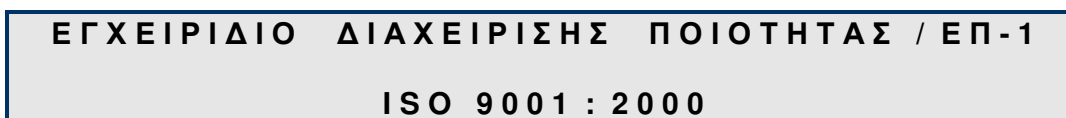
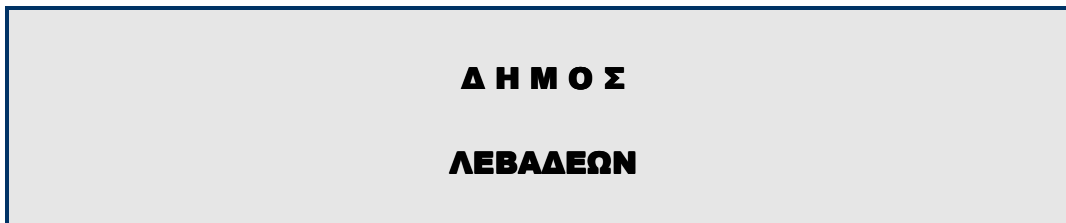



 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		Ισχύει από: 1/8/2008
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.	Εγκρίθηκε: Δήμαρχος	



Το παρόν *Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας* περιγράφει το *Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του Δήμου*. Αναθεώρησή του επιτρέπεται μόνο ύστερα από έγκριση του Δημάρχου και σύμφωνα με την σχετική διαδικασία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.



 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.	Εγκρίθηκε: Δήμαρχος	

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ.....	2
	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	3
1	Γενικότητες.....	5
1.1	Σκοπός του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας.....	5
1.2	Περιεχόμενα του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας.....	5
1.3	Δομή του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας.....	6
1.4	Αποδέκτες του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας.....	6
2	Ορολογία και Συντομογραφίες.....	7
2.1	Ορολογία.....	7
2.2	Συντομογραφίες.....	8
3	Παράγραφος 4: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.....	8
3.1	Παράγραφος 4.1: Γενικές Απαιτήσεις.....	8
3.2	Παράγραφος 4.2: Απαιτήσεις για την Τεκμηρίωση.....	9
4	Παράγραφος 5: Ευθύνη της Διοίκησης.....	12
4.1	Παράγραφος 5.1: Δέσμευση της Διοίκησης.....	12
4.2	Παράγραφος 5.2: Εστίαση στον πελάτη.....	12
4.3	Παράγραφος 5.3: Πολιτική για την Ποιότητα.....	13
4.4	Παράγραφος 5.4: Σχεδίαση.....	14
4.5	Παράγραφος 5.5: Ευθύνες, Αρμοδιότητες και Επικοινωνία.....	14
4.6	Παράγραφος 5.6: Ανασκόπηση από τη Διοίκηση.....	16
5	Παράγραφος 6: Διαχείριση Πόρων.....	18
5.1	Παράγραφος 6.1: Διάθεση Πόρων.....	18
5.2	Παράγραφος 6.2: Ανθρώπινοι Πόροι.....	19
5.3	Παράγραφος 6.3: Υποδομή.....	20
5.4	Παράγραφος 6.4: Περιβάλλον Εργασίας.....	21
6	Παράγραφος 7: Υλοποίηση Προϊόντος.....	22
6.1	Παράγραφος 7.1: Σχεδιασμός της Υλοποίησης του Προϊόντος.....	22
6.2	Παράγραφος 7.2: Διεργασίες που Σχετίζονται με τους Πελάτες.....	23
6.3	Παράγραφος 7.3: Σχεδιασμός και Ανάπτυξη.....	24
6.4	Παράγραφος 7.4: Αγορές.....	24
6.5	Παράγραφος 7.5: Παραγωγή και Παροχή Υπηρεσιών.....	25
6.6	Παράγραφος 7.6: Έλεγχος Συσκευών Παρακολούθησης και Μέτρησης.....	26
7	Παράγραφος 8: Μέτρηση Ανάλυση και Βελτίωση.....	28
7.1	Παράγραφος 8.1: Γενικότητες.....	28

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
<b>Εκδόθηκε:</b> European Mentors A.E.	<b>Εγκρίθηκε:</b> Δήμαρχος	

7.2	Παράγραφος 8.2: Παρακολούθηση και Μέτρηση.....	28
7.3	Παράγραφος 8.3: Έλεγχος του Μη Συμμορφούμενου Προϊόντος .....	30
7.4	Παράγραφος 8.4: Ανάλυση Δεδομένων.....	30
7.5	Παράγραφος 8.5: Βελτίωση .....	31
8	<i>Παράρτημα 1: Πολιτική Ποιότητας.....</i>	32
9	<i>Παράρτημα 2: Κατάλογος Διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας .....</i>	34
10	<i>Παράρτημα 3: Χάρτης Αλληλεπίδρασης Διεργασιών.....</i>	38
11	<i>Παράρτημα 4: Οργανόγραμμα του Δήμου &amp; Γενικά Στοιχεία.....</i>	41

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
<b>Εκδόθηκε:</b> European Mentors A.E.	<b>Εγκρίθηκε:</b> Δήμαρχος	

## 1 Γενικότητες

### 1.1 *Σκοπός του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας*

Το παρόν Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας συντάχθηκε, με σκοπό να περιγράψει τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η διαχείριση της ποιότητας, των συγχρηματοδοτούμενων από το Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς (Ε.Σ.Π.Α.) έργων, στα πλαίσια του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Δήμου. Το εγχειρίδιο περιλαμβάνει τις κατευθυντήριες γραμμές, πάνω στις οποίες έχει σχεδιασθεί το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και έχει εγκριθεί από τη Διοίκηση του Δήμου, η οποία δεσμεύεται για την διαρκή επικαιροποίησή του.

### 1.2 *Περιεχόμενα του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας*

Το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας έχει συνταχθεί ώστε εξυπηρετεί πλήρως τους σκοπούς και τις ανάγκες του Δήμου και να είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 9001:2000. Το εγχειρίδιο, ως έγγραφο του υψηλότερου ιεραρχικά επιπέδου του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, περιλαμβάνει πληροφορίες οι οποίες αποτελούν τις βάσεις του συστήματος και συνεπώς τροποποιούνται σπάνια. Πιο συγκεκριμένα, τα περιεχόμενα του εγχειριδίου είναι:

1. Επεξήγηση του εύρους του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Δήμου
2. Παρουσίαση της Πολιτικής Ποιότητας του Δήμου
3. Συνοπτική παρουσίαση του τρόπου κάλυψης των απαιτήσεων του προτύπου ISO 9001:2000 στα πλαίσια του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Δήμου
4. Παρουσίαση και τεκμηρίωση των εξαιρέσεων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Δήμου από συγκεκριμένες παραγράφους του προτύπου ISO 9001:2000
5. Αναφορά στις διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Δήμου

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.	Εγκρίθηκε: Δήμαρχος	

6. Περιγραφή των αλληλεπιδράσεων μεταξύ των διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Δήμου
7. Περιγραφή του Δήμου και της οργανωτικής δομής των μονάδων που εμπλέκονται στην υλοποίηση των συγχρηματοδοτούμενων έργων του Ε.Σ.Π.Α.

### **1.3 Δομή του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας**

Η παρουσίαση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Δήμου, στα πλαίσια του παρόντος εγχειριδίου ακολουθεί την αρίθμηση του προτύπου ISO 9001:2000. Πιο συγκεκριμένα, στις παραγράφους 3 έως 7 του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας γίνεται η συνοπτική περιγραφή του τρόπου κάλυψης των απαιτήσεων των παραγράφων 4 έως 8 του προτύπου από το Δήμο.

Επιπρόσθετα, στο τέλος του εγχειριδίου επισυνάπτονται τα πιο κάτω παραρτήματα:

1. **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1:** Πολιτική Ποιότητας
2. **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2:** Κατάλογος Διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
3. **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3:** Χάρτης Αλληλεπίδρασης Διεργασιών
4. **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4:** Οργανόγραμμα Δήμου

### **1.4 Αποδέκτες του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας**

Το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας φυλάσσεται και διανέμεται (αντίγραφα) σε πιθανούς αποδέκτες με ευθύνη του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας του Δήμου. Οποιαδήποτε τροποποίηση του εγχειριδίου μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο με την έγκριση της Διοίκησης του Δήμου και αντίστοιχη ενημέρωση του Κεντρικού Καταλόγου Ελεγχόμενων Εγγράφων και Αρχείων από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας, όπως περιγράφεται στη διαδικασία **ΥΔΔ02-01: Διαχείριση Εγγράφων & Αρχείων**.

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.		Εγκρίθηκε: Δήμαρχος

## 2 Ορολογία και Συντομογραφίες

### 2.1 Ορολογία

**Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (Quality Management System):** Ένα σύστημα διοίκησης το οποίο κατευθύνει και ελέγχει έναν οργανισμό αναφορικά με την ποιότητα

**Διαδικασία (Process):** Μια δραστηριότητα ή ένα σύνολο συσχετιζόμενων δραστηριοτήτων μέσα από τις οποίες γίνεται μετατροπή εισροών σε εκροές

**Συνεχή Βελτίωση (Continuous Improvement):** Μικρές ή μεγάλες βελτιώσεις στις διαδικασίες ή το προϊόν, οι οποίες πραγματοποιούνται με συστηματικό τρόπο και οδηγούν σε μείωση του κόστους και κατ' επέκταση σε βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών του οργανισμού και ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς του

**Πολιτική Ποιότητας (Quality Policy):** Μια δήλωση – δέσμευση της Διοίκησης, αναφορικά με τις προθέσεις της για την κατεύθυνση που πρόκειται να ακολουθήσει ο οργανισμός σχετικά με την ποιότητα

**Απαιτήση (Requirement):** Μια ανάγκη ή μια προσδοκία η οποία πρέπει να ικανοποιηθεί από τον οργανισμό. Οι απαιτήσεις μπορεί να προέρχονται από διάφορες πηγές, όπως για παράδειγμα, το ISO 9001:2000, οι κανονιστικές διατάξεις, οι πελάτες του οργανισμού και άλλες

**Τεκμηρίωση (Documentation):** Τα έγγραφα και τα αρχεία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας μέσα από τα οποία τεκμηριώνεται η ομαλή λειτουργία του συστήματος

**Επίδοση (Performance):** Τα μετρήσιμα αποτελέσματα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σε σχέση με τους στόχους που έχουν τεθεί για την ποιότητα και την Πολιτική Ποιότητας του οργανισμού.

**Διορθωτική Ενέργεια (Corrective Action):** Ενέργεια που λαμβάνεται με στόχο την αντιμετώπιση μιας αστοχίας / απόκλισης

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
<b>Εκδόθηκε:</b> European Mentors A.E.	<b>Εγκρίθηκε:</b> Δήμαρχος	

**Προληπτική Ενέργεια (Preventive Action):** Ενέργεια που λαμβάνεται για την εξάλειψη της αιτίας μιας αστοχίας / απόκλισης

**Αποτελεσματικότητα (Effectiveness):** Ο βαθμός στον οποίο οι προσχεδιασμένες ενέργειες πραγματοποιούνται και τα προσχεδιασμένα αποτελέσματα επιτυγχάνονται

**Μη Συμμόρφωση (Non Conformance):** Αποτυχία κάλυψης μιας απαίτησης του προτύπου ISO 9001:2000

## 2.2 Συνομογραφίες

**ΣΔΠ:** Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

**ΥΔΠ:** Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

**ΕΠ:** Εγχειρίδιο Ποιότητας

**ΠΠ:** Πολιτική Ποιότητας


**Δ/Π:** Διορθωτική/Προληπτική

**Μ/Ε:** Μελετών/Εργων

## 3 Παράγραφος 4: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

### 3.1 Παράγραφος 4.1: Γενικές Απαιτήσεις

Στα πλαίσια του ΣΔΠ ο Δήμος έχει ενστερνιστεί τη διεργασιοκεντρική προσέγγιση των λειτουργιών του. Σύμφωνα με τη προσέγγιση αυτή, οι λειτουργίες του Δήμου γίνονται αντιληπτές ως ένα σύνολο διαδικασιών οι οποίες αλληλεπιδρούν μεταξύ τους μετατρέποντας εισροές σε εκροές (η αλληλεπίδραση των διεργασιών του ΣΔΠ αποτυπώνεται στο Χάρτη Αλληλεπίδρασης Διεργασιών του παραρτήματος 3). Ο Δήμος έχει αναγνωρίσει και κατανοήσει τις διαδικασίες που εμπλέκονται στην υλοποίηση των συγχρηματοδοτούμενων από το Ε.Σ.Π.Α. έργων και τις διαχειρίζεται κατάλληλα ώστε να εξασφαλίζεται ο έλεγχος και η συνεχή

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.	Εγκρίθηκε: Δήμαρχος	

βελτίωσή τους. Η διαχείριση των διεργασιών περιλαμβάνει μετρήσεις της αποτελεσματικότητάς τους, πάνω στις οποίες βασίζονται οι αποφάσεις για λήψη βελτιωτικών ενεργειών.

Στα πλαίσια του ΣΔΠ οι διεργασίες του Δήμου έχουν ταξινομηθεί σε τρεις γενικές κατηγορίες:

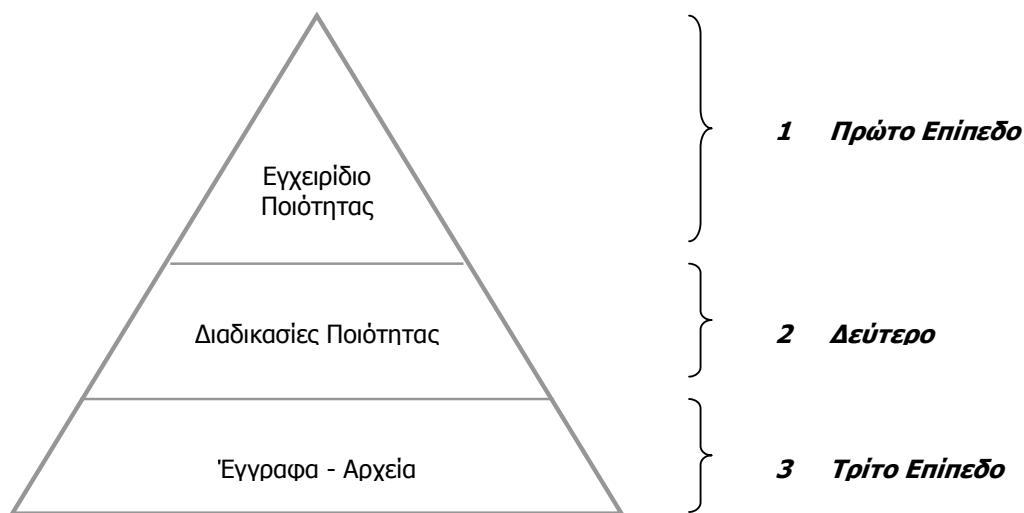
1. **Κύριες Διεργασίες:** Είναι οι διεργασίες μέσα από τις οποίες ο Δήμος ικανοποιεί τις απαιτήσεις των δημοτών του και ως αποτέλεσμα προσθέτουν άμεσα αξία στους δημότες. Στα πλαίσια του ΣΔΠ, οι κύριες διεργασίες αφορούν τον προγραμματισμό, την υλοποίηση και τη διαρκή παρακολούθηση του φυσικού και οικονομικού περιεχομένου των μελετών και έργων που αναλαμβάνει ο Δήμος.
2. **Υποστηρικτικές Διεργασίες:** Οι υποστηρικτικές διεργασίες διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των δημοτών, χωρίς όμως να προσθέτουν άμεσα αξία στους δημότες. Οι διεργασίες αυτές υποστηρίζουν την ομαλή και αποτελεσματική εκτέλεση των κύριων διεργασιών. Στα πλαίσια του ΣΔΠ οι υποστηρικτικές διεργασίες αφορούν τη διαχείριση των πόρων του Δήμου, την εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία του Δήμου καθώς επίσης και την λειτουργία και παρακολούθηση του ΣΔΠ.
3. **Διεργασίες Διοίκησης:** Είναι διεργασίες οι οποίες πραγματοποιούνται από τη Διοίκηση του Δήμου και διευκολύνουν την ομαλή υλοποίηση τόσο των κύριων όσο και των υποστηρικτικών διαδικασιών. Στα πλαίσια του ΣΔΠ, οι διεργασίες αυτές αφορούν την καθιέρωση στόχων ποιότητας καθώς επίσης, τη συνεχή και συστηματική ανασκόπηση του συστήματος, καθώς επίσης και την παρακολούθηση της ικανοποίησης των Δημοτών.

### **3.2 Παράγραφος 4.2: Απαιτήσεις για την Τεκμηρίωση**

Ο Δήμος έχει σχεδιάσει και έχει τεκμηριώσει ένα ΣΔΠ ώστε να εξασφαλίζεται η ποιότητα της διαχείρισης των μελετών και έργων που αναλαμβάνει. Η έκταση και της τεκμηρίωσης έχει σχεδιασθεί έτσι ώστε να είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000 και παράλληλα να ικανοποιεί τις λειτουργικές ανάγκες του Δήμου. Ο Δήμος έχει προσδιορίσει και συμπεριλάβει στον Κατάλογο Ελεγχόμενων Εγγράφων και Αρχείων, τα έγγραφα του ΣΔΠ που αποτελούν ελεγχόμενα έγγραφα. Η τεκμηρίωση του ΣΔΠ πραγματοποιείται σε τρία επίπεδα, τα οποία είναι:

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
<b>Εκδόθηκε:</b> European Mentors A.E.	<b>Εγκρίθηκε:</b> Δήμαρχος	

- Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας:** Το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας αποτελεί το υψηλότερο ιεραρχικά επίπεδο τεκμηρίωσης και περιγράφει τα βασικά στοιχεία του συστήματος τα οποία σπανίως τροποποιούνται. Παρουσιάζει τον τρόπο με τον οποίο ο Δήμος διαχειρίζεται την ποιότητα στα πλαίσια του ΣΔΠ και της Πολιτικής Ποιότητας.
- Διαδικασίες Ποιότητας:** Οι διαδικασίες ποιότητας αποτελούν το δεύτερο επίπεδο τεκμηρίωσης. Αποτελούν μια αναλυτική περιγραφή του τρόπου με τον οποίο υλοποιούνται οι λειτουργίες του Δήμου στα πλαίσια του ΣΔΠ, ώστε να επιτυγχάνεται η συμφωνία με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000. (στο παράρτημα 2 παρουσιάζεται ο αναλυτικός κατάλογος των διαδικασιών του ΣΔΠ του Δήμου).
- Έντυπα - Αρχεία:** Τα ελεγχόμενα έντυπα του ΣΔΠ, αποτελούν το τρίτο και τελευταίο ιεραρχικά επίπεδο τεκμηρίωσης και είναι το μέσο εφαρμογής του ΣΔΠ. Η χρήση των εντύπων στα πλαίσια του ΣΔΠ τεκμηριώνει την ομαλή λειτουργία του ΣΔΠ. Τα αρχεία είναι συμπληρωμένα έντυπα που αποδεικνύουν ότι συγκεκριμένες δραστηριότητες έχουν ολοκληρωθεί στα πλαίσια του ΣΔΠ.



**Σχήμα 1:** Επίπεδα Τεκμηρίωσης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
<b>Εκδόθηκε:</b> European Mentors A.E.	<b>Εγκρίθηκε:</b> Δήμαρχος	

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας, η Πολιτική Ποιότητας, οι Διαδικασίες Ποιότητας και τα έντυπα του ΣΔΠ, θεωρούνται ελεγχόμενα και ακολουθούν ένα καθορισμένο σύστημα ταυτοποίησης, όπως περιγράφεται στη διαδικασία **ΥΔΔ02-01: Διαχείριση Εγγράφων & Αρχείων**. Έγγραφα εξωτερικής προέλευσης δεν θεωρούνται ελεγχόμενα έγγραφα και δεν ακολουθούν το καθορισμένο σύστημα ταυτοποίησης.

Την ευθύνη για τη διαχείριση των εγγράφων και των θέσεων αναζήτησής τους από το προσωπικό του Δήμου, έχει ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας. Σε κάθε περίπτωση οι θέσεις αναζήτησης των εγγράφων του ΣΔΠ παρουσιάζονται στον Κεντρικό Κατάλογο Ελεγχόμενων Εγγράφων και Αρχείων.

#### **Παράγραφος 4 - Σχετικές Διαδικασίες**

- **ΥΔΔ02-01: Διαχείριση Εγγράφων & Αρχείων**

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.	Εγκρίθηκε: Δήμαρχος	

#### 4 Παράγραφος 5: Ευθύνη της Διοίκησης

##### 4.1 Παράγραφος 5.1: Δέσμευση της Διοίκησης

Η Διοίκηση του Δήμου, η οποία εκπροσωπείται στο υψηλότερο επίπεδο από τον Δήμαρχο και σε χαμηλότερο επίπεδο από τους αιρετούς εκπροσώπους των δημοτών, δεσμεύεται αναφορικά με την ανάπτυξη, εφαρμογή και συνεχή βελτίωση του ΣΔΠ. Στα πλαίσια του ΣΔΠ η Διοίκηση του Δήμου:


1. Καθιερώνει συγκεκριμένη πολιτική για την ποιότητα
2. Γνωστοποιεί εσωτερικά του Δήμου την σημασία της ικανοποίησης των απαιτήσεων των δημοτών καθώς επίσης και των κανονιστικών απαιτήσεων
3. Καθιερώνει συγκεκριμένους στόχους αναφορικά με την ποιότητα
4. Διεξάγει ανασκοπήσεις του ΣΔΠ
5. Εξασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των πόρων

##### 4.2 Παράγραφος 5.2: Εστίαση στον πελάτη

Η έννοια του «πελάτη» στα πλαίσια του ΣΔΠ που έχει αναπτυχθεί, αντικατοπτρίζεται πλήρως στην έννοια του Δημότη. Σε κάθε περίπτωση ως «πελάτης» θεωρείται και το Κράτος, φορέας του οποίου είναι ο Δήμος.

Αναλυτικότερα, ο Δήμος έχει συγκεκριμένες αρμοδιότητες και ευθύνες απέναντι στους δημότες του. Η ανάπτυξη του ΣΔΠ έχει ως στόχο την ενίσχυση της επίδοσης του οργανισμού αναφορικά με τις αρμοδιότητες του όπως αυτές περιγράφονται στο άρθρο 75 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων, μέσα από την αποτελεσματικότερη διαχείριση των μελετών και έργων που αναλαμβάνει.

Συνοπτικά, οι αρμοδιότητες του Δήμου απέναντι στους «πελάτες» του στα πλαίσια της πελατοκεντρικής προσέγγισης είναι:

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
<b>Εκδόθηκε:</b> European Mentors A.E.	<b>Εγκρίθηκε:</b> Δήμαρχος	

- ❖ Ενίσχυση της Τοπικής Ανάπτυξης
- ❖ Ενίσχυση της Προστασίας και Διαχείρισης του Φυσικού Περιβάλλοντος
- ❖ Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής και της Εύρυθμης Λειτουργίας του Δήμου
- ❖ Ενίσχυση της Απασχόλησης
- ❖ Ενίσχυση της Κοινωνικής Προστασίας και της Αλληλεγγύης
- ❖ Προώθηση της Παιδείας, του Αθλητισμού και του Πολιτισμού
- ❖ Ενίσχυση της Πολιτικής Προστασίας
- ❖ Τήρηση των αρμοδιοτήτων τους ως Φορείς Κρατικού Χαρακτήρα

Η πελατοκεντρική προσέγγιση, κατέχει κεντρικό ρόλο στα πλαίσια του ΣΔΠ και προσδιορίζει τη ποιότητα της σχέσης μεταξύ του Δήμου και του δημότη.

#### **4.3 Παράγραφος 5.3: Πολιτική για την Ποιότητα**

Η Διοίκηση του Δήμου, έχοντας ως κεντρικούς άξονες:

1. Την εστίαση στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των δημοτών
2. Την ευθύνη του ως Κρατικός Φορέας
3. Την εκπλήρωση των αρμοδιοτήτων του, όπως αυτές ορίζονται από τον Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων
4. Την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη διαχείριση των μελετών και έργων που αναλαμβάνει
5. Την συμμόρφωση με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.		Εγκρίθηκε: Δήμαρχος

Έχει καθιερώσει συγκεκριμένη **Πολιτική Ποιότητας**, η οποία επικοινωνείται στο εσωτερικό του Δήμου και παρέχει το πλαίσιο λειτουργίας των υπηρεσιών του.

Η ενεργό συμμετοχή και υποστήριξη των υπαλλήλων του Δήμου αποτελεί παράγοντα κρίσιμης σημασίας για την εφαρμογή του ΣΔΠ και την επιτυχή υλοποίηση της πολιτικής ποιότητας. Για το λόγω αυτό, η Διοίκηση του Δήμου δεσμεύεται όχι μόνο για την κοινοποίηση της πολιτικής ποιότητας αλλά και για την κατανόηση από την πλευρά των υπαλλήλων τόσο του περιεχομένου της πολιτικής ποιότητας, όσο και του ρόλου τους στην επίτευξη της.

Παράλληλα η Διοίκηση δεσμεύεται για την παρακολούθηση της Πολιτικής Ποιότητας και για την ανασκόπησή της, όταν κάτι τέτοιο απαιτείται από παράγοντες του εσωτερικού ή του εξωτερικού περιβάλλοντος.

#### **4.4 Παράγραφος 5.4: Σχεδίαση**

Στα πλαίσια της σχεδίασης του ΣΔΠ του Δήμου ο Δήμος έχει προσδιορίσει το αντικείμενο / πεδίο εφαρμογής του ΣΔΠ. Ως πεδίο εφαρμογής του ΣΔΠ του Δήμου ορίζονται οι λειτουργίες που εμπλέκονται στον προγραμματισμό την υλοποίηση και τη παρακολούθηση των συγχρηματοδοτούμενων από το Ε.Σ.Π.Α. έργων.

Η Διοίκηση του Δήμου έχει ορίσει συγκεκριμένους στόχους και δείκτες μέτρησης όπως περιγράφεται στη διαδικασία **ΜΔΔ01-01: Στοχοθεσία & Δείκτες Μέτρησης Επιδόσεων**, ώστε να επιτυγχάνεται η διαρκή παρακολούθηση, αξιολόγηση και συνεχή βελτίωση των λειτουργιών του Δήμου στα πλαίσια του ΣΔΠ. Οι στόχοι αυτοί, ανασκοπούνται και επικαιροποιούνται από τη Διοίκηση με συστηματικό τρόπο στα πλαίσια της ετήσιας Ανασκόπησης από τη Διοίκηση, όπως περιγράφεται στη διαδικασία **ΜΔΔ01-02: Ανασκόπηση της Διοίκησης**.

#### **4.5 Παράγραφος 5.5: Ευθύνες, Αρμοδιότητες και Επικοινωνία**

Η αποτελεσματικότητα του Δήμου και του ΣΔΠ προϋποθέτει τον κατάλληλο Σχεδιασμό Εργασίας. Ο Σχεδιασμός Εργασίας αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο το προσωπικό του Δήμου, έχει οργανωθεί σε συγκεκριμένες μονάδες ή τμήματα ώστε να επιτυγχάνεται η καλύτερη δυνατή λειτουργία του Δήμου.

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.		Εγκρίθηκε: Δήμαρχος

Οι Δήμος έχει προσδιορίσει το μέγεθος και τη φύση της οργανωτικής του Δομής ώστε να εξασφαλίζεται ότι προγραμματισμός, η υλοποίηση και η παρακολούθηση των μελετών και έργων που αναλαμβάνει, πραγματοποιούνται με τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο. Για το σκοπό αυτό, έχουν σχεδιαστεί και αποτυπώνονται στο οργανόγραμμα του Δήμου (πάραρτημα 5), οι οργανωτικές μονάδες που είναι αρμόδιες για:

1. Τον προγραμματισμό των μελετών και έργων
2. Το σχεδιασμό και την ωρίμανση των έργων
3. Τη διενέργεια διαγωνισμών και ανάθεση συμβάσεων
4. Τη παρακολούθηση της φυσικής πορείας του έργου / μελέτης
5. Την οικονομική διαχείριση των έργων / μελετών
6. Τον εσωτερικό έλεγχο στα πλαίσια του ΣΔΠ

Εκτός από τον σχεδιασμό των κατάλληλων οργανωτικών μονάδων, εξασφαλίζεται πως το προσωπικό έχει συγκεκριμένες αρμοδιότητες στα πλαίσια της λειτουργίας του Δήμου και του ΣΔΠ και για το σκοπό αυτό η Διοίκηση:

1. Έχει σαφώς διαχωρίσει τα καθήκοντα και τις αρμοδιότητες του κάθε εργαζομένου στο Δήμο
2. Έχει εξασφαλίσει πως το προσωπικό είναι ενήμερο για τις ευθύνες και τις αρμοδιότητές του στα πλαίσια της λειτουργίας του Δήμου και του ΣΔΠ

Παράλληλα ο Δήμος διατηρεί και επικαιροποιεί συνεχώς στοιχεία σχετικά με τις γνώσεις τις δεξιότητες και τις ικανότητες του προσωπικού, ώστε να εξασφαλίζεται ότι το βέλτιστο ταίριασμα υπαλλήλων και θέσεων εργασίας στο Δήμο, είναι μια δυναμική διαδικασία που λειτουργεί προς όφελος της αποτελεσματικότητάς του.

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
<b>Εκδόθηκε:</b> European Mentors A.E.	<b>Εγκρίθηκε:</b> Δήμαρχος	

**Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας:** Η δέσμευση της Διοίκησης στην φιλοσοφία της ποιότητας εκφράζεται με τον ορισμό ενός Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας αναφέρεται απευθείας και αποκλειστικά στον Δήμαρχο και έχει αναλάβει τις πιο κάτω αρμοδιότητες:

1. Παρακολούθηση και επίβλεψη της τήρησης των διαδικασιών του ΣΔΠ
2. Ενημέρωση της Διοίκησης για θέματα που αφορούν το ΣΔΠ
3. Υποβολή προτάσεων βελτίωσης του ΣΔΠ

**Εσωτερική Επικοινωνία:** Η Διοίκηση, στα πλαίσια του ΣΔΠ έχει καθιερώσει συγκεκριμένες διαδικασίες επικοινωνίας εσωτερικά του Δήμου. Η εσωτερική επικοινωνία μπορεί να έχει δύο μορφές:

1. **Επίσημη Μορφή:** Η επίσημη μορφή εσωτερική επικοινωνίας, περιλαμβάνει τις καθιερωμένες συσκέψεις που πραγματοποιούνται εσωτερικά του Δήμου σε τακτά χρονικά διαστήματα με συμμετοχή των υπαλλήλων του Δήμου, όπως για παράδειγμα η ετήσια σύσκεψη για την Ανασκόπηση της Διοίκησης. Η επικοινωνία που πραγματοποιείται μεταξύ των υπαλλήλων του Δήμου με τη χρήση εντύπων στα πλαίσια του ΣΔΠ αποτελεί εσωτερική επικοινωνία επίσημης μορφής.
2. **Άτυπη Μορφή:** Η άτυπη μορφή επικοινωνίας, περιλαμβάνει την καθημερινή προφορική επικοινωνία μεταξύ των υπαλλήλων αλλά και της Διοίκησης του Δήμου, που πραγματοποιείται χωρίς τη χρήση τυποποιημένων εντύπων.

#### **4.6 Παράγραφος 5.6: Ανασκόπηση από τη Διοίκηση**

Η Διοίκηση του Δήμου ανασκοπεί σε ετήσια βάση το ΣΔΠ, με σκοπό να εξασφαλίζει συνεχώς την επάρκεια, την καταλληλότητα και την αποτελεσματικότητά του. Η ανασκόπηση πραγματοποιείται σύμφωνα με την διαδικασία **ΜΔΔ01-02: Ανασκόπηση της Διοίκησης**.

Κατά τη διαδικασία της ανασκόπησης μπορεί να παρευρίσκεται το προσωπικό του Δήμου, ώστε να ενισχύεται η συμμετοχή του προσωπικού στη διαρκή βελτίωση του ΣΔΠ.

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.	Εγκρίθηκε: Δήμαρχος	

**Εισροές:** Οι εισροές κατά τη διαδικασία της ετήσιας ανασκόπησης είναι:

1. Τα αποτελέσματα των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων
2. Πληροφορίες και γνώμες που έχουν συγκεντρωθεί από τους δημότες Αποτελέσματα αναφορικά με τις επιδόσεις του Δήμου σε σχέση με τους στόχους που έχουν τεθεί από τη Διοίκηση
3. Την κατάσταση των διορθωτικών / προληπτικών ενεργειών
4. Εκκρεμότητες από προηγούμενες ανασκοπήσεις
5. Αλλαγές που δύναται να επηρεάσουν το ΣΔΠ
6. Στοιχεία σχετικά με την πορεία υλοποίησης ανολοκλήρωτων μελετών και έργων
7. Προτάσεις βελτίωσης του ΣΔΠ

**Εκροές:** Οι εκροές της διαδικασίας ανασκόπησης δύναται να είναι:

1. Αποφάσεις σχετικά με τη βελτίωση του ΣΔΠ
2. Αποφάσεις σχετικά με τη βελτίωση της ποιότητας προγραμματισμού, υλοποίησης και παρακολούθησης μελετών και έργων
3. Διορθωτικές / Προληπτικές Ενέργειες

#### **Παράγραφος 5 – Σχετικές Διαδικασίες**

- **ΜΔΔ01-01:** Στοχοθεσία & Δείκτες Μέτρησης Επιδόσεων
- **ΥΔΔ01-01:** Εκπαίδευση Προσωπικού
- **ΜΔΔ01-02:** Ανασκόπηση της Διοίκησης

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.	Εγκρίθηκε: Δήμαρχος	

## 5 Παράγραφος 6: Διαχείριση Πόρων

### 5.1 Παράγραφος 6.1: Διάθεση Πόρων

Ο Δήμος αναγνωρίζει ως κρίσιμο παράγοντα για την υλοποίηση των στόχων και της Πολιτικής Ποιότητας, τόσο την διαθεσιμότητα, όσο και την καταλληλότητα των πόρων που χρησιμοποιεί. Στα πλαίσια του ΣΔΠ, ο Δήμος προσδιορίζει και παρέχει τους κατάλληλους πόρους ώστε να εξασφαλίζεται.

1. Η λειτουργικότητα του ΣΔΠ
2. Η διατήρηση του ΣΔΠ
3. Η συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ
4. Η βελτίωση της ικανοποίησης των δημοτών στα πλαίσια του ΣΔΠ

Οι πόροι που διαχειρίζεται ο Δήμος στα πλαίσια του ΣΔΠ ταξινομούνται σε δύο βασικές κατηγορίες:

**Υλικοί Πόροι:** Οι υλικοί πόροι αφορούν τις εγκαταστάσεις, τη μηχανοργάνωση και τον εξοπλισμό που έχει ο Δήμος στην διάθεσή του. Η επάρκεια του Δήμου σε υλικούς πόρους αυξάνει τη παραγωγικότητα των εργαζομένων και παράλληλα βελτιώνει την αποτελεσματικότητα της διαχείρισης των μελετών και έργων που αναλαμβάνει ο Δήμος.

**Άυλοι πόροι:** Η έννοια των άυλων πόρων αναφέρεται στο ανθρώπινο δυναμικό του Δήμου. Στα πλαίσια του ΣΔΠ, το προσωπικό του Δήμου αναγνωρίζεται ως ο βασικότερος παράγοντας υλοποίησης των λειτουργιών του.

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
<b>Εκδόθηκε:</b> European Mentors A.E.	<b>Εγκρίθηκε:</b> Δήμαρχος	

## 5.2 Παράγραφος 6.2: Ανθρώπινοι Πόροι

Ο Δήμος έχοντας ως στόχο την διαρκή ικανοποίηση των δημοτών του μέσα από την αποτελεσματική διαχείριση των μελετών και έργων που αναλαμβάνει, έχει κατανοήσει τη κρισιμότητα της Διοίκησης των Ανθρώπινων Πόρων στην επίτευξη του πιο πάνω στόχου. Ως αποτέλεσμα, έχει προσδιορίσει τις ανάγκες του σε ανθρώπινο δυναμικό και έχει στελεχωθεί κατάλληλα ώστε να εξασφαλίζεται η ομαλή λειτουργία του ΣΔΠ και η διαρκή ικανοποίηση των δημοτών.


Παράλληλα, αναγνωρίζεται ο σημαντικός ρόλος της συμμετοχής των υπαλλήλων του Δήμου στην επίτευξη υψηλών επιδόσεων και για το σκοπό αυτό εξασφαλίζεται πως ο κάθε υπάλληλος του Δήμου κατανοεί τον τρόπο με τον οποίο η δραστηριότητες που αναλαμβάνει συνεισφέρουν στην επίτευξη των σκοπών και στόχων για την ποιότητα.

**Εκπαίδευση Προσωπικού:** Ο Δήμος αναγνωρίζει τη χρησιμότητα της εκπαίδευσης ως μια συνεχή διαδικασία μάθησης που εξασφαλίζει πως το προσωπικό του Δήμου διαθέτει τις γνώσεις κ τις δεξιότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική υλοποίηση των εργασιών του στα πλαίσια του συνεχώς μεταβαλλόμενου εσωτερικού αλλά και εξωτερικού περιβάλλοντος.

Η εκπαίδευση του προσωπικού δεν περιορίζεται μόνο σε θέματα κατάρτισης αλλά περιλαμβάνει και την ευαισθητοποίηση, και ενημέρωση του προσωπικού σε θέματα ποιότητας.

Ως αποτέλεσμα, ο Δήμος μέσα από τη διαδικασία **ΥΔΔ01-01: Εκπαίδευσης Προσωπικού:**

1. Εκτιμά τις ανάγκες για εκπαίδευση
2. Προγραμματίζει τη συμμετοχή των υπαλλήλων σε συγκεκριμένα εκπαιδευτικά προγράμματα
3. Υλοποιεί εκπαιδευτικά προγράμματα
4. Αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
<b>Εκδόθηκε:</b> European Mentors A.E.	<b>Εγκρίθηκε:</b> Δήμαρχος	

### 5.3 Παράγραφος 6.3: Υποδομή

Η ομαλή λειτουργία του ΣΔΠ και η επίτευξη των σκοπών και των στόχων που τίθενται από τη Διοίκηση του Δήμου προϋποθέτουν την διαθεσιμότητα των κατάλληλων υλικοτεχνικών υποδομών. Στα πλαίσια του ΣΔΠ ο Δήμος εξασφαλίζει πως υπάρχουν οι κατάλληλες υποδομές ώστε να διασφαλίζεται η διαχείριση μελετών και έργων. Αναλυτικότερα οι υποδομές του Δήμου περιλαμβάνουν:

1. Κατάλληλες κτιριακές εγκαταστάσεις
2. Κατάλληλο εξοπλισμό (hardware και software)
3. Απαραίτητη Μηχανοργάνωση

**Διπλογραφικό Σύστημα:** Η Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών του Δήμου, έχει στη διάθεσή της και χρησιμοποιεί το Διπλογραφικό Σύστημα Λογιστικής για την οικονομική διαχείριση των μελετών και έργων. Η διαθεσιμότητα του διπλογραφικού συστήματος επιτρέπει στις υπηρεσίες του Δήμου:

1. Να παρακολουθούν αποτελεσματικά την πορεία υλοποίησης μελετών και έργων
2. Να παρακολουθούν αποτελεσματικά τις κοστολογικές υποχρεώσεις των έργων
3. Δυνατότητα άμεσης λήψης διορθωτικών ενεργειών

Επιπρόσθετα, ο Δήμος εξασφαλίζει, την διαρκή υποστήριξη και συντήρηση του εξοπλισμού του και γενικότερα των υποδομών του, ώστε να επιτυγχάνεται, τόσο η ομαλή λειτουργία του, όσο και η αποτελεσματικότητα του ΣΔΠ.

Η καταλληλότητα των υποδομών του Δήμου εξετάζεται με συστηματικό τρόπο κατά τη διαδικασία της ετήσιας ανασκόπησης από τη Διοίκηση.

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.	Εγκρίθηκε: Δήμαρχος	

#### 5.4 Παράγραφος 6.4: Περιβάλλον Εργασίας

Η καταλληλότητα του περιβάλλοντος εργασίας διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην εξασφάλιση της υψηλής παραγωγικότητας των εργαζομένων του Δήμου και κατ' επέκταση στην αποτελεσματική διαχείριση μελετών και έργων. Ο Δήμος εξασφαλίζει ότι το προσωπικό των υπηρεσιών του εργάζεται στο κατάλληλο περιβάλλον εργασίας ώστε να αποφεύγονται προβλήματα και αποκλίσεις σε θέματα ποιότητας των έργων που αναλαμβάνει.

Η καταλληλότητα του περιβάλλοντος εργασίας εξετάζεται με συστηματικό τρόπο κατά τη διαδικασία της ετήσιας ανασκόπησης από τη Διοίκηση.

#### **Παράγραφος 6 – Σχετικές Διαδικασίες**

- **ΥΔΔ01-01: Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού**

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
<b>Εκδόθηκε:</b> European Mentors A.E.	<b>Εγκρίθηκε:</b> Δήμαρχος	

## 6 Παράγραφος 7: Υλοποίηση Προϊόντος

### 6.1 Παράγραφος 7.1: Σχεδιασμός της Υλοποίησης του Προϊόντος

Στα πλαίσια του ΣΔΠ του Δήμου, η παράγραφος «υλοποίηση προϊόντος» αναφέρεται στην δυνατότητα από την πλευρά του Δήμου να διαχειρίζεται την υλοποίηση των συγχρηματοδοτούμενων από το Ε.Σ.Π.Α. έργων. Για το σκοπό αυτό, στο στάδιο του σχεδιασμού των μελετών και έργων, ο Δήμος εξασφαλίζει:

1. Τους αντικειμενικούς σκοπούς για την Ποιότητα των μελετών και έργων
2. Τις διαδικασίες μέσα από τις οποίες θα υλοποιηθούν οι μελέτες και τα έργα
3. Διαδικασίες παρακολούθησης και ελέγχου σε συγκεκριμένα στάδια της πορείας των μελετών και έργων
4. Τα απαραίτητα έγγραφα παρακολούθησης και ελέγχου των διαδικασιών υλοποίησης των μελετών και έργων
5. Τους πόρους που απαιτούνται για την υλοποίηση των μελετών και έργων

Ο προγραμματισμός των μελετών και έργων πραγματοποιείται τόσο σε τετραετή, όσο και σε ετήσια βάση μέσα από τις διαδικασίες **ΔΔ01-01: Τετραετής Προγραμματισμός Δράσεων**, όσο και σε ετήσια βάση μέσα από τη διαδικασία **ΔΔ01-02: Ετήσιος Προγραμματισμός Δράσεων**. Το ετήσιο πρόγραμμα παρακολουθείται συστηματικά και ελέγχεται / αξιολογείται σε τακτά χρονικά διαστήματα ο βαθμός ολοκλήρωσής του. Ως αποτέλεσμα μπορεί να προκύψει αναθεώρηση του ετήσιου προγράμματος, όπως περιγράφεται στη διαδικασία **ΔΔ01-03: Επανεξέταση Ετήσιου Προγράμματος & Αναθεώρηση**

**Σχέδιο Ποιότητας:** Σε περιπτώσεις που απαιτείται (π.χ. νομοθεσία), συντάσσεται αναλυτικό Σχέδιο Ποιότητας, σύμφωνα με τη διαδικασία **ΔΔ04-1.04: Διαχείριση & Διασφάλιση Ποιότητας των Έργων**

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
<b>Εκδόθηκε:</b> European Mentors A.E.	<b>Εγκρίθηκε:</b> Δήμαρχος	

Σύμφωνα με τον ορισμό του προτύπου ISO 9001:2000, ως Σχέδιο Ποιότητας μπορεί να αναφερθεί ένα έγγραφο που καθορίζει τις διεργασίες του ΣΔΠ (συμπεριλαμβανομένων των διεργασιών υλοποίησης του προϊόντος) και του πόρους που πρόκειται να αφιερωθούν σε ένα συγκεκριμένο προϊόν, έργο ή σύμβαση.

Σε κάθε περίπτωση η διαδικασία του σχεδιασμού, πραγματοποιείται σύμφωνα με τις εφαρμοζόμενες κανονιστικές διατάξεις.

## 6.2 Παράγραφος 7.2: Διεργασίες που Σχετίζονται με τους Πελάτες

Ως βασικοί «Πελάτες» του Δήμου στα πλαίσια του ΣΔΠ είναι οι δημότες του. Ο Δήμος, μέσα από συγκεκριμένες διαδικασίες, επικοινωνεί με τους δημότες του και προσδιορίζει ή ανασκοπεί με συστηματικό τρόπο τις απαιτήσεις τους. Πιο συγκεκριμένα, η επικοινωνία με τους δημότες πραγματοποιείται με δύο μορφές:

**Επίσημη Μορφή:** Ο Δήμος, έχει καθορίσει συγκεκριμένες διαδικασίες μέσα από τις οποίες οι δημότες μπορούν να επικοινωνήσουν γραπτά με τις Υπηρεσίες του Δήμου, εκφράζοντας απαιτήσεις οι οποίες λαμβάνονται ως εισροές στη διαδικασία προγραμματισμού της υλοποίησης των έργων / μελετών. Μέσα από τη διαδικασία **ΜΔΔ01-03: Μέτρηση Ικανοποίησης Δημοτών**, ο Δήμος παρακολουθεί με συστηματικό τρόπο την ικανοποίηση των Δημοτών του, στα πλαίσια του πεδίου εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, ενώ παράλληλα, συγκεντρώνει και διαχειρίζεται επίσης με συστηματικό τρόπο τα παράπονα των Δημοτών. Παράλληλα οι δημότες έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν και να συμμετέχουν στη διαδικασία του Δημοτικού Συμβουλίου που πραγματοποιείται με συστηματικό τρόπο σε τακτά χρονικά διαστήματα.

**Ατυπη Μορφή:** Οι δημότες επικοινωνούν και μεταφέρουν τις απαιτήσεις και τα αιτήματα τους μέσα από την καθημερινή προφορική επικοινωνία τους, τόσο με τους αιρετούς εκπροσώπους της Δημοτικής Αρχής, όσο και με το διοικητικό προσωπικό του Δήμου. Παράλληλα, ο Δήμος ακολουθεί συγκεκριμένη διαδικασία **ΜΔΔ01-03: Μέτρηση Ικανοποίησης Δημοτών**, στα πλαίσια του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, μέσα από την οποία παρακολουθεί με συστηματικό τρόπο τον βαθμό ικανοποίησης των Δημοτών του, από τις υπηρεσίες που τους παρέχει, στα πλαίσια του πεδίου εφαρμογής του Συστήματος.

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
<b>Εκδόθηκε:</b> European Mentors A.E.	<b>Εγκρίθηκε:</b> Δήμαρχος	

### 6.3 Παράγραφος 7.3: Σχεδιασμός και Ανάπτυξη

Ο Δήμος εξαιρείται από την συγκεκριμένη απαίτηση του προτύπου ISO 9001:2000 καθώς στα πλαίσια του πεδίου εφαρμογής του ΣΔΠ δεν έχουν εφαρμογή διαδικασίες Σχεδιασμού και Ανάπτυξης.

### 6.4 Παράγραφος 7.4: Αγορές

Η εξασφάλιση της αποτελεσματικής λειτουργίας του Δήμου στα πλαίσια του ΣΔΠ προϋποθέτει την πραγματοποίηση συγκεκριμένων προμηθειών όταν απαιτείται. Οι προμήθειες μπορεί να αφορούν ένα ευρύ εύρος προϊόντων και υπηρεσιών, όπως:

1. Προμήθειες Αναλώσιμων/Πρώτων Υλών
2. Προμήθειες Εξοπλισμού
3. Προμήθειες Λογισμικού
4. Προμήθειες Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης
5. Προμήθειες Συμβουλευτικών Υπηρεσιών

Στα πλαίσια του ΣΔΠ η πραγματοποίηση των προμηθειών του Δήμου καθορίζεται αποκλειστικά από τις εφαρμοζόμενες νομικές και κανονιστικές διατάξεις, οι οποίες έχουν ενσωματωθεί στις αντίστοιχες διαδικασίες του ΣΔΠ του Δήμου και συγκεκριμένα στη διαδικασία, **ΥΔΔ03-01: Διαχείριση Προμηθειών & Προμηθευτών** εξασφαλίζοντας την πλήρη συμμόρφωση του Δήμου με την κείμενη νομοθεσία.

Σε κάθε περίπτωση ο Δήμος αξιολογεί με συστηματικό τρόπο τους προμηθευτές του, βάση συγκεκριμένων κριτηρίων αναφορικά με την ποιότητα των προμηθειών και των υπηρεσιών που προσφέρουν. Η αξιολόγηση αυτή πραγματοποιείται μέσα από τη διαδικασία **ΥΔΔ03-01: Διαχείριση Προμηθειών & Προμηθευτών** και αποσκοπεί στην επιλογή (όταν δίνεται η δυνατότητα στα πλαίσια του θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου λειτουργίας του) των κατάλληλων προμηθευτών και συνεργατών.

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.		Εγκρίθηκε: Δήμαρχος

Τα βασικά κριτήρια αξιολόγησης των προμηθευτών του Δήμου είναι:

1. Ποιότητα Προϊόντων ή Υπηρεσιών
2. Χρόνος Παράδοσης
3. Κόστος
4. Συνεργασιμότητα

#### **6.5 Παράγραφος 7.5: Παραγωγή και Παροχή Υπηρεσιών**

Η ενότητα «Παραγωγή και Παροχή Υπηρεσιών» ακολουθεί το στάδιο του προγραμματισμού των μελετών και έργων και περιλαμβάνει το σύνολο των διαδικασιών μέσα από τις οποίες υλοποιούνται οι μελέτες και τα έργα που έχουν προγραμματιστεί. Αναλυτικότερα, ο Δήμος έχει προσδιορίσει τα στάδια που υλοποίησης μιας μελέτης ή ενός έργου και τα οποία είναι αποτυπώνονται μέσα από τις αντίστοιχες διαδικασίες του ΣΔΠ, και οι οποίες είναι:

**ΔΔ04-1.01:** ΣΕΥ & Αρχικές Ενέργειες

**ΔΔ04-1.02:** Παρακολούθηση Χρονοδιαγράμματος του Έργου

**ΔΔ04-1.03:** Διαχείριση Προβλημάτων & Αλλαγών

**ΔΔ04-1.04:** Διαχείριση & Διασφάλιση Ποιότητας των Έργων

**ΔΔ04-1.05:** Παρακολούθηση Φυσικού Αντικειμένου του Έργου

**ΔΔ04-1.05.α:** Παρακολούθηση Εργασιών

**ΔΔ04-1.05.β:** Επιμετρήσεις Λογαριασμοί

**ΔΔ04-1.05.γ:** Πρωτόκολλο Αφανών Εργασιών

**ΔΔ04-1.05.γ:** Ανακεφαλαιωτικοί Πίνακες Εργασιών

**ΔΔ04-2.01:** Πιστοποίηση Φυσικού Αντικειμένου

**ΔΔ04-2.02:** Λοιπές Υποχρεώσεις του Αναδόχου

**ΔΔ04-3.01:** Ενημέρωση & Επικοινωνία Διαχειριστικής Αρχής

**ΔΔ05-01:** Τήρηση Λογιστικών Υποχρεώσεων των Έργων

**ΔΔ05-02:** Διεκπεραίωση Πληρωμών

**ΔΔ05-03:** Τήρηση Λογιστικού Συστήματος

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
<b>Εκδόθηκε:</b> European Mentors A.E.	<b>Εγκρίθηκε:</b> Δήμαρχος	

Τα πιο πάνω στάδια έχουν ενσωματωθεί στις διαδικασίες του Δήμου στα πλαίσια του ΣΔΠ και υλοποιούνται σύμφωνα με την νομοθεσία και τις εφαρμοζόμενες κανονιστικές διατάξεις. Παράλληλα ο Δήμος εξασφαλίζει πως η υλοποίηση των έργων πραγματοποιείται κάτω από ελεγχόμενες συνθήκες μέσα από:

1. Συντήρηση εξοπλισμού του Δήμου
2. Έγκριση εξοπλισμού υλοποίησης των έργων όταν απαιτείται
3. Κατάρτιση εμπλεκόμενου προσωπικού
4. Εξασφάλιση της διενέργειας των διαδικασιών ελέγχου της πορείας υλοποίησης μελετών και έργων όπως έχουν προγραμματισμού

Επιπρόσθετα, τηρούνται τα κατάλληλα αρχεία ώστε να εξασφαλίζεται η ιχνηλασιμότητα προγενέστερων μελετών και έργω μέσα από την τήρηση αναλυτικού φακέλου, όπως περιγράφεται στη διαδικασία **ΥΔΔ02-04: Αρχείο**

#### **6.6 Παράγραφος 7.6: Έλεγχος Συσκευών Παρακολούθησης και Μέτρησης**

Ο Δήμος στα πλαίσια του πεδίου εφαρμογής του ΣΔΠ δεν χρησιμοποιεί συσκευές παρακολούθησης και μέτρησης. Στις περιπτώσεις που πρόκειται να χρησιμοποιηθούν στα πλαίσια του πεδίου εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, ο Δήμος φροντίζει οι συσκευές και τα όργανα αυτά να είναι διακριβωμένα.

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.	Εγκρίθηκε: Δήμαρχος	

### **Παράγραφος 7 – Σχετικές Διαδικασίες**

- ΔΔ01-01:** Τετραετής Προγραμματισμός των Δράσεων
- ΔΔ01-02:** Κατάρτιση Ετήσιου Προγράμματος
- ΔΔ01-03:** Επανεξέταση Ετήσιου Προγράμματος & Αναθεώρηση
- ΔΔ02-01:** Απαιτήσεις Επιχειρησιακού Σχεδιασμού και Ωρίμανσης Έργων
- ΔΔ02-02:** Διασφάλιση Απαιτούμενων Πόρων Ωρίμανσης & Υλοποίησης
- ΔΔ02-03:** Μελέτες
- ΔΔ02-04:** Διασφάλιση Αδειοδοτήσεων & Κυριότητας Ακινήτων
- ΔΔ03-01:** Προετοιμασία & Διενέργεια Διαγωνισμών
- ΔΔ03-02:** Αξιολόγηση Προσφορών
- ΔΔ03-03:** Χειρισμός Ενστάσεων
- ΔΔ03-04:** Υπογραφή Σύμβασης & Ολοκλήρωση Διαγωνισμού
- ΔΔ04-1.01:** ΣΕΥ & Αρχικές Ενέργειες
- ΔΔ04-1.02:** Παρακολούθηση Χρονοδιαγράμματος του Έργου
- ΔΔ04-1.03:** Διαχείριση Προβλημάτων & Αλλαγών
- ΔΔ04-1.04:** Διαχείριση & Διασφάλιση Ποιότητας των Έργων
- ΔΔ04-1.05:** Διαχείριση Εγγράφων
- ΔΔ04-1.06:** Παρακολούθηση Φυσικού Αντικειμένου του Έργου
  - ΔΔ04-1.06.α:** Παρακολούθηση Εργασιών
  - ΔΔ04-1.06.β:** Επιμετρήσεις Λογαριασμοί
  - ΔΔ04-1.06.γ:** Πρωτόκολλο Αφανών Εργασιών
  - ΔΔ04-1.06.γ:** Ανακεφαλαιωτικοί Πίνακες Εργασιών
- ΔΔ04-2.01:** Πιστοποίηση Φυσικού Αντικειμένου
- ΔΔ04-2.02:** Λοιπές Υποχρεώσεις του Αναδόχου
- ΔΔ04-3.01:** Ενημέρωση & Επικοινωνία Διαχειριστικής Αρχής
- ΔΔ05-01:** Τήρηση Λογιστικών Υποχρεώσεων των Έργων
- ΔΔ05-02:** Διεκπεραίωση Πληρωμών
- ΔΔ05-03:** Τήρηση Λογιστικού Συστήματος
- ΔΔ06-01:** Παρακολούθηση της Ισχύουσας Νομοθεσίας
- ΔΔ06-02:** Εξασφάλιση Νομικής Κάλυψης
- ΔΔΜ01-03:** Μέτρηση της Ικανοποίησης των Δημοτών
- ΔΔΥ02-04:** Αρχείο
- ΔΔΥ03-01:** Διαχείριση Προμηθειών & Προμηθευτών

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.	Εγκρίθηκε: Δήμαρχος	

## **7 Παράγραφος 8: Μέτρηση Ανάλυση και Βελτίωση**

### **7.1 Παράγραφος 8.1: Γενικότητες**

Ο Δήμος, στα πλαίσια του ΣΔΠ θέτει σε εφαρμογή διαδικασίες για την παρακολούθηση, μέτρηση, ανάλυση και συνεχή βελτίωση, τόσο του ΣΔΠ όσο και της διαχείρισης των μελετών και έργων που αναλαμβάνει. Σκοπός των διαδικασιών αυτών είναι:

1. Να εξασφαλίζεται η συμμόρφωση των μελετών και έργων με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις
2. Να εξασφαλίζεται η συμμόρφωση του ΣΔΠ με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000
3. Να βελτιώνεται διαρκώς η αποτελεσματικότητα του ΣΔΠ του Δήμου

### **7.2 Παράγραφος 8.2: Παρακολούθηση και Μέτρηση**

**Ικανοποίηση Δημοτών:** Ο Δήμος στα πλαίσια του ΣΔΠ και της πελατοκεντρικής προσέγγισης που ακολουθεί, παρακολουθεί με συστηματικό τρόπο τον βαθμό ικανοποίησης των δημοτών από τα έργα που αναλαμβάνει να υλοποιήσει μέσα από την διαδικασία **ΥΔΔ01-03: Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών**. Τα δεδομένα που συλλέγονται, αποτελούν βασικό δείκτη επίδοσης του ΣΔΠ, ο οποίος και αποτελεί μια από τις κύριες εισροές κατά την διαδικασία ανασκόπησης του συστήματος από τη Διοίκηση.

**Εσωτερική Επιθεώρηση:** Η διεξαγωγή Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Ποιότητας αποτελεί ένα από τα βασικότερα εργαλεία για την παρακολούθηση και συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ και περιγράφεται μέσα από τη διαδικασία **ΥΔΔ02-03: Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας**. Οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις διεξάγονται σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα αλλά και σε έκτακτες περιπτώσεις με ευθύνη του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας. Κατά τη διαδικασία Εσωτερικής Επιθεώρησης ελέγχεται:

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.	Εγκρίθηκε: Δήμαρχος	

1. Η Συμμόρφωση του ΣΔΠ με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000
2. Η εφαρμογή του ΣΔΠ
3. Η αποτελεσματικότητα του ΣΔΠ

Στα πλαίσια της διαδικασίας των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων, καθορίζονται σαφώς τόσο τα κριτήρια αξιολόγησης της συμμόρφωσης του ΣΔΠ όσο και η μεθοδολογία που ακολουθείται κατά τη διεξαγωγή της Εσωτερικής Επιθεώρησης. Η εκροή της Εσωτερικής Επιθεώρησης μπορεί να οδηγήσει σε άμεσες διορθωτικές ή προληπτικές ενέργειες και αποτελεί μια από τις βασικότερες εισροές κατά τη διαδικασία ανασκόπησης της Διοίκησης.

Σε κάθε περίπτωση, οι επιθεωρήσεις προγραμματίζονται ώστε να εξασφαλίζεται ότι το σύνολο του ΣΔΠ επιθεωρείται τουλάχιστον σε ετήσια βάση, ενώ λαμβάνεται πάντοτε υπόψη η σπουδαιότητα της κάθε δραστηριότητας καθώς επίσης και τα αποτελέσματα προγενέστερων επιθεωρήσεων.

**Αρχή της Ανεξαρτησίας Επιθεωρητή – Επιθεωρούμενου:** Επιπρόσθετα, η Εσωτερική Επιθεώρηση μπορεί να υλοποιείται είτε από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας ή από εξωτερικούς συνεργάτες του Δήμου. Σε κάθε περίπτωση εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία μεταξύ Επιθεωρητή και Επιθεωρούμενου ως βασική αρχή της επιθεώρησης.

**Μέτρηση Διεργασιών:** Στα πλαίσια της διεργασιοκεντρικής προσέγγισης του ΣΔΠ, ο Δήμος μετράει με συστηματικό τρόπο την ικανότητα των διεργασιών να επιτυγχάνουν τα προσχεδιασμένα αποτελέσματα. Οι μετρήσεις μπορεί να αφορούν τις κύριες διεργασίες, τις υποστηρικτικές διεργασίες ή τις διεργασίες διοίκησης. Σε κάθε περίπτωση, όταν τα προσχεδιασμένα αποτελέσματα δεν επιτυγχάνονται, ο Δήμος λαμβάνει τις κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες μέσα από την ενεργοποίηση διαδικασίας **ΥΔΔ02-02: Μη Συμμορφώσεις & Διορθωτικές / Προληπτικές Ενέργειες**.

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
<b>Εκδόθηκε:</b> European Mentors A.E.	<b>Εγκρίθηκε:</b> Δήμαρχος	

**Παρακολούθηση και Μέτρηση Προϊόντος:** Στα πλαίσια του ΣΔΠ ο Δήμος παρακολουθεί με συστηματικό τρόπο την πορεία υλοποίησης των μελετών και έργων που αναλαμβάνει. Ο έλεγχος πραγματοποιείται σε διάφορα στάδια της υλοποίησης, ολοκληρώνεται με την τελική παράδοση της μελέτης ή του έργου και μπορεί να είναι διοικητικός, επιτόπιος, ή συνδυασμός και των δύο. Η παρακολούθηση των μελετών και έργων που υλοποιούνται αφορά τόσο την φυσική παρακολούθηση μέσα από την διαδικασία **ΔΔ04-1.06:** Παρακολούθηση Φυσικού Αντικείμενου του Έργου, όσο και την οικονομική παρακολούθηση όπως περιγράφεται στην διαδικασία **ΔΚ3.β: Οικονομική Παρακολούθηση Μελετών & Έργων.**

1. **Διοικητικός Έλεγχος:** Αυτή η μορφή ελέγχου εφαρμόζεται από το Δήμο κυρίως στις περιπτώσεις των μελετών, όπου η παρακολούθηση της πορείας και η επιβεβαίωση της ολοκλήρωσης τους μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσα από τον έλεγχο συγκεκριμένων εγγράφων και παραδοτέων.
2. **Επιτόπιος Έλεγχος:** Ο επιτόπιος έλεγχος αφορά τον άμεσο έλεγχο του έργου στο μέρος υλοποίησης των εργασιών. Ο Δήμος μέσα από τους επιτόπιους ελέγχους εξασφαλίζει πως η υλοποίηση των έργων πραγματοποιείται σύμφωνα με τις προδιαγραφές που έχουν συμφωνηθεί.

### **7.3 Παράγραφος 8.3: Έλεγχος του Μη Συμμορφούμενου Προϊόντος**

Στις περιπτώσεις όπου κατά την πορεία υλοποίησης των μελετών και έργων εντοπίζονται αποκλίσεις από τις προδιαγραφές, ο Δήμος χρησιμοποιεί μέσα από τη διαδικασία **ΥΔΔ02-02: Μη Συμμορφώσεις & Διορθωτικές / Προληπτικές Ενέργειες** λαμβάνει και παρακολουθεί την πορεία εκτέλεσης συγκεκριμένων Δ/Π ενεργειών. Οι ενέργειες αυτές υλοποιούνται από τα κατάλληλα άτομα καθώς έχουν ορισθεί συγκεκριμένες ευθύνες και αρμοδιότητες για τη διαχείριση των μη συμμορφώσεων στα πλαίσια του ΣΔΠ.

### **7.4 Παράγραφος 8.4: Ανάλυση Δεδομένων**

Στα πλαίσια του ΣΔΠ οι αποφάσεις του Δήμου, λαμβάνονται μέσα από τη συστηματική ανάλυση δεδομένων σχετικά με:

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.	Εγκρίθηκε: Δήμαρχος	

1. Ικανοποίηση των δημοτών
2. Τη συμμόρφωση των μελετών και έργων με τις προδιαγραφές
3. Την επίδοση των διεργασιών του ΣΔΠ
4. Τις προμήθειες του Δήμου

Όλα τα πιο πάνω στοιχεία αποτελούν σημαντικές εισροές κατά τη διαδικασία της ανασκόπησης του ΣΔΠ από τη Διοίκηση και μπορούν να οδηγήσουν στην λήψη κατάλληλων διορθωτικών / προληπτικών ενεργειών

#### **7.5 Παράγραφος 8.5: Βελτίωση**

Η συνεχή βελτίωση του Δήμου αποτελεί μία από τις βασικές δεσμεύσεις της Διοίκησης και περιλαμβάνεται στην Πολιτική Ποιότητας. Η έννοια της συνεχούς βελτίωσης, αναφέρεται τόσο στην βελτίωση της διαχείρισης των μελετών και έργων που αναλαμβάνει ο Δήμος, όσο και στη βελτίωση του ίδιου του ΣΔΠ. Για το σκοπό αυτό, ο Δήμος εφαρμόζει τη διαδικασία **ΥΔΔ02-02: Μη Συμμορφώσεις & Διορθωτικές / Προληπτικές Ενέργειες**, οι οποίες σε κάθε περίπτωση φροντίζεται να είναι ανάλογες των προβλημάτων που παρατηρήθηκαν.

#### **Παράγραφος 8 – Σχετικές Διαδικασίες**

- **ΜΔΔ01-01: Στοχοθεσία & Δείκτες Μέτρησης Επιδόσεων**
- **ΥΔΔ02-03: Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας**
- **ΥΔΔ02-02: Μη Συμμορφώσεις & Δ/Π Ενέργειες**
- **ΜΔΔ01-02: Ανασκόπηση της Διοίκησης**
- **ΜΔΔ01-03: Μέτρηση Ικανοποίησης Δημοτών**
- **ΔΔ04-1.06: Παρακολούθηση Φυσικού Αντικειμένου του Έργου**
- **ΔΔ05-01: Τήρηση Λογιστικών Υποχρεώσεων των Έργων**
- **ΔΔ05-02: Διεκπεραίωση Πληρωμών**
- **ΔΔ05-03: Τήρηση Λογιστικού Συστήματος**

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		Ισχύει από: 1/8/2008
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.	Εγκρίθηκε: Δήμαρχος	

## **8 Παράρτημα 1: Πολιτική Ποιότητας**

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.	Εγκρίθηκε: Δήμαρχος	

## Δήμος

### Πολιτική Ποιότητας

**Όραμα** για το **Δήμο** είναι η εξασφάλιση της **Ποιότητας Ζωής** των Δημοτών του, σήμερα αλλά και στο μέλλον

Ο Δήμος εφαρμόζει **Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας** σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου **ISO 9001:2000**. Στα πλαίσια αυτά, η Δημοτική Αρχή και το προσωπικό του Δήμου **δεσμευόμαστε** στα παρακάτω:

#### Σεβασμό στο Δημότη

**Δεσμευόμαστε** για την διαρκή βελτίωση της ικανοποίησης των Δημοτών. Ο προγραμματισμός, η υλοποίηση και η διαχείριση των μελετών και έργων του Δήμου, θα γίνεται πάντοτε με γνώμονα τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των Δημοτών.

#### Αποτελεσματική Διαχείριση

**Δεσμευόμαστε** για την αποτελεσματική διαχείριση των έργων του Δήμου, εξασφαλίζοντας την ταχύτερη παράδοσή τους και την ενίσχυση του βιοτικού επιπέδου των Δημοτών.

#### Διαφάνεια

**Δεσμευόμαστε** για τη συνεχή βελτίωση της οικονομικής διαχείρισης των έργων μέσα από την διαφάνεια στις συναλλαγές του Δήμου με τους προμηθευτές και αναδόχους που συνεργάζεται.

#### Σεβασμό στη Νομοθεσία

**Δεσμευόμαστε** για την εφαρμογή τόσο της Ελληνικής, όσο και της Κοινοτικής Νομοθεσίας αναφορικά με τη λειτουργία του Δήμου και τη διαχείριση των έργων που αναλαμβάνει.

#### Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

**Δεσμευόμαστε** για τη πλήρη εφαρμογή των απαιτήσεων του προτύπου ISO 9001:2000 και τη συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Δήμου.

*Όλες οι πιο πάνω δεσμεύσεις δημιουργούν ένα αίσθημα περηφάνιας και ευθύνης για όλους εμάς, Δημοτική Αρχή και Προσωπικό, που λειτουργούμε με γνώμονα το κοινό μας Όραμα για το Δήμο.*

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		Ισχύει από: 1/8/2008
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.	Εγκρίθηκε: Δήμαρχος	


**9 Παράρτημα 2: Κατάλογος Διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας**

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		Ισχύει από: 1/8/2008
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.		Εγκρίθηκε: Δήμαρχος

<b>ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ</b>			
<b>α/α</b>	<b>Κωδικοποίηση</b>	<b>Έκδοση</b>	<b>Ονομασία</b>
<b>ΔΡΥ01: ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ</b>			
1	ΥΔΔ01-01	1	Εκπαίδευση Προσωπικού
<b>ΔΡΥ02: ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ &amp; ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ</b>			
2	ΥΔΔ02-01	1	Διαχείριση Εγγράφων & Αρχείων Ποιότητας
3	ΥΔΔ02-02	1	Μη Συμμορφώσεις και Διορθωτικές/Προληπτικές Ενέργειες
4	ΥΔΔ02-03	1	Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Ποιότητας
<b>ΔΡΥ03: ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΑΓΟΡΩΝ</b>			
5	ΥΔΔ03-01	1	Διαχείριση Προμηθειών & Προμηθευτών

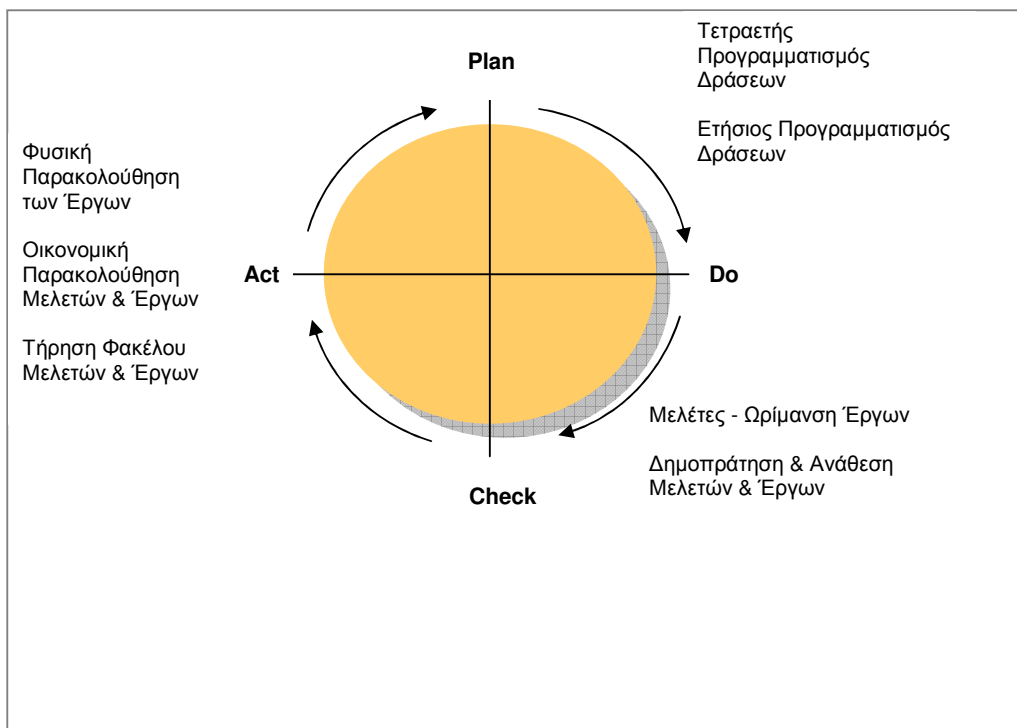
 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.		Εγκρίθηκε: Δήμαρχος

<b>ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ MANAGEMENT</b>			
<b>α/α</b>	<b>Κωδικοποίηση</b>	<b>Έκδοση</b>	<b>Ονομασία</b>
<b>ΔΡΜ01: ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ &amp; ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ</b>			
1	ΜΔΔ01-01	1	Στοχοθεσία & Δείκτες Μέτρησης Επιδόσεων
2	ΜΔΔ01-02	1	Ανασκόπηση της Διοίκησης
3	ΜΔΔ01-03	1	Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών
<b>ΚΥΡΙΕΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ</b>			
<b>α/α</b>	<b>Κωδικοποίηση</b>	<b>Έκδοση</b>	<b>Ονομασία</b>
<b>ΔΡ01: ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ</b>			
1	ΔΔ01-01	1	Τετραετής Προγραμματισμός Δράσεων
2	ΔΔ01-02	1	Κατάρτιση Ετήσιου Προγράμματος
3	ΔΔ01-03	1	Επανεξέταση Ετήσιου Προγράμματος & Αναθεώρηση
<b>ΔΡ02: ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ &amp; ΩΡΙΜΑΝΣΗΣ</b>			
4	ΔΔ02-01	1	Απαιτήσεις Επιχειρησιακού Σχεδιασμού και Ωρίμανσης
5	ΔΔ02-02	1	Διασφάλιση Απαιτούμενων Πόρων Ωρίμανσης & Υλοποίησης
6	ΔΔ02-03	1	Μελέτες
7	ΔΔ02-04	1	Διασφάλιση Αδειοδοτήσεων & Κυριότητας Ακινήτων
<b>ΔΡ03: ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΩΝ &amp; ΑΝΑΘΕΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ</b>			
8	ΔΔ03-01	1	Προετοιμασία & Διενέργεια Διαγωνισμών
9	ΔΔ03-02	1	Αξιολόγηση Προσφορών
10	ΔΔ03-03	1	Χειρισμός Ενστάσεων
11	ΔΔ03-04	1	Υπογραφή Σύμβασης & Ολοκλήρωση Διαγωνισμού

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.		Εγκρίθηκε: Δήμαρχος


<b>ΚΥΡΙΕΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ (συνέχεια)</b>			
<b>α/α</b>	<b>Κωδικοποίηση</b>	<b>Έκδοση</b>	<b>Ονομασία</b>
<b>ΔΡ04: ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ &amp; ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ</b>			
12	ΔΔ04-1.01	1	ΣΕΥ & Αρχικές Ενέργειες
13	ΔΔ04-1.02	1	Παρακολούθηση Χρονοδιαγράμματος του Έργου
14	ΔΔ04-1.03	1	Διαχείριση Προβλημάτων & Αλλαγών
15	ΔΔ04-1.04	1	Διαχείριση & Διασφάλιση Ποιότητας των Έργων
16	ΔΔ04-1.05	1	Παρακολούθηση Φυσικού Αντικειμένου του Έργου
	<i>ΔΔ04-1.05.α</i>	-	<i>Παρακολούθηση Εργασιών</i>
	<i>ΔΔ04-1.05.β</i>	-	<i>Επιμετρήσεις Λογαριασμοί</i>
	<i>ΔΔ04-1.05.γ</i>	-	<i>Πρωτόκολλο Αφανών Εργασιών</i>
	<i>ΔΔ04-1.05.δ</i>	-	<i>Ανακεφαλαιωτικοί Πίνακες Εργασιών</i>
17	ΔΔ04-2.01	1	Πιστοποίηση Φυσικού Αντικειμένου
18	ΔΔ04-2.02	1	Λοιπές Υποχρεώσεις του Αναδόχου
19	ΔΔ04-3-01	1	Ενημέρωση & Επικοινωνία Διαχειριστικής Αρχής
<b>ΔΡ05: ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ</b>			
1	ΔΔ05-01	1	Τήρηση Λογιστικών Υποχρεώσεων των Έργων
2	ΔΔ05-02	1	Διεκπεραίωση Πληρωμών
3	ΔΔ05-03	1	Τήρηση Λογιστικού Συστήματος
<b>ΔΡ06: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ &amp; ΤΗΡΗΣΗ ΙΣΧΥΟΥΣΑΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ</b>			
1	ΔΔ06-01	1	Παρακολούθηση της Ισχύουσας Νομοθεσίας
2	ΔΔ06-02	1	Εξασφάλιση Νομικής Κάλυψης

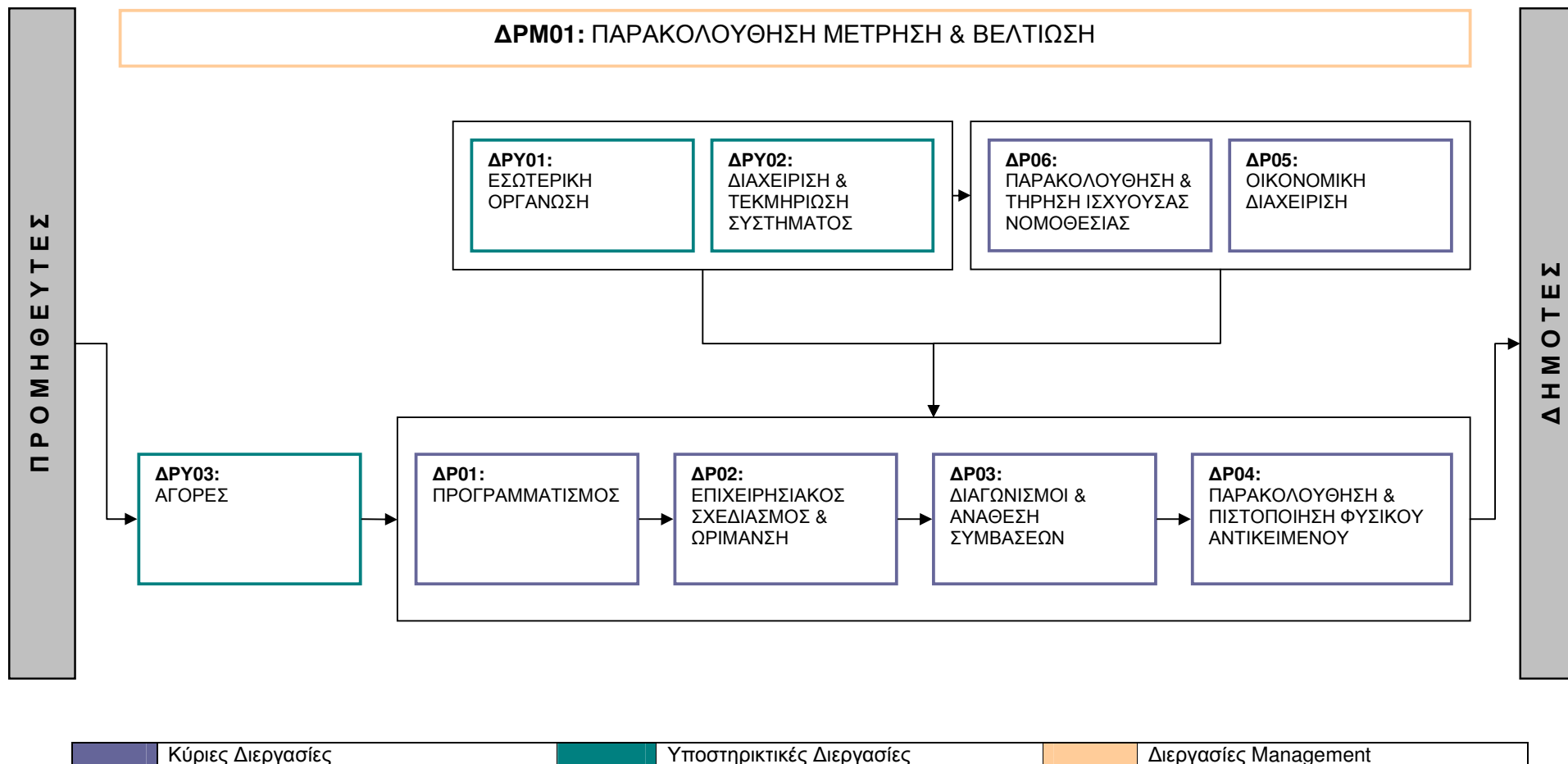
 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
<b>Εκδόθηκε:</b> European Mentors A.E.	<b>Εγκρίθηκε:</b> Δήμαρχος	




**Διάγραμμα 1:** Ο κύκλος ποιότητας του Deming αναφορικά με τον τρόπο εκτέλεσης των Μελετών και Έργων από το Δήμο


### 10 Παράρτημα 3: Χάρτης Αλληλεπίδρασης Διεργασιών

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.	Εγκρίθηκε: Δήμαρχος	



 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
<b>Εκδόθηκε:</b> European Mentors A.E.	<b>Εγκρίθηκε:</b> Δήμαρχος	

**Σχήμα 2:** Χάρτης Αλληλεπίδρασης Διεργασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

 <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b> <b>ΔΗΜΟΣ</b> <b>ΛΕΒΑΔΕΩΝ</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> <b>ISO 9001:2000</b>	<b>ΕΠ -1</b>
		<b>Ισχύει από: 1/8/2008</b>
Εκδόθηκε: European Mentors A.E.	Εγκρίθηκε: Δήμαρχος	

**11 Παράρτημα 4: Οργανόγραμμα του Δήμου**

 <p>ΔΗΜΟΣ ΛΕΒΑΔΕΩΝ ΔΗΜΟΣ ΛΕΒΑΔΕΩΝ</p>	<p><b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> ISO 9001:2000</p>	<p><b>ΕΠ -1</b></p>
		<p>Ισχύει από: 1/8/2008</p>
<p>Εκδόθηκε: European Mentors A.E.</p>	<p>Εγκρίθηκε: Δήμαρχος</p>	

