για ειδικές διεργασίες παροχής υπηρεσιών, δεν έχουν εφαρμογή στον Οργανισμό του Δήμου.

7.5.3 Αναγνωρισιμότητα & Ανιχνευσιμότητα

Η αναγνωρισιμότητα επιτυγχάνεται :

- Για τα υλικά που βρίσκονται στον χώρο της αποθήκης, μέσω της σήμανσης που έχουν
- Για τα έγγραφα μέσω της υπογραφής του αρμόδιου κάθε φορά υπαλλήλου.

Η ανιχνευσιμότητα σχετικά με τις υπηρεσίες αφορά τον υπάλληλο που εκτέλεσε την υπηρεσία και επιτυγχάνεται μέσω της υπογραφής του διενεργήσαντος το έγγραφο υπαλλήλου.

Σχετικά με τα έργα επιτυγχάνεται

- μέσω του καθορισμού για κάθε φάση του έργου του αρμόδιου υπαλλήλου,
- στις περιπτώσεις υλοποίησης έργου με ανάθεση, μέσω του συστήματος ανιχνευσιμότητας που εφαρμόζει ο ανάδοχος και το οποίο καταθέτει στον δήμο

7.5.4 Ιδιοκτησία πελάτη

Οι απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2008 για προϊόντα ιδιοκτησίας πελάτη, δεν έχουν εφαρμογή στον Οργανισμό του Δήμου.

7.5.5 Διατήρηση του προϊόντος

Οι απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2008 περί χειρισμού, αποθήκευσης και προστασίας των προϊόντων, αφορά μόνο τα υλικά των εξωτερικών συνεργείων και επιτυγχάνεται με την αποθήκευσή τους σε ειδικούς χώρους οι οποίοι φυλάσσονται ώστε να διασφαλίζεται η μη απώλεια και η μη καταστροφή τους.

Σχετική διαδικασία Δ.06.05 «Διαχείριση αποθήκης».

7.6 ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ, ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ & ΔΟΚΙΜΩΝ

Η απαίτηση αυτή του προτύπου έχει εφαρμογή στο παρόν ΣΔΠΔΕ σε ό,τι αφορά την αξιολόγηση των προγραμμάτων software, η οποία υλοποιείται βάσει της σχετικής διαδικασίας Δ.07.17 «Σχεδιασμός, ανάπτυξη και συντήρηση εφαρμογών πληροφορικής».

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	42 / 50

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

8.1 ΓΕΝΙΚΑ ΠΕΡΙ ΜΕΤΡΗΣΗΣ, ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Ο Οργανισμός του Δήμου σχεδιάζει και εφαρμόζει μεθόδους παρακολούθησης / ελέγχων, μετρήσεων και στατιστικών αναλύσεων, όπου αυτό είναι εφικτό και απαιτείται, με στόχο:

- Την απόδειξη της συμμόρφωσης των έργων / παρεχόμενων υπηρεσιών ως προς τις απαιτήσεις του πολίτη
- Την εξασφάλιση της τήρησης του ΣΔΠΔΕ στον Οργανισμό του Δήμου
- Τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠΔΕ

8.2 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ

8.2.1 Μέτρηση ικανοποίησης πελατών

Ο Δήμος αποδίδει πρώτηση σημασία στην ικανοποίηση των πολιτών. Για το λόγο αυτό έχει καθορίσει μέθοδο για τη μέτρηση, παρακολούθηση και αξιολόγηση της ικανοποίησής του, με βάση τη διαδικασία Δ.07.13 «Μέτρηση Ικανοποίησης Δημότη».

Η αξιολόγηση γίνεται μέσω στατιστικής επεξεργασίας των απαντήσεων – αξιολογήσεων των πολιτών, με σχετική κατηγοριοποίηση των απαντήσεων, για να επισημανθούν και να αντιμετωπιστούν οι κρίσιμες περιοχές προβλημάτων.

Τα συμπεράσματα και ευρήματα από την αξιολόγηση της ικανοποίησης πολιτών, που αποτελούν και την πιο σημαντική ένδειξη για την συμπεριφορά και του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας & Διαχειριστικής Επάρκειας, τροφοδοτούν και αποτελούν βασικό υλικό αναφοράς για τις Ανασκοπήσεις του ΣΔΠΔΕ από τη Διοίκηση του Δήμου.

8.2.2 Εσωτερικές Επιθεωρήσεις

Ο ΥΔΠΔΕ είναι αρμόδιος για τον προγραμματισμό και τον συντονισμό της διενέργειας των εσωτερικών επιθεωρήσεων, από τον ίδιο ή από εκπαιδευμένους εσωτερικούς ή εξωτερικούς επιθεωρητές, οι οποίοι είναι ανεξάρτητοι με την ελεγχόμενη δραστηριότητα, με σκοπό:

- Να επιβεβαιώνεται σε συνεχή βάση η εφαρμογή των σχετικών με το ΣΔΠΔΕ απαιτήσεων.
- Να αναγνωρίζονται οι μη συμμορφώσεις.
- Να καθορίζονται οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες, με σκοπό τη βελτίωση.

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	43 / 50

Για το λόγο αυτό εφαρμόζεται η διαδικασία Δ.07.04 «Εσωτερικοί & εξωτερικοί έλεγχοι του συστήματος». Με βάση τη διαδικασία αυτή ο ΥΔΠΔΕ:

- Καταρτίζει το ετήσιο πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων, το οποίο περιλαμβάνει τον έλεγχο όλων των διεργασιών ετησίως κατ' ελάχιστο.
- Επιβλέπει και συντονίζει την εφαρμογή και την ολοκλήρωση των διορθωτικών ενεργειών μέσα σε προκαθορισμένα χρονικά πλαίσια.
- Ενημερώνει την Διοίκηση και την Επιτροπή Ποιότητας στο πλαίσιο της ανασκόπησης του ΣΔΠΔΕ.

Ο ΥΔΠΔΕ μπορεί να τροποποιήσει το ετήσιο πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων, εφόσον τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων επιβάλλουν την επανάληψη τους σε πλέον τακτά διαστήματα, σε περιοχές όπου έχουν εντοπιστεί σοβαρά προβλήματα, ή σε κρίσιμες διεργασίες.

Στη διάρκεια των επιθεωρήσεων οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να υποβάλλουν τις προτάσεις τους για βελτίωση του ΣΔΠΔΕ.

Μη συμμορφώσεις, που εντοπίζονται, καταγράφονται στα έντυπα των σχετικών αναφορών και διαχειρίζονται όπως περιγράφεται στη Διαδικασία Δ.07.04 «Εσωτερικοί & εξωτερικοί έλεγχοι συστήματος»

Οι σημαντικές μη συμμορφώσεις των επιθεωρήσεων εξετάζονται στην ανασκόπηση του ΣΔΠΔΕ και αξιολογούνται τα μέτρα που έχουν ληφθεί για την αποκατάστασή τους και η πορεία υλοποίησής τους.

8.2.2.1 Εξωτερικές επιθεωρήσεις

Στις περιπτώσεις που διενεργούνται επιθεωρήσεις από εξωτερικούς φορείς, σύμφωνα με την εθνική και κοινοτική νομοθεσία, ο Οργανισμός παρέχει στο φορέα διεξαγωγής της επιθεώρησης όλα τα απαραίτητα στοιχεία για τη διενέργειά της και γενικώς φροντίζει να διευκολύνει το έργο του φορέα επιθεώρησης και να συμμορφώνεται με τις τυχόν υποδείξεις του.

Συγκεκριμένα ο Οργανισμός, με ευθύνη της Διοίκησης και του ΥΔΠΔΕ:

- Παρέχει όλα τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία προκειμένου να καταστεί δυνατή η εξαγωγή από το φορέα επιθεώρησης αντικειμενικών συμπερασμάτων σχετικά με την κάλυψη ή όχι των απαιτήσεων
- Υποβάλλει περαιτέρω στοιχεία τεκμηρίωσης όταν αυτό απαιτείται, για τη διαπίστωση της τήρησης ή μη των απαιτήσεων που ελέγχονται
- Υλοποιεί όσα προβλέπονται στην έκθεση του φορέα ελέγχου και ενημερώνει τον ανάδοχο, όταν απαιτείται, για τις υποχρεώσεις οι οποίες προκύπτουν από την αποδοχή του πορίσματος της επιθεώρησης.

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	44 / 50

8.2.3 Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών

Με βάση τις εσωτερικές και εξωτερικές επιθεωρήσεις, τη μέτρηση κατάλληλων δεικτών και με τη βοήθεια στατιστικών τεχνικών ο Οργανισμός, με μέριμνα του ΥΔΠΔΕ, παρακολουθεί και αξιολογεί, όπου είναι δυνατόν, την αποτελεσματικότητα των διεργασιών του ΣΔΠΔΕ, για να διαπιστώσει εάν αυτές είναι σε θέση να επιτύχουν προσχεδιασμένα αποτελέσματα για συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις, αλλά και βελτίωση.

Σε αρνητική περίπτωση, ο Οργανισμός προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες, προκειμένου να επιτύχει την επιθυμητή συμμόρφωση, καθορίζοντας για κάθε μια ενέργεια τον υπεύθυνο υλοποίησης, το χρόνο ολοκλήρωσης, ενώ ελέγχεται η αποτελεσματικότητά τους μετά την υλοποίηση. Η διαχείριση των διορθωτικών αυτών ενεργειών γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία Δ.07.03 «Διαχείριση προβλημάτων δήμου».

8.2.4 Παρακολούθηση και μέτρηση υλικών - υπηρεσιών

8.2.4.1 Έλεγχος εισερχόμενων υλικών

Όλα τα εισερχόμενα υλικά, αναγνωρίζονται ως προς την ταυτότητά τους και ελέγχονται όπως αναφέρεται στη διαδικασία Δ.04.17 «Διαχείριση Προμηθειών Υλικών». Όσα από αυτά δεν ικανοποιούν τις απαιτήσεις που θέτει ο Οργανισμός, σημαίνονται ανάλογα και διαχειρίζονται σαν μη συμμορφούμενα βάσει της διαδικασίας Δ.07.03 «Διαχείριση προβλημάτων δήμου».

8.2.4.2 Έλεγχος υπηρεσιών

Ο έλεγχος των παρεχόμενων από τον Δήμο υπηρεσιών επιτυγχάνεται μέσω των προβλεπόμενων από την νομοθεσία και το ΣΔΠΔΕ και τεκμηριώνεται με την υπογραφή των κατά νόμο προβλεπόμενων ως υπευθύνων υπαλλήλων. Όσες υπηρεσίες δεν ικανοποιούν τις απαιτήσεις που θέτει η ισχύουσα νομοθεσία και ο Οργανισμός, καταγράφονται ως μη συμμορφούμενες και διαχειρίζονται βάσει της διαδικασίας Δ.07.03 «Διαχείριση προβλημάτων δήμου».

Ο έλεγχος των έργων επιτυγχάνεται μέσω της διαδικασίας Δ.04.20 «Έλεγχος & Πιστοποίηση Φυσικού Αντικειμένου έργου» και υπεύθυνος είναι ο υπεύθυνος έργου.

Μέσω στατιστικής επεξεργασίας των αποτελεσμάτων των ελέγχων και μέτρησης κατάλληλων δεικτών, επιτυγχάνεται η παρακολούθηση και μέτρηση των υλικών και υπηρεσιών και ο καθορισμός διορθωτικών ενεργειών, όπου κρίνεται απαραίτητο βάσει της διαδικασίας Δ.07.03 «Διαχείριση προβλημάτων δήμου».

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	45 / 50

8.2.5 Σήμανση κατάστασης ελέγχου

Η κατάσταση ελέγχου προσδιορίζει, αν ένα υλικό, τμήμα έργου ή παρεχόμενη υπηρεσία, στο συγκεκριμένο στάδιο που βρίσκεται, έχει ελεγχθεί ή βρίσκεται σε αναμονή ελέγχου και ποια είναι τα αποτελέσματα του ελέγχου.

Ο Δήμος εφαρμόζει τις απαιτήσεις για αναγνώριση της κατάστασης ελέγχου στις εξής περιπτώσεις:

Παραλαβή υλικών

Για όλα τα υλικά που παραλαμβάνονται ο έλεγχος είναι απαραίτητη προϋπόθεση για να τοποθετηθούν στον χώρο αποθήκευσης. Συνεπώς υλικά που έχουν χαρακτηριστεί κατάλληλα τοποθετούνται στην αποθήκη, αλλιώς επιστρέφονται αμέσως ή σημαίνονται κατάλληλα.

Εκτέλεση έργων

Η κατάσταση ελέγχου σε κάθε φάση του έργου απεικονίζεται στο αντίστοιχο Φύλλο Ελέγχου Έργου, όπως προδιαγράφεται στο Σχέδιο Ποιότητας και στο Ε.04.20.02 «Έντυπο Πιστοποιήσεων Έργου».

Παροχή Υπηρεσιών

Στην απάντηση της αίτησης προς ένα πολίτη, η φάση μεταξύ των διαφόρων υπογραφών (υπαλλήλου – Προϊσταμένου – Διευθυντή) προσδιορίζει και την κατάσταση ελέγχου.

Προ της πρώτης υπογραφής, έχουμε αναμονή ελέγχου, ενώ μετά την τελευταία υπογραφή ολοκλήρωση του ελέγχου.

Όπου γίνεται ηλεκτρονική καταχώρηση των στοιχείων του εμπλεκόμενου υπαλλήλου, αυτή επέχει την θέση υπογραφής και σημαίνει ότι τα διάφορα βήματα εξελίσσονται κανονικώς.

8.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

"Μη συμμορφούμενο" χαρακτηρίζεται ένα υλικό/προϊόν/υπηρεσία προμηθευτή ή υπηρεσία προς παράδοση σε πολίτη, το οποίο δεν ανταποκρίνεται στις τεθείσες απαιτήσεις και καθίσταται ακατάλληλο να χρησιμοποιηθεί ή να προωθηθεί στον πολίτη.

Ειδικότερα :

- ✓ Υλικό από προμηθευτή το οποίο εντοπίζεται κατά τους ελέγχους παραλαβής ότι δεν ανταποκρίνεται στις ποιοτικές προδιαγραφές του Δήμου χαρακτηρίζεται ως μη αποδεκτό και επιστρέφεται ή δεσμεύεται.
- ✓ Εκτελούμενο έργο στο οποίο διαπιστώνονται μη αποδεκτές αποκλίσεις κατά τους ελέγχους, χαρακτηρίζεται μη συμμορφούμενο κα σταματά η εκτέλεσή του.

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	46 / 50

- ✓ Προσφερόμενη υπηρεσία από τον Δήμο, η οποία διαπιστώνεται ότι είναι λανθασμένη, χαρακτηρίζεται ως μη συμμορφούμενη και διορθώνεται επιτόπου, εφόσον είναι εφικτό. Διαφορετικά ξεκινά η διαδικασία αποκατάστασής της.

Υπεύθυνοι για την διαχείριση των μη συμμορφούμενων είναι ο ΥΔΠΔΕ με τα εκάστοτε αρμόδια στελέχη των υπηρεσιών, αναλόγως της μη συμμόρφωσης.

Οι αποφάσεις για την τύχη των μη συμμορφούμενων υλικών / προϊόντων / υπηρεσιών μπορεί να είναι:

Για τα υλικά / προϊόντα

- Αποδοχή
- Αποδοχή υπό προϋποθέσεις
- Επιστροφή

Για τα έργα

- Αποδοχή των ατελειών μικρής σημασίας
- Αποκατάσταση των σημαντικών μη συμμορφώσεων

Για τις υπηρεσίες

- Αποκατάσταση του λάθους

Για όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις, όπου απαιτείται, γίνεται επανέλεγχος σωστής αποκατάστασης.

Τα μη συμμορφούμενα υλικά/προϊόντα/υπηρεσίες καταγράφονται και διαχειρίζονται σύμφωνα με τη διαδικασία Δ.07.03 «Διαχείριση προβλημάτων δήμου» και τα σημαντικά αποτελούν υλικό ανασκόπησης.

8.4 ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Ο Οργανισμός καθορίζει, συλλέγει και αναλύει δεδομένα για να τεκμηριώσει την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα του ΣΔΠΔΕ και να εκτιμήσει σε ποιες περιοχές του μπορούν να γίνουν βελτιώσεις.

Τα δεδομένα αυτά προκύπτουν από παρακολούθηση, και μετρήσεις, η δε ανάλυσή τους παρέχει πληροφορίες για:

- ◆ Την ικανοποίηση των πολιτών,
- ◆ Την συμμόρφωση με τις απαιτήσεις των παρεχόμενων υπηρεσιών, των έργων και των αγοραζόμενων υλικών/ προϊόντων,

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	47 / 50

- ♦ Χαρακτηριστικά και τάσεις διεργασιών, περιλαμβανομένων ευκαιριών για προληπτικές ενέργειες και
- ♦ Την αξιοπιστία των προμηθευτών

Στην ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιούνται κατάλληλες στατιστικές τεχνικές και άλλες μέθοδοι ανάλυσης και συσχέτισμού δεδομένων, όπως ιστογράμματα, κ.α.

Αναφορικά με την λειτουργία του ΣΔΠΔΕ, αντικείμενο των στατιστικών αναλύσεων είναι δυνατόν να αποτελέσουν τα ευρήματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων, τα αποτελέσματα των διορθωτικών ενεργειών και τα αιτήματα / παράπονα δημοτών.

8.5 ΒΕΛΤΙΩΣΗ

8.5.1 Καθορισμός δεικτών μέτρησης διεργασιών

Ο Δήμος προκείμενου να επιτύχει τους στόχους ποιότητας που αναφέρονται στην Πολιτική Ποιότητας, τη συνεχή βελτίωση του ΣΔΠΔΕ και την ικανοποίηση του πολίτη, καθορίζει κατάλληλους Δείκτες ποιότητας – αποδοτικότητας, που καλύπτουν τις κύριες λειτουργικές διεργασίες της και είναι ευθυγραμμισμένοι με τους στρατηγικούς στόχους τους οποίους θέτει.

Η παρακολούθηση της εξέλιξης των δεικτών αυτών γίνεται διαχρονικά. Ο ΥΔΠΔΕ τηρεί διαγράμματα και πίνακες που αναδεικνύουν την συμπεριφορά των δεικτών διαχρονικά και υποστηρίζουν, κατά την Ανασκόπηση της Διοίκησης, την λήψη σχετικών αποφάσεων βελτίωσης και αλλαγών.

Οι σχετικές λεπτομέρειες περιγράφονται στη διαδικασία Δ.07.12 «Μέτρηση δεικτών απόδοσης».

8.5.2 Διορθωτικές – Προληπτικές Ενέργειες

Ο Δήμος εφαρμόζει τη διαδικασία Δ.07.03 «Διαχείριση προβλημάτων δήμου» για να καταγράψει, υλοποιεί και αξιολογεί διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες, από όπου και αν προκύπτουν.

Η διαχείριση διορθωτικών ενεργειών γίνεται με σκοπό την αναίρεση του αιτίου και την αποφυγή τις επανεμφάνισης υπαρκτών προβλημάτων, ενώ η διαχείριση προληπτικών ενεργειών αφορά στην αποφυγή εμφάνισης πιθανολογούμενων προβλημάτων.

Με την εφαρμογή της διαδικασίας Δ.07.03 «Διαχείριση προβλημάτων δήμου» καθορίζονται οι υπεύθυνοι για όλα τα στάδια διαχείρισης των προβλημάτων, που είναι:

- Καταγραφή του υπαρκτού ή πιθανολογούμενου προβλήματος,
- Ανάλυση της αιτίας που το προκαλεί,

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	48 / 50

- Καθορισμός διορθωτικών ενεργειών για την αποφυγή της επανεμφάνισης του προβλήματος ή προληπτικών ενεργειών για την αποφυγή της εμφάνισης του πιθανολογούμενου προβλήματος,
- Εκτέλεση των ενεργειών αυτών με καθορισμένο χρονοδιάγραμμα,
- Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών και, σε περίπτωση που αυτή είναι αρνητική, επανάληψη της διαδικασίας με νέες ενέργειες.
- Τήρηση των σχετικών αρχείων.

Τα παραπάνω αποτελούν ταυτόχρονα απόδειξη και στοιχείο για τη συνεχή βελτίωση του ΣΔΠΔΕ της Εταιρείας.

Η Διοίκηση του Οργανισμού ενημερώνεται για τις διορθωτικές / προληπτικές ενέργειες στην ανασκόπηση του ΣΔΠΔΕ.

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	49 / 50

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α
ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΔΗΜΟΥ

ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ	1η
		ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	1η
		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/08/2011
		ΣΕΛΙΔΑ	50 / 50