

**Παροχή υπηρεσιών Συμβούλου για τη “ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΔΗΜΟΥ
ΔΙΟΝΥΣΟΥ ISO 9001:2015 – ΕΛΟΤ 1429:2008”**

A. ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ - ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

1. ΓΕΝΙΚΑ

Στο πλαίσιο του Ν. 3230/2004 με τον οποίο θεσμοθετήθηκε η εφαρμογή των Αρχών Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στις υπηρεσίες του Δημοσίου, στα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ) καθώς και στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) α' και β' βαθμού αποτελεί επιτακτική ανάγκη ο Δήμος μας να αποκτήσει μια δημόσια διοίκηση λειτουργική, ορθολογικά οργανωμένη και αποτελεσματική, η οποία θα συμβάλλει στην οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική συνοχή, προσφέροντας στους πολίτες και στις επιχειρήσεις αναβαθμισμένες υπηρεσίες και στους δημοτικούς υπαλλήλους ικανοποίηση από την εργασία τους και τη δυνατότητα να αξιοποιήσουν τις γνώσεις και την εμπειρία τους.

1.1 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα 2015-2019 Δήμου Διονύσου

Με τα άρθρα 203-207 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων (Ν. 3463/2006), θεσπίστηκε για πρώτη φορά, η υποχρέωση κατάρτισης Επιχειρησιακών Προγραμμάτων από τους πρωτοβάθμιους Ο.Τ.Α. .

Με το άρθρο 266 Ν. 3852/2010 (Καλλικράτης) επιβεβαιώνεται η υποχρέωση κατάρτισης Επιχειρησιακών Προγραμμάτων από τους Ο.Τ.Α. α' βαθμού.

Το Υπουργείο Εσωτερικών, με σχετικές υπουργικές αποφάσεις και εγκυκλίους παρέσχε κατευθύνσεις στους ΟΤΑ α' βαθμού για την κατάρτιση των Ε.Π.

Η **Εκτελεστική Επιτροπή** δίνει τις αρχικές κατευθύνσεις για τα θέματα τοπικής και εσωτερικής ανάπτυξης που θα διερευνηθούν, αξιοποιώντας τις προτεραιότητες που αποτυπώνονται στο προεκλογικό πρόγραμμα της Δημοτικής Αρχής. Σε θέματα που αφορούν στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα, η **Υπηρεσία Προγραμματισμού και Ανάπτυξης** είναι αρμόδια για τη διαμόρφωση της στρατηγικής μέσω του καθορισμού Αξόνων, Μέτρων και Στόχων, με αντικείμενο:

- Την προώθηση της οικονομικής, κοινωνικής και πολιτιστικής ανάπτυξης της περιοχής.
- Την ικανοποίηση των αναγκών των αποδεκτών των υπηρεσιών του Δήμου.
- Την αναβάθμιση της διοικητικής ικανότητάς του (με τη βελτίωση της λειτουργίας των υπηρεσιών και των οργάνων του, την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και της υλικοτεχνικής υποδομής του).
- Τη βελτίωση της οικονομικής του κατάστασης.

Η στρατηγική του Δήμου αποτελεί συνεκτικό σύνολο στόχων και πολιτικών, που αποσκοπούν στην εκπλήρωση της αποστολής και στην επίτευξη του οράματός του.

Ο στρατηγικός σχεδιασμός εστιάζει και επικεντρώνεται στην επίτευξη ορισμένων προτεραιοτήτων που επιλέγουν τα όργανα διοίκησης του Δήμου και στον τεκμηριωμένο προσδιορισμό των κρίσιμων ζητημάτων, στα οποία πρέπει να επικεντρώσει, κατά προτεραιότητα, τις προσπάθειές του ο Δήμος.

Η διατύπωση της στρατηγικής του Δήμου γίνεται με τον προσδιορισμό των κρίσιμων ζητημάτων τοπικής ανάπτυξης που θα αντιμετωπίσει ο Δήμος και τη διαμόρφωση των κατάλληλων εσωτερικών στρατηγικών επιλογών που θα διασφαλίσουν την επιτυχή προσέγγιση των ως άνω γενικών στόχων τοπικής ανάπτυξης.

Η Υπηρεσία Προγραμματισμού, σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες, καταγράφει συνοπτικά και αξιολογεί την οργάνωση και λειτουργία του Δήμου και των Νομικών του Προσώπων, με σκοπό τον εντοπισμό σημαντικών ζητημάτων εσωτερικής ανάπτυξης που πρέπει να αντιμετωπιστούν.

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα του Δήμου αποτελεί βασικό εργαλείο προγραμματισμού δράσεων τοπικής και εσωτερικής ανάπτυξης του Δήμου. Για το λόγο αυτό:

- Είναι ολοκληρωμένο πρόγραμμα τοπικής ανάπτυξης και βελτίωσης της διοικητικής ικανότητας του ΟΤΑ και προϊόν συλλογικής λειτουργίας των υπηρεσιών του Δήμου.
- Είναι οργανικό στοιχείο της καθημερινής λειτουργίας και διοίκησης του Δήμου και μέρος του προγραμματικού του κύκλου.
- Είναι εύχρηστο, σύντομο και περιεκτικό, κωδικοποιώντας κατά το δυνατόν την πληροφορία που παρέχει, ώστε να διευκολύνει την παρακολούθηση και την επικαιροποίησή του.
- Δίνει έμφαση στη διάγνωση, σε σχέση με την αποτύπωση του εξωτερικού και εσωτερικού περιβάλλοντος, για την ανάδειξη βασικών αναπτυξιακών προτεραιοτήτων.
- Δίνει έμφαση στον τεκμηριωμένο προσδιορισμό των ολιγάριθμων κρίσιμων ζητημάτων, στα οποία πρέπει να επικεντρώσει τις προσπάθειές του ο Δήμος, λαμβάνοντας υπόψη τα τοπικά προβλήματα, τις εθνικές και περιφερειακές αναπτυξιακές προτεραιότητες και τις δυνατότητές του ως οργανισμού.
- Οι άξονες του στρατηγικού σχεδιασμού είναι προκαθορισμένοι και σε συμφωνία με την οργάνωση των αρμοδιοτήτων σε θεματικές ενότητες.
- Ο επιχειρησιακός σχεδιασμός αποτελεί την κεντρική αναφορά ώστε να δίνει εύκολα το υπόβαθρο, σχεδόν αυτοματοποιημένα, για την εκπόνηση επιμέρους σχεδίων δράσης (ανά υπηρεσία υλοποίησης, ανά θεματική, κλπ.)
- Συνδέεται με το ετήσιο πρόγραμμα δράσης, το τεχνικό πρόγραμμα και τον προϋπολογισμό του Δήμου.
- Υποστηρίζεται, κατά το δυνατόν, από μηχανογραφική εφαρμογή.
- Αξιοποιεί δείκτες επίδοσης.
- Διερευνά πλήθος πηγών χρηματοδότησης, αποτελώντας βάση για το σχεδιασμό και υλοποίηση δράσεων κυρίως αναπτυξιακού χαρακτήρα.

Οι στόχοι τοπικής ανάπτυξης, διακρίνονται σε υπηρεσιακούς και σε δια-υπηρεσιακούς:

Οι υπηρεσιακοί στόχοι αντιστοιχούν στις κύριες λειτουργίες.

Οι δια - υπηρεσιακοί στόχοι αφορούν σε πολύπλευρα ζητήματα που υπερβαίνουν τις αρμοδιότητες των επιμέρους υπηρεσιών του Δήμου, με αρμοδιότητα σε κύριες λειτουργίες. Πιθανόν να υπερβαίνουν και τις αρμοδιότητες του ίδιου του Δήμου ως διοικητικής μονάδας.

Κύριες είναι οι λειτουργίες μέσω των οποίων ασκούνται οι αρμοδιότητες του Δήμου σε ένα θεματικό τομέα ανάπτυξης (δηλ. δραστηριότητες αναπτυξιακές, πολιτιστικές, αθλητισμού, προστασίας περιβάλλοντος, κλπ.) και ομαδοποιούνται στους ακόλουθους θεματικούς τομείς :

- Άξονας 1^{ος} «Περιβάλλον και ποιότητα ζωής»
- Άξονας 2^{ος} «Κοινωνική Πολιτική, Υγεία, Παιδεία, Πολιτισμός και Αθλητισμός»,
- Άξονας 3^{ος} «Τοπική Οικονομία και Απασχόληση»
- Άξονας 4^{ος} «Βελτίωση Διοικητικής Ικανότητας και της Οικονομικής Κατάστασης του Δήμου»

Υποστηρικτικές ή οριζόντιες λειτουργίες είναι οι λειτουργίες των οποίων ο ρόλος συνίσταται στην παροχή υπηρεσιών υποστήριξης στις υπηρεσίες και τα όργανα διοίκησης του Δήμου και των Νομικών Προσώπων του (όπως διοίκηση προσωπικού, οικονομική διαχείριση, προμήθειες, διοικητική υποστήριξη, νομική υποστήριξη, υποστήριξη του προγραμματισμού, σχεδιασμός, ανάπτυξη και παραγωγική λειτουργία πληροφοριακών συστημάτων, κλπ.).

Η εσωτερική ανάπτυξη του Δήμου αφορά στη βελτίωση της διοικητικής ικανότητας του Δήμου, στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας και της νομιμοποίησης της λειτουργίας του, θεωρούμενου τόσο ως οργανισμού παροχής δημόσιων υπηρεσιών αλλά και ως πολιτικού, κοινωνικού και αναπτυξιακού θεσμού. Η αποτελεσματικότητα, η αποδοτικότητα και η νομιμοποίηση αποτελούν κριτήρια αξιολόγησης της λειτουργίας του Δήμου που αξιολογούν τα εξής :

- Αποτελεσματικότητα : Αξιολογεί το κατά πόσο οι εκροές και τα αποτελέσματα της δράσης του Δήμου αποκλίνουν από τους στόχους που έχουν τεθεί. Με άλλους όρους αξιολογεί την ποσοτική επάρκεια και την ποιότητα των εκροών καθώς και τις ωφέλειες που δημιουργούνται στους αποδέκτες, από τις δράσεις του Δήμου.
- Αποδοτικότητα: Αξιολογεί το κατά πόσο οι δράσεις του Δήμου αποδίδουν το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα με το ελάχιστο δυνατό κόστος και στον ελάχιστο δυνατό χρόνο, διατηρώντας την απαιτήση ποιότητας.
- Νομιμοποίηση: Αξιολογεί το κατά πόσο οι στόχοι του Δήμου αποκλίνουν από τις ανάγκες, τις αξίες και τις προσδοκίες όλων των εμπλεκόμενων από το εξωτερικό και το εσωτερικό περιβάλλον του Δήμου. Για τη διασφάλιση της νομιμοποίησης της λειτουργίας απαιτείται η άσκηση ανοικτής, διαφανούς, συμμετοχικής και δίκαιης τοπικής διακυβέρνησης.

Ο αποτελεσματικός και αποδοτικός Δήμος εξασφαλίζει :

- Την επίτευξη των στόχων του.
- Την ποιότητα των παραγόμενων δημόσιων αγαθών και υπηρεσιών και την ανταπόκρισή τους προς τις ανάγκες των πολιτών, των επιχειρήσεων και των οργανώσεών τους .
- Την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση του ανθρώπινου κεφαλαίου.
- Την καλύτερη δυνατή απόδοση των χρηματοοικονομικών πόρων.

Ο Δήμος που τηρεί τις αρχές της «χρηστής» διακυβέρνησης, εκτός από τη παραδοσιακή αξία της νομιμότητας και τις διοικητικές αξίες της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας, τηρεί επί πλέον και τις ακόλουθες αρχές κοινωνικού και πολιτικού χαρακτήρα, που αφορούν στη δημοκρατική νομιμοποίηση της λειτουργίας του ως δημόσιου οργανισμού:

- Τη διαφάνεια της λειτουργίας του.
- Την ενεργό συμμετοχή και τη μεγαλύτερη δυνατή συναίνεση στις αποφάσεις του.
- Την υπευθυνότητα και τη λογοδοσία για τις πράξεις του.
- Τη δίκαιη και ισότιμη μεταχείριση.

- Την ισοτιμία στις σχέσεις Δήμου-πολίτη

Η εσωτερική ανάπτυξη του Δήμου εξασφαλίζεται μέσω της βελτίωσης των χαρακτηριστικών του στις ακόλουθες ενότητες:

- Οργανωτική δομή και συστήματα λειτουργίας
- Ανθρώπινο δυναμικό
- Συνεργασίες
- Ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- Κτιριακή υποδομή και τεχνικός εξοπλισμός
- Οικονομικά και περιουσία

Οι στόχοι εσωτερικής ανάπτυξης υποδεικνύουν «πώς πρέπει να αλλάξει εσωτερικά ο Δήμος προκειμένου να πετύχει τους στόχους τοπικής ανάπτυξης».

1.2 Διοίκηση μέσω Στόχων και Μέτρηση της Αποδοτικότητας - Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης ως εργαλείο Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Με τις διατάξεις του ν. 3230/2004 (ΦΕΚ 44 Α΄, 11-2-2004), άρθρα 1-4, καθιερώθηκε στις υπηρεσίες του Δημοσίου, στα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) καθώς και στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) α΄ και β΄ βαθμού το σύστημα **Διοίκησης μέσω Στόχων**, με το οποίο επιδιώκεται η αποτελεσματικότερη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών και η ανταπόκριση του ανθρώπινου δυναμικού στις σύγχρονες ανάγκες και τα νέα πρότυπα διοίκησης.

Με το σύστημα διοίκησης μέσω στόχων και μέτρησης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της Διοίκησης με συγκεκριμένους γενικούς και ειδικούς δείκτες επιδιώκεται ο προσδιορισμός σαφών σκοπών και επιθυμητών επιδόσεων, η εκπόνηση στρατηγικού προγραμματισμού και στρατηγικών σχεδίων δράσης, η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων και ο σχεδιασμός βελτιωτικών παρεμβάσεων/ δράσεων στη λειτουργία των Υπηρεσιών προς όφελος των πολιτών.

Στην κατεύθυνση αυτή καταρτίστηκε το **Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ)**, ένα εύχρηστο εργαλείο Διοίκησης Ολικής Ποιότητας για την αυτο-αξιολόγηση των Φορέων του Δημοσίου.

Το ΚΠΑ είναι αποτέλεσμα της συνεργασίας των Υπουργών της Ευρωπαϊκής Ένωσης αρμόδιων για θέματα Δημόσιας Διοίκησης.

Το ΚΠΑ ως εργαλείο της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας θεμελιώνεται στις βασικές έννοιες και αξίες που συνθέτουν τη διοικητική αριστεία, όπως αυτή έχει αποτυπωθεί από το EFQM (European Foundation Quality Management), και ειδικότερα στον προσανατολισμό στα αποτελέσματα, την εξυπηρέτηση του πολίτη, την ηγεσία και την αξιοπιστία της στοχοθεσίας, τη διοίκηση μέσω διαδικασιών και πραγματικών δεδομένων, τη συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού, τη συνεχή βελτίωση και καινοτομία, τις αμοιβαία επωφελείς συνεργασίες και τη συλλογική κοινωνική ευθύνη. Το ΚΠΑ έχει τέσσερις κυρίους σκοπούς:

- να εισαγάγει στη δημόσια διοίκηση τις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και προοδευτικά να την οδηγήσει, μέσω της χρήσης και της κατανόησης της αυτοαξιολόγησης, από την αλληλουχία των δραστηριοτήτων «Προγραμματισμός-Εκτέλεση» σε έναν ολοκληρωμένο κύκλο ποιότητας αποτελούμενο από τον Προγραμματισμό, την Εκτέλεση, τον Έλεγχο και την Ανάδραση,
- να διευκολύνει την αυτο-αξιολόγηση μιας δημόσιας οργάνωσης, ώστε να αποτυπωθεί επαρκώς η υφιστάμενη κατάσταση και να σχεδιαστούν δράσεις βελτίωσης,

- να αποτελέσει τη «γέφυρα» μεταξύ των διαφορετικών μοντέλων που χρησιμοποιούνται στη διοίκηση ποιότητας,
- να διευκολύνει τη συγκριτική μάθηση μεταξύ των οργανώσεων του δημοσίου τομέα.

Ανάμεσα στις διοικητικές δράσεις βελτίωσης του Δήμου είναι και ο ανασχεδιασμός της οργανωτικής δομής και της στελέχωσης του Δήμου, η αποτύπωση τους και η σύνταξη τροποποιημένου/αναθεωρημένου Ο.Ε.Υ. του Δήμου με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά :

- Σαφή οριοθέτηση των αρμοδιοτήτων των υπηρεσιών, αποφυγή της επικάλυψης των αρμοδιοτήτων με σκοπό τον περιορισμό των δυσλειτουργιών, της σύγχυσης και της αναποτελεσματικότητας.
- Αποφυγή του κατακερματισμού των λειτουργιών και της διάχυσης της ευθύνης, της πολυδιάσπασης των υπηρεσιών σε πολλές μικρού μεγέθους ενότητες και της διασποράς ομοειδών αντικειμένων σε διαφορετικές μονάδες.
- Δημιουργία δομών που να προβλέπουν την χωρική αποκέντρωση των αρμοδιοτήτων και των υπηρεσιών στο βαθμό που χρειάζεται, ενώ παράλληλα εξασφαλίζουν τη δυνατότητα συντονισμού και παρακολούθησης των αποκεντρωμένων αρμοδιοτήτων και υπηρεσιών.

1.3 Εφαρμογή εσωτερικών οργανωτικών συστημάτων, διαδικασιών και κανονισμών (ISO 9001:2015) - Εκπόνηση Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας των Υπηρεσιών του Δήμου.

Η ανάπτυξη ενός Συστήματος Ποιότητας ξεκινά με την καταγραφή των δραστηριοτήτων που λαμβάνουν χώρα στα διάφορα στάδια της επιχειρησιακής λειτουργίας του οργανισμού και σχετίζονται άμεσα με την ποιότητα του προϊόντος και της υπηρεσίας. Κατά την καταγραφή αυτή προσδιορίζονται τα εξής:

ΓΙΑΤΙ είναι ανάγκη να γίνεται κάτι;

ΠΟΙΟΣ είναι υπεύθυνος γι' αυτό;

Τι απαιτείται να γίνεται;

ΠΟΤΕ πρέπει να γίνεται;

ΠΟΥ πρέπει να γίνεται;

ΠΩΣ πρέπει να γίνεται;

Η αποτύπωση των υφισταμένων λειτουργικών διεργασιών είναι το πρώτο και απαραίτητο βήμα για την αναγνώριση της ικανοποίησης των απαιτήσεων του προτύπου ISO 9001:2015, ενώ παράλληλα οδηγεί στην εκπόνηση Κανονισμού Λειτουργίας των Υπηρεσιών του Δήμου.

Το πρότυπο ISO 9001 βοηθά τους οργανισμούς να αποδείξουν στους πελάτες ότι μπορούν να προσφέρουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους με συνέπεια καλής ποιότητας. Επίσης, λειτουργεί ως εργαλείο για τον εξορθολογισμό των διαδικασιών τους και να καταστούν πιο αποτελεσματικοί σε αυτό που κάνουν.

Το νέο ISO 9001:2015 εκδόθηκε στις 23 Σεπτεμβρίου 2015 και επιτρέπει στους οργανισμούς να προσαρμόζονται σε ένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον (νέες συνθήκες και εξελίξεις).

Οι προηγούμενες εκδόσεις του προτύπου ISO 9001 ήταν αρκετά περιγραφικές, με πολλές απαιτήσεις για τις τεκμηριωμένες διαδικασίες και τα αρχεία. Η νέα έκδοση του 2015 εστιάζει στην απόδοση και επικεντρώνεται περισσότερο στη διαχείριση των διαδικασιών, και λιγότερο στην τεκμηρίωση.

Αυτό επιτυγχάνεται συνδυάζοντας τη διαδικασία προσέγγισης με βάση την αντιμετώπιση ρίσκων που συνδέονται με απειλές και ευκαιρίες και χρησιμοποιώντας τον κύκλο Plan-Do-Check-Act (Σχεδιασμός-υποστήριξη και λειτουργία-αξιολόγηση της απόδοσης-βελτίωση) σε όλα τα επίπεδα της οργάνωσης.

Το πρότυπο ISO 9001:2015 είναι δομημένο σε δέκα (10) παραγράφους – όπως ισχύει από εδώ και στο εξής για όλα τα νέα αναθεωρημένα πρότυπα ISO, ώστε να διευκολύνεται η διασύνδεση πολλαπλών συστημάτων διαχείρισης ως ακολούθως:

1. Σκοπός
2. Τυποποιητικές παραπομπές
3. Όροι και ορισμοί
4. Πλαίσιο οργάνωσης
5. Ηγεσία
6. Σχεδιασμός
7. Υποστήριξη
8. Λειτουργία
9. Αξιολόγηση απόδοσης
10. Βελτίωση

Η νέα έκδοση του 2015 αναθεωρεί όλες τις προηγούμενες εκδόσεις και περιλαμβάνει σημαντικές αλλαγές. Οι βασικότερες αλλαγές αφορούν στα εξής:

- Δομή του προτύπου
- Έμφαση στην Ηγεσία
- Εστίαση στην Ανάλυση και Διαχείριση των Κινδύνων
- Έμφαση στους στόχους, τη μέτρηση και τη διαχείριση αλλαγών
- Επικοινωνία και Ευαισθητοποίηση
- Περιορισμό των απαιτήσεων της Τεκμηρίωσης

Οι οργανισμοί που έχουν πιστοποιηθεί με το πρότυπο ISO 9001:2008 έχουν τρία (3) έτη από την επίσημη δημοσίευση του προτύπου 9001:2015 για τη μεταφορά στη νέα έκδοση του εν λόγω προτύπου, ήτοι η μεταβατική περίοδος ολοκληρώνεται τον Σεπτέμβριο του 2018.

1.4 Εφαρμογή του συστήματος διαχειριστικής επάρκειας κατά το πρότυπο του ΕΛΟΤ 1429:2008 του Δήμου Διονύσου.

Τα έργα δημοσίου χαρακτήρα καλύπτουν ανάγκες του κοινωνικού συνόλου και γενικότερα αποσκοπούν στην ανάπτυξη, την κοινωνική συνοχή και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και λαμβάνουν δημόσια χρηματοδότηση από εθνικούς ή κοινοτικούς πόρους.

Η ανάπτυξη της σειράς προτύπων που αφορούν τη διαχειριστική επάρκεια προέκυψε από την ανάγκη βελτίωσης των συστημάτων διαχείρισης και ελέγχου των πράξεων που εκτελούνται στο πλαίσιο των αναπτυξιακών παρεμβάσεων. Με την εφαρμογή και τη διατήρηση ενός Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας επιδιώκεται η επίτευξη των στόχων των έργων με την αποδοτικότερη αξιοποίηση των διατιθέμενων πόρων. Το πρότυπο μπορεί να εφαρμόζεται και από οργανισμούς που υλοποιούν έργα μη δημοσίου χαρακτήρα και επιθυμούν να βελτιώσουν τη διαχειριστική τους επάρκεια.

Ο ΕΛΟΤ μέσω της Τεχνικής Επιτροπής ΕΛΟΤ/ΤΕ 95 «Διαχείριση Έργων» εκπόνησε το πρότυπο ΕΛΟΤ 1429 «Διαχειριστική επάρκεια οργανισμών για την υλοποίηση έργων δημοσίου χαρακτήρα», καθώς και τους οδηγούς εφαρμογής ΕΛΟΤ 1431-1, ΕΛΟΤ 1431-2 και ΕΛΟΤ 1431-3 που εξειδικεύουν τις απαιτήσεις εφαρμογής και για τις τρεις κατηγορίες έργων, Α (δημόσια τεχνικά έργα υποδομής), Β (δημόσιες συμβάσεις προμηθειών και υπηρεσιών) και Γ (συγκεκριμένες δράσεις που υλοποιούνται με ίδια μέσα). Οι οδηγοί εφαρμογής ΕΛΟΤ 1431 προβλέπουν την κατάταξη των οργανισμών σε επίπεδα διαχειριστικής επάρκειας, βάσει των παρεχόμενων αποδεικτικών στοιχείων ικανοποίησης των απαιτήσεων.

2. ΣΚΟΠΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Κατόπιν των ανωτέρω και βάσει της αποδεδειγμένης συνάφειας, αλληλεπίδρασης και χρονικής αλληλουχίας των αντικειμένων εκτιμάται ότι είναι επιβεβλημένη η ενιαία και συνολική αντιμετώπιση του πλέγματος **Αξιολόγηση Δομών – Αναθεώρηση Ο.Ε.Υ. – Πιστοποίηση Ποιότητας Υπηρεσιών – Διαχειριστική Επάρκεια** του Δήμου Διονύσου.

Τα προαναφερόμενα θέματα επιβάλλουν την αδιάλειπτη παρακολούθηση του συγκεκριμένου αντικείμενου, ώστε να εξασφαλιστεί η υλοποίησή του εντός του χρονικού προγραμματισμού.

Η συνδρομή ενός έμπειρου Συμβούλου με στελέχη με ιδιαίτερη εμπειρία και εξειδίκευση στο συγκεκριμένο αντικείμενο, αποτελεί εχέγγυο για την άρτια και απρόσκοπτη υλοποίησή του.

3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Το αντικείμενο του αναδόχου θα αφορά (α) στο σχεδιασμό και την εφαρμογή Συστήματος Ποιότητας, καθώς και (β) στην πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015 και του συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας, σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ 1429:2008.

Αφορά ειδικότερα, στην παροχή της τεχνογνωσίας, η οποία απαιτείται για το σχεδιασμό και την εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας, καθώς και στην προετοιμασία για την Πιστοποίηση με έμφαση στην εξοικείωση του στελεχιακού δυναμικού του Δήμου με την Ολική Ποιότητα και την ανάπτυξη δεξιοτήτων προκειμένου να είναι σε θέση να διαχειρισθεί το Σύστημα Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας μετά την Πιστοποίηση και την λήξη του Έργου, με στόχο την ενίσχυση της ικανότητας της διοίκησης του Δήμου μας για καινοτομία ώστε να είναι σε θέση να αντιμετωπίσει τις σημερινές και μελλοντικές προκλήσεις, λαμβάνοντας υπόψη τις επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στη λειτουργία των δημόσιων οργανισμών.

4. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΦΑΣΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ

4.1 Βήματα υλοποίησης έργου

Το έργο του Αναδόχου θα περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:

Βήμα 1: Αξιολόγηση και Διάγνωση του συστήματος διοίκησης του Δήμου

Η αξιολόγηση θα λάβει χώρα σύμφωνα με τις απαιτήσεις των μοντέλων ολικής ποιότητας της δημόσιας διοίκησης βασισμένη στα εννέα (9) κριτήρια του ΚΠΑ, με μεθοδολογία που θα υποδειχθεί από τον υποψήφιο Ανάδοχο, και θα έχει ως στόχο να εντοπισθούν τα δυνατά σημεία του συστήματος διοίκησης και τα σημεία που χρήζουν βελτίωσης και προταθούν βελτιωτικές ενέργειες. Θα αποτυπωθεί ο τρόπος με τον οποίο οργανώνονται και εφαρμόζονται σήμερα οι λειτουργίες επιλεγμένων Υπηρεσιών του Δήμου καθώς και οι διαδικασίες σχεδιασμού, υλοποίησης και διαχείρισης των συγχρηματοδοτούμενων έργων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων ISO9001:2015 και ΕΛΟΤ1429:2008, με στόχο να εντοπισθούν οι αποκλίσεις από τα προβλεπόμενα και απαιτούμενα των προτύπων και να προταθούν συγκεκριμένα μέτρα διαχείρισής τους.

Βήμα 2: Σχεδιασμός Συστήματος Ποιότητας και Συμπλήρωση Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας

Θα αναπτυχθούν οι απαιτούμενες διαδικασίες των προτύπων ISO 9001:2015 και ΕΛΟΤ1429, οι αντίστοιχες διεργασίες, οι σχετικές οδηγίες εργασίας και θα σχεδιασθούν τα συναρτώμενα με τις διαδικασίες και διεργασίες έντυπα, λαμβάνοντας υπόψη και τα πορίσματα της αξιολόγησης και διάγνωσης (βήμα 1).

Βήμα 3: Εκπαίδευση Προσωπικού

Τα αναπτυχθέντα συστήματα Ποιότητας κι Διαχειριστικής Επάρκειας θα παρουσιαστούν στο προσωπικό του Δήμου, ενώ ειδικές εκπαιδεύσεις του εμπλεκόμενου προσωπικού θα λάβουν χώρα, προκειμένου αφενός να κατανοηθεί η φιλοσοφία του συστήματος και αφετέρου να μεταδοθεί η απαιτούμενη γνώση τόσο για την αρχική εφαρμογή του συστήματος όσο και για τη διαχείριση και εφαρμογή του μετά την πιστοποίηση και τη λήξη του έργου.

Βήμα 4: Υποστήριξη της εφαρμογής του Συστήματος Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας

Ο Ανάδοχος θα παρέχει υποστήριξη καθ' όλη τη διάρκεια της εφαρμογής του αναπτυχθέντος συστήματος ποιότητας και διαχειριστικής επάρκειας, που θα περιλαμβάνει on-the-job εκπαίδευση και καθοδήγηση του εμπλεκόμενου προσωπικού και παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού help desk μέχρι τη λήξη του Έργου.

Βήμα 5: Ανασκόπηση της εφαρμογής του Συστήματος Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας

Ο Ανάδοχος θα διενεργήσει εσωτερικές επιθεωρήσεις της εφαρμογής του συστήματος ποιότητας και διαχειριστικής επάρκειας, θα υποστηρίξει την αποκατάσταση των εκκρεμοτήτων / αστοχιών που θα προκύψουν και θα υποστηρίξει τον ορισθέντα Υπεύθυνο και τα όργανα διοίκησης του Δήμου στην προετοιμασία και διενέργεια της πρώτης «ανασκόπησης από τη Διοίκηση».

Βήμα 6: Υποστήριξη κατά την Εξωτερική Επιθεώρηση Πιστοποίησης

Ο Ανάδοχος θα υποστηρίξει τη διαδικασία εξωτερικής Επιθεώρησης Πιστοποίησης του Συστήματος Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας κατά ISO9001:2015 και ΕΛΟΤ1429:2008, που θα διενεργηθεί από φορέα επιλογής του Δήμου, με φυσική παρουσία.

Βήμα 7: Υποστήριξη της εφαρμογής του Συστήματος Ποιότητας και του Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας μετά την πιστοποίηση

Ο Ανάδοχος, μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της εξωτερικής επιθεώρησης πιστοποίησης θα διαθέσει κατάλληλο συνεργάτη του, ο οποίος θα υποστηρίξει τον Υπεύθυνο Ποιότητας στην εφαρμογή και διαχείριση του Συστήματος και θα παρέχει εκπαίδευση και κατευθύνσεις στο εμπλεκόμενο προσωπικό τουλάχιστον για ένα (1) έτος.

4.2. Παραδοτέα έργου

Τα παραδοτέα του Αναδόχου θα περιλαμβάνουν τα εξής:

- ΕΚΘΕΣΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ και ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ, μετά το βήμα 1.
- ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ (Διαδικασίες, Διεργασίες, Οδηγίες Εργασίας, Έντυπα), μετά τα βήματα 2,3 και 4.
- ΕΚΘΕΣΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ (Εκθέσεις εσωτερικών επιθεωρήσεων, έγγραφα ανασκόπησης από τη Διοίκηση), μετά το βήμα 5.
- ΕΚΘΕΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ "1" μετά το βήμα 6.
- ΕΚΘΕΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ "2" (τελική έκθεση), μετά το βήμα 7.

4. ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ

Ο χρόνος υλοποίησης του έργου ορίζεται σε δέκα (10) μήνες.

5. ΤΟΠΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ – ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΕΡΓΟΥ

5.1 Τόπος υλοποίησης έργου

Ο Ανάδοχος θα παρέχει τις απαιτούμενες υπηρεσίες από τις δικές του εγκαταστάσεις.

Εξυπακούεται ότι όλες οι ενέργειες που απαιτούνται για την επιτυχή ολοκλήρωση των παραδοτέων (π.χ. καταγραφή υφιστάμενης κατάστασης, εκπαίδευση) θα γίνουν στις εκάστοτε τοποθεσίες των Υπηρεσιών του Δήμου, ανάλογα την περίπτωση. Τα παραδοτέα του Έργου θα παραδοθούν στο Δήμο.

5.2 Διαδικασία παραλαβής Έργου

Στην περίπτωση διαπίστωσης παρεκκλίσεων κάθε παραδοτέου από τους όρους της Σύμβασης, η αρμοδία Υπηρεσία διαβιβάζει εγγράφως στον Ανάδοχο - το αργότερο εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την επόμενη της ημερομηνίας παράδοσής του - τις παρατηρήσεις της επί του παραδοτέου, προκειμένου ο Ανάδοχος να συμμορφωθεί με αυτές και να το επανυποβάλει

κατάλληλα διορθωμένο και συμπληρωμένο εντός πέντε εργάσιμων (5) ημερών από τη λήψη των παρατηρήσεων.

Η παραλαβή γίνεται υποχρεωτικά μέσα στις προθεσμίες που θα οριστούν στη Σύμβαση.

6. ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ - ΠΛΗΡΩΜΕΣ

Η αμοιβή του αναδόχου για την ολοκλήρωση της ανωτέρω υπηρεσίας υπολογίζεται να ανέλθει μέχρι το ποσό των 48.700,00€ πλέον Φ.Π.Α. 23% 11.201,00€, σύνολο 59.901,00 € συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. Η αναφερόμενη αμοιβή διαμορφώθηκε μετά από έρευνα που έκανε ο Δήμος στις διαθέσιμες τιμές της αγοράς.

Τα τιμολόγια θα εκδίδονται επί πιστώσει και η εξόφληση θα γίνεται μετά την ολοκλήρωση της παράδοσης και παραλαβής ανά παραδοτέο. Συγκεκριμένα, οι πληρωμές θα πραγματοποιηθούν μετά την οριστική παραλαβή των παραδοτέων, σύμφωνα με τα παρακάτω:

- 20% της συνολικής αμοιβής (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) θα καταβληθεί με την παραλαβή των Παραδοτέου: Έκθεση Αξιολόγησης και Διαγνωστική Μελέτη.
- 40% της συνολικής αμοιβής (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) θα καταβληθεί με την παραλαβή των Παραδοτέων: Σύστημα Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας (Διαδικασίες, Οδηγίες Εργασίας, Έντυπα) και Έκθεση Ανασκόπησης.
- 30% της συνολικής αμοιβής (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) θα καταβληθεί με την παραλαβή του Παραδοτέου: ΕΚΘΕΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ "1"
- 10% της συνολικής αμοιβής (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) θα καταβληθεί με την παραλαβή του Παραδοτέου: ΕΚΘΕΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ "2" (τελική έκθεση).

Όλες οι πληρωμές θα γίνονται σε ευρώ με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις κατά το χρόνο πληρωμής καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή και σε χρόνο προσδιοριζόμενο από την αναγκαία διοικητική διαδικασία για έκδοση των σχετικών εντολών πληρωμής.

Αγ. Στέφανος, 29/10/2015

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Η συντάξασα

Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ

ΟΛΓΑ ΚΑΨΟΥΡΟΥ
ΠΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ

ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΣΑΜΑΡΑ
Αρχιτέκτων Μηχ.