



Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης
και Προσωπικού



Εξυπηρέτηση – Εξέλιξη - Επαγγελματισμός

Άρθρο:

Η Εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά ISO 9001 : 2008 σε Δημόσιες Υπηρεσίες της Κυπριακής Δημοκρατίας

Ένα από τα πιο σημαντικά θέματα που απασχολούν στις μέρες μας τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα σε όλο τον κόσμο, είναι η ανάγκη για μείωση των λειτουργικών τους δαπανών την ίδια στιγμή που καλούνται να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους, αφού, οι απαιτήσεις των πολιτών, όπως διαπιστώνεται, δεν ικανοποιούνται στο μέγιστο, καθώς, συχνά παρατηρούνται αδυναμίες και παρεκκλίσεις στα διάφορα στάδια εκτέλεσης δημόσιων διεργασιών. Ένας τρόπος αποτελεσματικής αντιμετώπισης του εν λόγω ζητήματος, από ένα δημόσιο οργανισμό, είναι η ανάπτυξη και εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ).

Γενικός στόχος του ΣΔΠ είναι η τήρηση και η βελτίωση των προδιαγραφών των προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρει ένας Οργανισμός (ιδιωτικός ή δημόσιος), έτσι ώστε να καλύπτονται οι συνεχώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις των πελατών. Σημειώνεται ότι, με την εφαρμογή ενός ΣΔΠ δεν πιστοποιείται η ποιότητα του παραγόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας αλλά το ίδιο το σύστημα που διέπει την παραγωγή ή εκτέλεση του/της, το οποίο αναμένεται να διασφαλίζει την τήρηση των προδιαγραφών του προϊόντος / υπηρεσίας. Η φιλοσοφία είναι ότι εφ' όσον το «σύστημα παραγωγής» λειτουργεί με βάση τις αρχές της ποιότητας, τότε αυτό θα παράγει ποιοτικά προϊόντα/υπηρεσίες, με βάση κάποιες ελάχιστες προδιαγραφές και κριτήρια. Για το σκοπό αυτό απαιτείται ο προσδιορισμός των διεργασιών παραγωγής του προϊόντος / υπηρεσίας και η αυστηρή εφαρμογή τους χωρίς οποιεσδήποτε παρεκκλίσεις.

Ένα ΣΔΠ δεν αποτελεί απλά ένα εργαλείο, αλλά ένα πολύ – εργαλείο για ένα Οργανισμό αφού:

- Προτείνει τρόπους οργάνωσης και παρέχει στοιχεία που μπορούν εύκολα να αναπτυχθούν εντός των δομών οποιουδήποτε οργανισμού ανεξάρτητα από τις δραστηριότητες του.
- Υποχρεώνει τον οργανισμό να ακολουθήσει κάποιες προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις διευκολύνοντας τον, ώστε να αποφύγει την εκ νέου «ανακάλυψη του τροχού».
- Διευκολύνει στην αναγνώριση των διεργασιών και κατευθύνει σε ανάπτυξη μεθόδων μέτρησης και αξιολόγησης,
- Δεσμεύει τον οργανισμό σε συνεχή βελτίωση (ορθότερη διαχείριση πόρων, τυποποίηση εργασιών, εξοικονόμηση χρόνου, μείωση κόστους λειτουργιών, διεξαγωγή εσωτερικών ελέγχων κ.α)

Το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού (ΤΔΔΠ), στα πλαίσια της υλοποίησης του Έργου « Αναδιοργάνωση και βελτίωση της διοικητικής ικανότητας των Τμημάτων Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού (Υπ. Οικονομικών) και Εργασίας (Υπ. Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων)», το οποίο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, έχει, πρόσφατα, αναθέσει σε εξωτερικό σύμβουλο, τη διενέργεια Μελέτης, στα πλαίσια της οποίας, μεταξύ άλλων, θα προετοιμάσει συγκεκριμένα Τμήματα της Δημόσιας Υπηρεσίας - **το Τμήμα Πολεοδομίας και Οικήσεως, το Τμήμα Κτηματολογίου και Χωρομετρίας, τις Επαρχιακές Διοικήσεις (μόνο σε ότι αφορά στη διαδικασία έκδοσης άδειας οικοδομής) και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη** - για την εφαρμογή ΣΔΠ κατά ISO.

Το ΣΔΠ που θα αναπτύξει και θα εφαρμόσει ο Σύμβουλος στα πιο πάνω Τμήματα θα συμμορφώνεται με το διεθνές πρότυπο **ISO 9001:2008** το οποίο εστιάζει στη διοικητική και οργανωτική πλευρά μιας επιχείρησης/οργανισμού, καλύπτοντας παράλληλα και την πλήρη ικανοποίηση των πελατών/πολιτών. Στα πλαίσια του εν λόγω προτύπου, ένας οργανισμός είναι υποχρεωμένος να ικανοποιήσει μια σειρά απαιτήσεων οι οποίες, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν:

- τήρηση νομοθεσίας σχετικής με την παραγόμενη υπηρεσία
- καθορισμό και εφαρμογή σχημάτων ελέγχου ποιότητας της υπηρεσίας
- καθορισμό στελεχούς υπεύθυνου για την διαχείριση του ΣΔΠ υπό τον τίτλο του «Υπεύθυνου Ποιότητας»

- συνεχή παρακολούθηση και καταγραφή στοιχείων λειτουργίας και βαθμού ικανοποίησης των πολιτών

Η εργασία που απαιτείται για την ανάπτυξη και πρώτη εφαρμογή του ΣΔΠ κατά το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2008, διεκπεραιώνεται με βάση τα πιο κάτω στάδια:

- Διεξαγωγή διαγνωστικής μελέτης
- Σχεδιασμός του ΣΔΠ
- Ανάπτυξη της τεκμηρίωσης του ΣΔΠ
- Δοκιμαστική Εφαρμογή του ΣΔΠ
- Έναρξη εφαρμογής του ΣΔΠ και καθορισμός στόχων προς αξιολόγησή του
- Εκπαίδευση του προσωπικού

Για την απόκτηση του πιστοποιητικού συμμόρφωσης σύμφωνα με τις αρχές του προτύπου ISO 9001:2008, απαιτείται η επιθεώρηση εφαρμογής του συστήματος από διαπιστευμένο εξωτερικό φορέα. Σημειώνεται ότι, η πιστοποίηση μπορεί να γίνει είτε για το σύνολο των δραστηριοτήτων του Οργανισμού είτε για ένα υποσύνολο των τομέων δραστηριότητας.

Με την ολοκλήρωση των πιο πάνω ο Οργανισμός λαμβάνει Πιστοποιητικό Ποιότητας κατά ISO 9001:2008, το οποίο έχει τριετή ισχύ και εισέρχεται σε ένα καθεστώς ετήσιας επιτήρησης από τον φορέα πιστοποίησης, έως και την επαναπιστοποίηση του, μετά το πέρας της τριετίας.

Οι εμπειρίες και οι γνώσεις που θα αποκομίσει το ΤΔΔΠ, ως Αναθέτουσα Αρχή της συγκεκριμένης Σύμβασης, από την όλη διαδικασία εφαρμογής ΣΔΠ στα επιλεγμένα Τμήματα και στα ΚΕΠ, θα αξιοποιηθούν για επέκταση της εφαρμογής του συστήματος και σε άλλα Τμήματα/Υπηρεσίες, στα πλαίσια της προσπάθειας εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Υπηρεσίας, βελτίωσης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητάς της και αναβάθμισης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη και την κοινωνία ως σύνολο.

Μαρία Λοΐζου – Τσιλιμιδού
Λειτουργός Δημόσιας Διοίκησης
και Προσωπικού