




ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- **ISO 9001:2015**
- **ΕΛΟΤ 1429:2008**


ΕΚΔΟΣΗ 2^η

Ημερομηνία Έκδοσης: 17.12.2021

	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
	ΙΣΧΥΕΙ ΑΠΟ: 17.12.2021	ΕΚΔ: 2^η	ΕΓΧ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1	ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ.....	3
1.1	ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ.....	3
1.2	ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ.....	4
2	Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ.....	6
3	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΙ ΣΚΟΠΟΙ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ – ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ.....	7
4	ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ...	9
5	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	10
6	ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ.....	11
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ.....	12
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: SWOT ANALYSIS.....	13
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3: ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ.....	14
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4: ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ.....	17

	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
	ΙΣΧΥΕΙ ΑΠΟ: 17.12.2021	ΕΚΔ: 2^η	ΕΓΧ


1 ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

1.1 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ

Ο Δήμος Διονύσου αποτελείται από επτά (7) Δημοτικές Κοινότητες: Άγιος Στέφανος, Άνοιξη, Διόνυσος, Δροσιά, Κρυονέρι, Ροδόπολη, Στάματα (περισσότερα στον επόμενο πίνακα) και εντάσσεται στο Πολεοδομικό Συγκρότημα Αθηνών ενώ σύμφωνα με τα προσωρινά αποτελέσματα της απογραφής πληθυσμού 2011 είναι ο τέταρτος μεγαλύτερος δήμος σε πληθυσμό της Ανατολικής Αττικής. Έχει έκταση περίπου 68 τ. χλμ. και πληθυσμό 40.170 κατοίκους ποσοστό περίπου 9% του συνολικού πληθυσμού της Αττικής. Από άποψη διοικητικής οργάνωσης ο Δήμος Διονύσου εντάσσεται στην Περιφερειακή Ενότητα Ανατολικής Αττικής, ενώ σε ότι αφορά το χωροταξικό και πολεοδομικό σχεδιασμό ανήκει στην εποπτεία του Οργανισμού Ρυθμιστικού Σχεδίου Αθήνας. Η οικιστική εξέλιξη της περιοχής ακολούθησε διάφορα επιμέρους στάδια με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά το καθένα, γεγονός που επηρέασε και τη σύγχρονη φυσιογνωμία της πόλης. Η οικιστική της ανάπτυξη συνδέεται κυρίως με την εγκατάσταση προσφύγων από την Μικρά Ασία και τον Πόντο οι οποίοι εγκαταστάθηκαν στους οικισμούς που προΐφίσταντο του έτους 1923 δηλ. παλαιό Μπογιάτι (σήμερα Άνοιξη) και νέο Μπογιάτι ή ΟΙΟΝ (σήμερα Άγ. Στέφανος) αλλά και με εσωτερικούς μετανάστες που απασχολήθηκαν στα Λατομεία του Διονύσου. Το ίδιο παλαιοί οικισμοί είναι και οι υπόλοιπες Δημοτικές Κοινότητες.

Ο Δήμος Διονύσου ανήκει στους Δήμους της Ανατολικής Αττικής που εμφανίζουν έντονη οικιστική και εμπορική ανάπτυξη ενώ παράλληλα οι δείκτες ανάπτυξης και παραγωγικότητας υποδεικνύουν ότι πολύ σύντομα οι μεγάλοι Δήμοι της Ανατολικής Αττικής -ανάμεσα τους και ο Δήμος Διονύσου- θα αποτελέσουν ένα ισχυρό μητροπολιτικό κέντρο του λεκανοπεδίου. Ήδη ολόκληρη η Ανατολική Αττική βρίσκεται ενώπιον μεγάλων αναπτυξιακών ευκαιριών, προοπτικών και προκλήσεων κυρίως λόγω της γεωγραφικής της θέσης και του φυσικού της περιβάλλοντος. Η γειτνίαση του Δήμου με την περιαστική ζώνη καθώς και η άμεση πρόσβαση στα βόρεια και δυτικά προάστια είναι σημαντικοί παράγοντες που επηρεάζουν τις προοπτικές ανάπτυξης του Δήμου.

Ο Δήμος Διονύσου εκτείνεται από τις παρυφές της Πάρνηθας έως την Πεντέλη ενώ παράλληλα οι κυριότεροι παραπτόταμοι του Κηφισού καθώς και ο ίδιος ο Κηφισός

	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
	ΙΣΧΥΕΙ ΑΠΟ: 17.12.2021	ΕΚΔ: 2^η	ΕΓΧ


ξεκινάν από Διόνυσο, Άνοιξη, Κρυονέρι και Άγ. Στέφανο. Η γεωγραφική θέση του Δήμου Διονύσου τον καθιστά πολύ ελκυστικό στους κατοίκους του λεκανοπεδίου που επιθυμούν την αποκέντρωση, καθώς βρίσκεται κοντά σε δυο κομβικά σημεία, την Ε.Ο. Αθηνών-Λαμίας και την Λ. Μαραθώνος (προέκταση της Λ. Κηφισίας)-παλαιά Ε.Ο. Αθηνών -Χαλκίδος που συνδέει την βορειοανατολική Αττική με τα βόρεια προάστια. Παράλληλα στον Άγ. Στέφανο βρίσκεται σταθμός του Ο.Σ.Ε. πάνω στην κεντρική σιδηροδρομική γραμμή Αθηνών-Θεσσαλονίκης-Ευζώνων ο οποίος προσφέρει γρήγορη προσέγγιση του κέντρου των Αθηνών. Ακόμα, το φυσικό περιβάλλον του Δήμου Διονύσου αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα για τους κατοίκους του καθώς τους προσφέρει αρκετά υψηλό επίπεδο ζωής. Στα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της περιοχής συγκαταλέγεται η υψηλών προδιαγραφών αρχιτεκτονική, ο χαμηλός συντελεστής δόμησης και το μεγάλο ποσοστό ιδιωτικού αλλά και δημοτικού πρασίνου. Ο Δήμος προκειμένου να προσδιορίσει τις εξωτερικές και εσωτερικές παραμέτρους που αφορούν στο σκοπό και τη στρατηγική του, και επηρεάζουν την ικανότητά του να επιτυγχάνει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας έχει αναπτύξει στο **Παράρτημα 2 ανάλυση SWOT** η οποία λαμβάνεται υπ' όψη για το σχεδιασμό του συστήματος αντικειμενικών σκοπών και στόχων και αντιμετώπισης κινδύνων (κεφ. 3)

1.2 ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Ο Δήμος Διονύσου έχει προσδιορίσει τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς και τις απαιτήσεις τους από την αλληλεπίδραση μαζί τους.

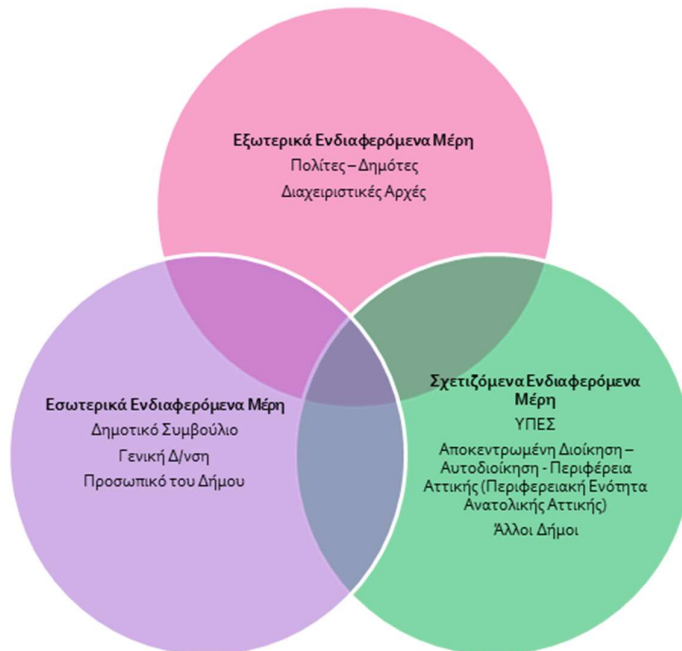
Πιο συγκεκριμένα:


- Πολίτες / Δημότες. Έχουν δικαίωμα στην ορθή και έγκαιρη διεκπεραίωση των αιτήσεών τους.
- Διοίκηση (Δημοτικό Συμβούλιο, Γενική Διεύθυνση). Έχει απαίτηση την ορθή και έγκαιρη διεκπεραίωση των ανατιθέμενων εργασιών.
- Προσωπικό του Δήμου Διονύσου. Έχει δικαίωμα να εργάζεται σε ένα ασφαλές περιβάλλον , να του παρέχονται οι απαιτούμενοι πόροι (εξοπλισμός, υλικοτεχνική υποδομή, Η/Υ, λογισμικό, κτλ.) για την εργασία του, καθώς και να του παρέχεται η απαιτούμενη επιμόρφωση.

	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
	ΙΣΧΥΕΙ ΑΠΟ: 17.12.2021	ΕΚΔ: 2^η	ΕΓΧ

- Υπουργείο Εσωτερικών / Αποκεντρωμένη Διοίκηση – Αυτοδιοίκηση / Περιφέρεια Αττικής (Περιφερειακή Ενότητα Ανατολικής Αττικής). Αποτελούν ενδιαφερόμενα μέρη διότι εκδίδουν αποφάσεις με τις οποίες πρέπει να συμμορφωθούν οι υπηρεσίες του Δήμου, καθώς και απαιτούν την τήρηση του προϋπολογισμού.
- Άλλοι Δήμοι. Έχουν απαίτηση την ορθή και έγκαιρη διεκπεραίωση των εργασιών στις οποίες συμμετέχουν.
- Διαχειριστικές Αρχές. Έχουν απαίτηση την ορθή και έγκαιρη διεκπεραίωση των εργασιών που αναφέρονται στα συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ



	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
	ΙΣΧΥΕΙ ΑΠΟ: 17.12.2021	ΕΚΔ: 2^η	ΕΓΧ


2 Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ

Η Πολιτική για την Ποιότητα του Δήμου Διονύσου είναι πολιτική που εδράζεται στη λογική **«ο Δήμος υπάρχει για τον Δημότη»**, καθώς η πεμπτουσία της και θεμελιώδης σκοπός της είναι η **ολοκληρωμένη κάλυψη και ικανοποίηση όλων των δικαιωμάτων των δημοτών**, μέσα από τη συνεχώς βελτιούμενη λειτουργία του Δήμου. Η Πολιτική Ποιότητας αφορά συγκεκριμένα:

- Την ορθή, έγκαιρη, αποτελεσματική και αποδοτική διαχείριση κάθε δράσης του Δήμου, σύμφωνα με το Εθνικό και Κοινοτικό Δίκαιο και με συνεχή αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχει η σύγχρονη τεχνολογία με απώτερο σκοπό την ολοκληρωμένη ανάπτυξη και κοινωνική συνοχή του Δήμου καθώς και την ικανοποίηση των απαιτήσεων και τη βελτίωση της ποιότητας της ζωής κάθε Δημότη.
- Τη διασφάλιση της διαχειριστικής επάρκειας στην υλοποίηση των έργων και η συνεχής βελτίωση της ικανότητας του Δήμου για την υλοποίηση έργων με αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα.
- Τη συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας προς όφελος του Δήμου Διονύσου, του προσωπικού και των πολιτών του.
- Τη συνεχή ενημέρωση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού σε θέματα ποιότητας.

Η Διοίκηση:

Ημερομηνία:.....

	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
	ΙΣΧΥΕΙ ΑΠΟ: 17.12.2021	ΕΚΔ: 2^η	ΕΓΧ


3 ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΙ ΣΚΟΠΟΙ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ – ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Μέσω του παρόντος Συστήματος Ποιότητας, ο Δήμος Διονύσου έχει:

- Εντοπίζει τις διεργασίες που χαρακτηρίζουν το σύστημα και εφαρμόζονται στις υπηρεσίες του.
- Προσδιορίζει την αλληλουχία των διεργασιών, χαρτογραφώντας την δραστηριότητά του.
- Καθορίζει τα απαιτούμενα κριτήρια και μεθόδους ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα τόσο της λειτουργίας όσο και του ελέγχου των διεργασιών.
- Εξασφαλίζει τους απαιτούμενους πόρους που είναι απαραίτητοι για την υποστήριξη, λειτουργία και παρακολούθηση των διεργασιών.
- Ορίζει στόχους και δείκτες μέτρησης κάθε διεργασίας, καθώς και προσδιορίζει τις πιθανές απειλές και ευκαιρίες που αφορούν σε κάθε διεργασία, καθορίζοντας αντίστοιχα σχέδια δράσης.

Ο Δήμος Διονύσου έχει καθορίσει συγκεκριμένους Στόχους Ποιότητας, η ικανοποίηση των οποίων αναγνωρίζεται μέσω της μέτρησης των εφαρμοζόμενων Δεικτών Ποιότητας. Οι τέσσερις αντικειμενικοί σκοποί Ποιότητας είναι άμεσα συνδεδεμένοι με την πολιτική ποιότητας του Δήμου, και είναι οι ακόλουθοι:

- i. Να **ικανοποιούνται οι απαιτήσεις των πολιτών**, όπως αυτές προσδιορίζονται από τα δικαιώματά τους αλλά και από τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους.
- ii. Να εφαρμόζονται αποτελεσματικά και να **βελτιώνονται συνεχώς** οι ακολουθούμενοι μέθοδοι παροχής υπηρεσιών.
- iii. Να εξασφαλίζεται η **Ορθή Οικονομική Διαχείριση των Έργων** που υλοποιούνται, ώστε να μηδενιστεί η όποια σπατάλη και κάθε ευρώ του δημότη να πιάνει τόπο.
- iv. Να **βελτιώνεται συνεχώς το ανθρώπινο δυναμικό** μέσω της διαρκούς κατάρτισης, ενημέρωσης, επικοινωνίας και συμμετοχής καθώς και με την παροχή των κατάλληλων τεχνικών μέσων και περιβάλλοντος εργασίας, έτσι ώστε να ανταποκρίνεται με επιτυχία στις απαιτήσεις των πελατών.


	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
	ΙΣΧΥΕΙ ΑΠΟ: 17.12.2021	ΕΚΔ: 2^η	ΕΓΧ

Οι σκοποί αυτοί είναι μετρήσιμοι και παρακολουθούνται, ενώ ελέγχεται η επίτευξή τους ώστε να διαπιστώνεται η τήρηση της Πολιτικής και η διαρκής βελτίωση.

Το ΣΔΠ περιλαμβάνει Ενέργειες αντιμετώπισης ρίσκων και ευκαιριών με σκοπό:

- να διασφαλίζεται ότι το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας μπορεί να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα
- την ενίσχυση των επιθυμητών αποτελεσμάτων (desirable effects)
- την πρόληψη ή μείωση ανεπιθύμητων αποτελεσμάτων (undesirable effects)

Στο **ΣΔΠ** έχει σχεδιαστεί ο τρόπος ενσωμάτωσης και εφαρμογής των ενεργειών αυτών **σε κάθε διεργασία**, η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των ενεργειών αυτών, καθώς και η πιθανή επίπτωση στην συμμόρφωση των υπηρεσιών.

	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
	ΙΣΧΥΕΙ ΑΠΟ: 17.12.2021	ΕΚΔ: 2^η	ΕΓΧ

4 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ

Η Διοίκηση του Δήμου Διονύσου έχει δεσμευτεί για την υλοποίηση της πολιτικής για την Ποιότητα. Για το λόγο αυτό έχει καθιερωθεί ένα Σύστημα Ποιότητας, που περιγράφεται στο παρόν Εγχειρίδιο, το οποίο φέρει υπογραφές της διοίκησης ως ένδειξη της δέσμευσής της.

Επιπλέον, έχει ορίσει έναν εκπρόσωπό της με σκοπό τη συνεχή παρακολούθηση και διαχείριση του Συστήματος Ποιότητας, ο οποίος είναι ο Υπεύθυνος Διαχειριστικών Διεργασιών του Δήμου.

Ο ρόλος του Υπεύθυνου Διαχειριστικών Διεργασιών του Δήμου χρεώνεται στην κα Καρακάση Αναστασία.


Ως αρμοδιότητες του Υπεύθυνου Συστήματος Διαχειριστικών Διεργασιών ορίζονται οι εξής:

- Η συνεχής ενημέρωση της Διοίκησης για την επίδοση του Συστήματος Ποιότητας και τις ανάγκες βελτίωσης,
- Η συνεχής επικοινωνία με τους Δημότες για θέματα που άπτονται της ποιότητας.

Η Διοίκηση

Η Υπεύθυνη Διαχειριστικών Διεργασιών

Ημερομηνία:

	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
	ΙΣΧΥΕΙ ΑΠΟ: 17.12.2021	ΕΚΔ: 2 ^η	ΕΓΧ

5 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ


Ο Δήμος Διονύσου εφαρμόζει ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας για τις δραστηριότητες των υπηρεσιών του.

Το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας του Δήμου Διονύσου ικανοποιεί τις απαιτήσεις των παρακάτω προτύπων:

- **ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015, Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας – Απαιτήσεις**
- **ΕΛΟΤ 1429:2008 Διαχειριστική Επάρκεια Οργανισμών για την υλοποίηση έργων δημοσίου χαρακτήρα – Απαιτήσεις.**

Δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής οι παρακάτω απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου EN ISO 9001:2015 οι οποίες δεν επηρεάζουν την ικανότητα ή την ευθύνη του Οργανισμού να διασφαλίζει τη συμμόρφωση των υπηρεσιών και την ενίσχυση της ικανοποίησης των πελατών της για τους παρακάτω λόγους:


- **Παράγραφος § 7.1.5 – «Παρακολούθηση των πόρων μέτρησης» γιατί ο Δήμος Διονύσου δεν εκτελεί ενέργειες οι οποίες απαιτούν όργανα μέτρησης.**
- **Παράγραφος § 8.5.3 – «Ιδιοκτησία που ανήκει σε πελάτες ή εξωτερικούς παρόχους» γιατί κατά την υλοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών οι Υπηρεσίες του Δήμου δεν διαχειρίζεται ή χρησιμοποιεί προϊόντα, εξοπλισμό ή πληροφορίες που είναι ιδιοκτησία των πελατών του.**
- **Παράγραφος § 8.3 – «Σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών» γιατί οι Υπηρεσίες του Δήμου Διονύσου δεν εκτελούν ενέργειες σχεδιασμού και ανάπτυξης προϊόντων ή υπηρεσιών.**

	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
	ΙΣΧΥΕΙ ΑΠΟ: 17.12.2021	ΕΚΔ: 2^η	ΕΓΧ

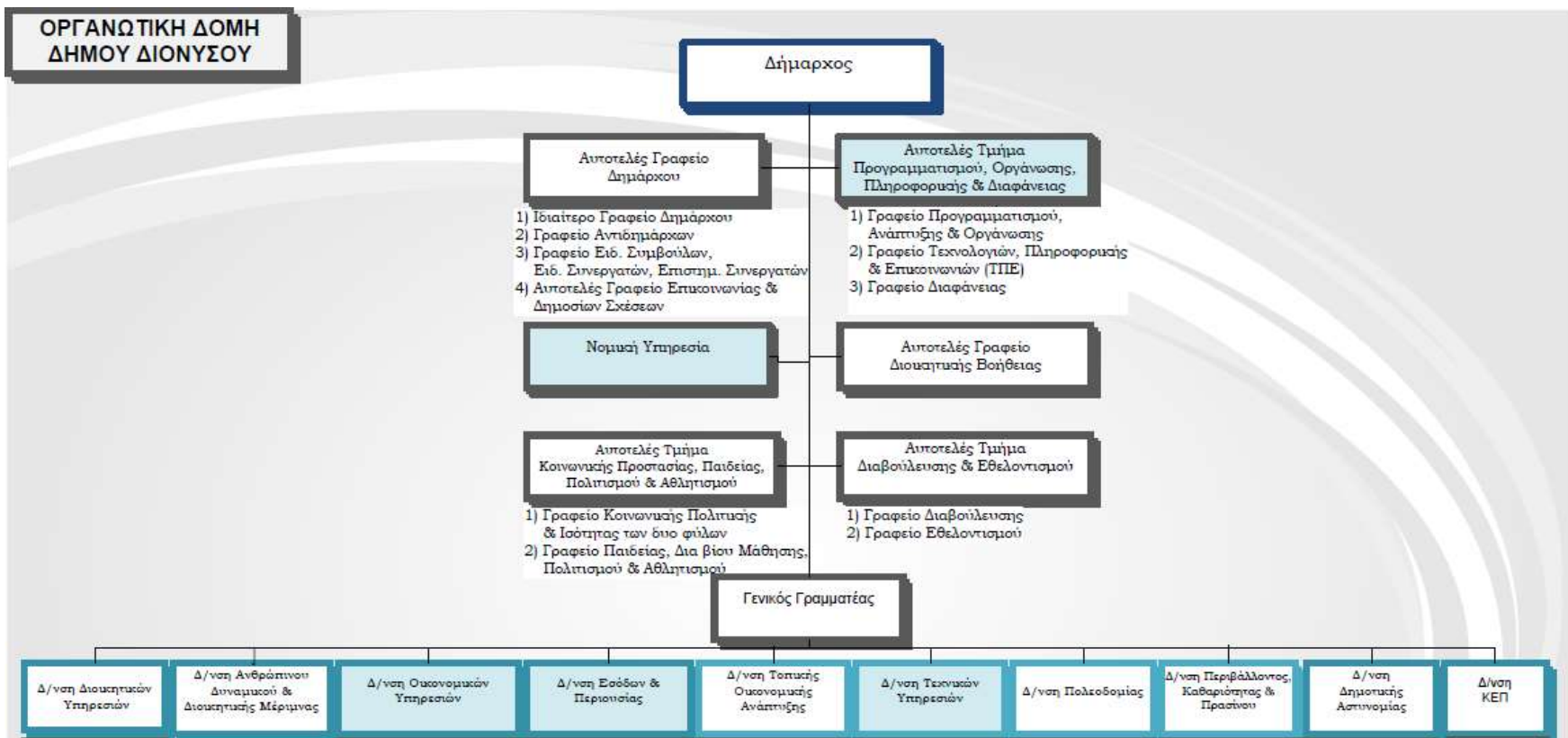
6 ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ


Όλες οι λειτουργίες των υπηρεσιών του Δήμου Διονύσου έχουν προσδιοριστεί σαν ένα σύνολο συνδεδεμένων δραστηριοτήτων, τις οποίες ονομάζουμε διεργασίες. Ως διεργασία θεωρούμε μια δραστηριότητα που χρησιμοποιεί πόρους και υφίσταται διαχείριση για να καταστήσει δυνατή τη μετατροπή εισερχόμενων σε εξερχόμενα. Τα εξερχόμενα από μια διεργασία αποτελούν άμεσα τα εισερχόμενα στην επόμενη διεργασία. Η εφαρμογή αυτών των διεργασιών και η αλληλεπίδρασή τους αποτελούν το Σύστημα Ποιότητας του οργανισμού.

Οι διεργασίες του Συστήματος Ποιότητας καθώς και η Αλληλεπίδρασή τους, παρουσιάζονται στα Παραρτήματα 3 και 4 αντίστοιχα.

 <p>ΔΗΜΟΣ ΔΙΟΝΥΣΟΥ</p>	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
	ΙΣΧΥΕΙ 17.12.2021	ΑΠΟ:	ΕΚΔ: 2^η

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ



	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
	ΙΣΧΥΕΙ 17.12.2021	ΑΠΟ:	ΕΚΔ: 2^η

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: SWOT ANALYSIS

SWOT ANALYSIS

Primary factors

S	Δυνατά Σημεία <ul style="list-style-type: none"> • Καλή θέληση των Υπαλλήλων • Συνεργατικότητα - Καλό Εργασιακό Κλίμα • Καλή Διάχυση Πληροφοριών • Η συστηματική καταγραφή των αιτημάτων και παραπόνων των πολιτών • Υψηλό μορφωτικό επίπεδο του στελεχιακού δυναμικού. 	W	Αδύνατα Σημεία <ul style="list-style-type: none"> • Μη ανανεωμένος Οργανισμός Εσωτερικής Υπηρεσίας • Ελλιπής πληροφόρηση από προηγούμενες υπηρεσίες (πριν την ένωση λόγω Καλλικράτη) • Η υποστελέχωση της ομάδας που ασχολείται με θέματα Προγραμματισμού και Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων • Μη ανανεωμένο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
O	Ευκαιρίες <ul style="list-style-type: none"> • Αναλυτική καταγραφή όλων των πληροφοριών σχετικά με το Δήμο • Αξιοποίηση πόρων από την 4^η Προγραμματική Περίοδο • Εφαρμογή Προγραμμάτων Εκπαίδευσης • Η εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας • Ανανέωση Επιχειρησιακού Προγράμματος 	T	Απειλές <ul style="list-style-type: none"> • Η χαμηλή χρηματοδότηση για την επίτευξη της αποστολής του. • Υποστελέχωση Τμημάτων του Δήμου • Η διασπορά των υπηρεσιών σε διάφορα κτίρια με συνέπεια την ανισομερή κατανομή χώρων

**ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**ΙΣΧΥΕΙ
17.12.2021

ΑΠΟ:

ΕΚΔ: 2^η

ΕΓΧ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3: ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ

ΚΩΔΙΚΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ
Δ.00	ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ
Δ.01	ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΑΡΧΕΙΩΝ
Δ.02	ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ / ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ
Δ.03	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ & ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
Δ.04	ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ
Δ.05	ΑΙΤΗΜΑΤΑ - ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ
Δ.06	ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
Δ.07	ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ
Δ.08	ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
ΔΕ.01	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΕΡΓΩΝ
ΔΕ.02	ΩΡΙΜΑΝΣΗ ΕΡΓΩΝ
ΔΕ.03	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΩΝ
ΔΕ.04	ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΤΑΣΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ
ΔΕ.05	ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΩΝ – ΑΝΑΘΕΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ
ΔΕ.06	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΕΡΓΩΝ
ΔΕ.07	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΕΡΓΩΝ
ΔΕ.08	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ
ΔΕ.09	ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ
ΔΕ.10	ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΔΑΠΑΝΩΝ – ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΠΛΗΡΩΜΩΝ
ΔΚΕΠ.01	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΟΛΙΤΕΣ
ΔΔΥ.01	ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΟ
ΔΔΥ.02	ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΟΡΘΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΔΗΜΟΥ
ΔΔΥ.03	ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ - ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ
ΔΔΥ.04	ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΚΛΟΓΩΝ
ΔΔΥ.05	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ
ΔΕΠ.01	ΕΙΣΦΟΡΕΣ, ΤΕΛΗ, ΦΟΡΟΙ
ΔΕΠ.02	ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ & ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΙΣ
ΔΕΠ.03	ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑ ΚΑΙ ΔΑΝΕΙΑ

**ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ****ΙΣΧΥΕΙ**
17.12.2021**ΑΠΟ:****ΕΚΔ: 2^η****ΕΓΧ**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΔΕΠ.04	ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΣΟΔΩΝ- ΕΣΟΔΩΝ, ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΚΑΙ ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ
ΔΟΥ.01	ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ, ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ Π/Υ ΚΑΙ ΤΑΜΕΙΑΚΟΥ
ΔΟΥ.02	ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΝΤΟΛΗ ΔΑΠΑΝΩΝ
ΔΟΥ.03	ΤΗΡΗΣΗ ΔΙΠΛΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ – ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ
ΔΟΥ.04	ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ
ΔΠΚ.01	ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ
ΔΠΚ.02	ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΧΩΡΩΝ ΠΡΑΣΙΝΟΥ
ΔΠΚ.03	ΥΔΡΕΥΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ
ΔΠΚ.04	ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗ
ΔΠΚ.05	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ – ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΟΧΗΜΑΤΩΝ
ΔΠΚ.06	ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΔΡΟΜΩΝ ΚΑΙ ΦΩΤΙΣΜΩΝ
ΔΠ.01	ΕΚΔΟΣΗ ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΩΝ ΑΔΕΙΩΝ
ΔΠ.02	ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ
ΔΠ.03	ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ
ΔΤΥ.01	ΜΕΛΕΤΕΣ ΚΑΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΡΓΩΝ
ΔΤΥ.02	ΣΧΕΔΙΟ ΠΟΛΗΣ
ΔΑΔ.01	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
ΔΑΔ.02	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΔΑΔ.03	ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
ΔΑΔ.04	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ
ΑΠΠ.01	ΣΥΝΤΑΞΗ, ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
ΑΠΠ.02	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ
ΑΠΠ.03	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ, ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΑΚΠΑ.01	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΜΕΡΙΜΝΑ

**ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**ΙΣΧΥΕΙ
17.12.2021

ΑΠΟ:

ΕΚΔ: 2^η

ΕΓΧ

ΚΩΔΙΚΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΑΚΠΑ.02	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΑΚΠΑ.03	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΙΔΙΑΣ, ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ
ΔΤΟΑ.01	ΤΟΠΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΕΙΣ
ΔΤΟΑ.02	ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ
ΔΔΑ.01	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΕΥΣΗΣ
ΑΔΕ.01	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ
ΑΔΕ.02	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ

Κατάλογος Κωδικοποίησης Διεργασιών

ΚΩΔ	ΤΙΤΛΟΣ
ΔΑΔ.ΧΧ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ
ΔΔΥ.ΧΧ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΔΟΥ.ΧΧ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΔΕΠ.ΧΧ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΣΟΔΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ
ΔΟΑ.ΧΧ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟΠΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΔΤΥ.ΧΧ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΔΠ.ΧΧ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ
ΔΠΚ.ΧΧ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ & ΠΡΑΣΙΝΟΥ
ΔΔΑ.ΧΧ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ
ΔΚΕΠ.ΧΧ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ
ΔΕ.ΧΧ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ
ΑΠΠ.ΧΧ	ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ
ΑΚΠΑ.ΧΧ	ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ, ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΔΤΟΑ.ΧΧ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟΠΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΑΔΕ.ΧΧ	ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ & ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ



ΔΗΜΟΣ ΔΙΟΝΥΣΟΥ

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΙΣΧΥΕΙ
17.12.2021

ΑΠΟ: ΕΚΔ: 2^η

ΕΓΧ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4: ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ

