

**ΕΝΙΑΙΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΤΕΡΕΩΝ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ  
ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ Ν. ΛΑΡΙΣΑΣ  
(ΦΟΔΣΑ Λάρισας)**

**ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ  
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ**

**ΙΟΥΛΙΟΣ 2018**

<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</b>	<b>Σελ.</b>
1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	6
2. ΤΥΠΟΠΟΙΗΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ	6
3. ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ ΕΝΝΟΙΩΝ	6
3.1. Πρόσωπα και σχετικές έννοιες	7
3.2. Οργανισμός και σχετικές έννοιες	7
3.3. Δραστηριότητες και σχετικές έννοιες	7
3.4. Διεργασία και σχετικές έννοιες	8
3.5. Σύστημα και σχετικές έννοιες	9
3.6. Απαιτήσεις και σχετικές έννοιες	9
3.7. Αποτελέσματα και σχετικές έννοιες	10
3.8. Δεδομένα, πληροφορίες, έγγραφα και σχετικές έννοιες	11
3.9. Πελάτης και σχετικές έννοιες	11
3.10. Χαρακτηριστικά και σχετικές έννοιες	12
3.11. Προσδιορισμός και σχετικές έννοιες	12
3.12. Ενέργειες και σχετικές έννοιες	13
3.13. Επιθεώρηση και σχετικές έννοιες	13
4. ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ	14
4.1. Κατανόηση του Φορέα και του πλαισίου λειτουργίας του	14
4.2. Κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών	15
4.3. Καθορισμός του πεδίου εφαρμογής του Συστήματος	15
4.4. Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος και οι διεργασίες του	17
5. ΗΓΕΣΙΑ	18
5.1. Ηγεσία και δέσμευση	18
5.1.1. Γενικά	18

5.1.2.	Εστίαση στον πελάτη	19
5.2.	Πολιτική Ποιότητας και Περιβάλλοντος	19
5.2.1.	Καθιέρωση της Πολιτικής Ποιότητας και Περιβάλλοντος	19
5.2.2.	Επικοινωνία της Πολιτικής Ποιότητας και Περιβάλλοντος	20
5.3.	Ρόλοι, υπευθυνότητες και αρμοδιότητες εντός του Φορέα	20
6.	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ	23
6.1.	Ενέργειες αντιμετώπισης απειλών και αξιοποίησης ευκαιριών	23
6.1.1.	Γενικά	23
6.1.2.	Περιβαλλοντικές πλευρές	24
6.1.3.	Υποχρεώσεις συμμόρφωσης	25
6.1.4.	Σχεδιασμός ενεργειών	25
6.2.	Περιβαλλοντικοί στόχοι, στόχοι ποιότητας και σχεδιασμός επίτευξής τους	25
6.2.1.	Περιβαλλοντικοί στόχοι και στόχοι ποιότητας	25
6.2.2.	Σχεδιασμός ενεργειών για την επίτευξη των περιβαλλοντικών στόχων και στόχων ποιότητας	25
7.	ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	27
7.1.	Πόροι	27
7.1.1.	Γενικά	27
7.1.2.	Προσωπικό	27
7.1.3.	Υποδομή	27
7.1.4.	Περιβάλλον για τη λειτουργία των διεργασιών	28
7.1.5.	Πόροι παρακολούθησης και μέτρησης	29
7.1.5.1.	Γενικά	29
7.1.5.2.	Ιχνηλασιμότητα μετρήσεων	29
7.1.8.	Επιχειρησιακή γνώση	29
7.2.	Επαγγελματική επάρκεια	30
7.3.	Ευαισθητοποίηση	30

7.4.	Επικοινωνία	31
7.4.1.	Γενικά	31
7.4.2.	Εσωτερική επικοινωνία	30
7.4.3.	Εξωτερική επικοινωνία	31
7.5.	Τεκμηριωμένες πληροφορίες	31
7.5.1.	Γενικά	31
7.5.2.	Δημιουργία και ανασκόπηση	33
7.5.3.	Έλεγχος των τεκμηριωμένων πληροφοριών	33
8.	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	35
8.1.	Σχεδιασμός, λειτουργία και έλεγχος διεργασιών	35
8.2.	Απαιτήσεις για προϊόντα και υπηρεσίες	35
8.2.1.	Επικοινωνία με τους πελάτες	35
8.2.2.	Προσδιορισμός των απαιτήσεων για προϊόντα και υπηρεσίες	36
8.2.3.	Ανασκόπηση των απαιτήσεων για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες	36
8.3.	Σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών	37
8.3.1.	Γενικά	37
8.4.	Έλεγχος των παρεχόμενων από εξωτερικά μέρη διεργασιών, προϊόντων και υπηρεσιών	37
8.4.1.	Γενικά	37
8.4.2.	Τύπος και έκταση ελέγχου	37
8.4.3.	Πληροφορίες που γνωστοποιούνται στους εξωτερικούς παρόχους	38
8.5.	Παραγωγή προϊόντων και παροχή υπηρεσιών	38
8.5.1.	Έλεγχος της παραγωγής προϊόντων και της παροχής υπηρεσιών	38
8.5.2.	Ταυτοποίηση και ιχνηλασιμότητα	38
8.5.3.	Ιδιοκτησία που ανήκει σε πελάτες ή εξωτερικούς παρόχους	39
8.5.4.	Διαφύλαξη	39
8.5.5.	Δραστηριότητες μετά την παράδοση	39

8.6.	Αποδέσμευση προϊόντων και υπηρεσιών	40
8.7.	Έλεγχος των μη συμμορφούμενων αποτελεσμάτων	41
9.	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ	42
9.1.	Παρακολούθηση, μέτρηση, ανάλυση και αξιολόγηση	42
9.1.1.	Γενικά	42
9.1.2.	Ικανοποίηση πελατών	42
9.1.3.	Ανάλυση και αξιολόγηση	42
9.2.	Εσωτερική επιθεώρηση	43
9.2.1.	Γενικά	43
9.2.2.	Πρόγραμμα εσωτερικής επιθεώρησης	43
9.3.	Ανασκόπηση από τη Διοίκηση	43
9.3.1.	Γενικά	43
9.3.2.	Εισερχόμενα στην ανασκόπηση από τη Διοίκηση	43
9.3.3.	Αποτελέσματα ανασκόπησης από τη Διοίκηση	44
10.	ΒΕΛΤΙΩΣΗ	45
10.1.	Γενικά	45
10.2.	Μη συμμόρφωση και διορθωτικές ενέργειες	45
10.3.	Συνεχής βελτίωση	45

## **1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ**

Το παρόν Εγχειρίδιο προδιαγράφει και καθορίζει τις απαιτήσεις για ένα Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος, το οποίο:

- δείχνει την ικανότητα του Φορέα να παρέχει με συνέπεια υπηρεσίες, οι οποίες ικανοποιούν τόσο τις απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών του (λ.χ. μέλη, πελάτες), όσο και την κείμενη περιβαλλοντική και λοιπή νομοθεσία,
- διασφαλίζει τη συμμόρφωση του Φορέα με τις πολιτικές ποιότητας και περιβάλλοντος,
- αποδεικνύει τη συμμόρφωση του Φορέα με τις απαιτήσεις των Προτύπων ISO 9001:2015 και ISO 14001:2015 στο βαθμό που αυτές έχουν εφαρμογή στις δραστηριότητες και ιδιαιτερότητες του Φορέα,
- εξασφαλίζει την αύξηση της ικανοποίησης των μελών και πελατών του Φορέα, αλλά και όλων των ενδιαφερομένων μερών (γείτονες, προμηθευτές, συνεργάτες, κλπ.) μέσω της αποτελεσματικής εφαρμογής του Συστήματος.

Το Σύστημα περιλαμβάνει διεργασίες που επιτρέπουν τη διαρκή βελτίωσή του, προκειμένου να διασφαλίζεται συνεχώς η συμμόρφωση αφενός, με τις απαιτήσεις των μελών και πελατών του Φορέα, αφετέρου, με τις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

## **2. ΤΥΠΟΠΟΙΗΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ**

Το παρόν Εγχειρίδιο λαμβάνει υπόψη τυποποιητικές παραπομπές των εκδόσεων των Προτύπων με τα οποία συμμορφώνεται το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος.

## **3. ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ ΕΝΝΟΙΩΝ**

Ισχύουν οι όροι και οι ορισμοί εννοιών που δίδονται στο EN ISO 9000:2015, *Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας – Θεμελιώδεις αρχές και λεξιλόγιο*, στο EN ISO 9001:2015, *Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας* και στο EN ISO 14001:2015, *Συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης – Απαιτήσεις και καθοδήγηση για τη χρήση του*, ενώ ενδεικτικά αναφέρονται οι ακόλουθοι:

### **3.1. Πρόσωπα και σχετικές έννοιες**

**Ανώτατη Διοίκηση – Διοίκηση:** φυσικό πρόσωπο ή ομάδα προσώπων που διευθύνει και ελέγχει τον Οργανισμό στην ανώτατη βαθμίδα

**Σύμβουλος συστήματος διαχείρισης της ποιότητας:** πρόσωπο που βοηθά τον Οργανισμό στην υλοποίηση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας, παρέχοντας συμβουλές ή πληροφορίες

**Συμμετοχή:** το να λαμβάνει κανείς μέρος σε δραστηριότητα, συμβάν ή κατάσταση

**Ενεργός συμμετοχή:** συμμετοχή και συνεισφορά σε δραστηριότητες για την επίτευξη κοινών στόχων

### **3.2. Οργανισμός και σχετικές έννοιες**

**Οργανισμός:** φυσικό πρόσωπο ή ομάδα προσώπων που έχει τις δικές του λειτουργίες με υπευθυνότητες, αρμοδιότητες και σχέσεις για την επίτευξη των στόχων του

**Περιβάλλον:** ο περιβάλλον χώρος στον οποίο λειτουργεί ένας οργανισμός, συμπεριλαμβανομένων του αέρα, του νερού, του εδάφους, των φυσικών πόρων, της χλωρίδας, της πανίδας, των ανθρώπων και των μεταξύ τους σχέσεων

**Πλαίσιο λειτουργίας – επιχειρησιακό περιβάλλον:** συνδυασμός εσωτερικών και εξωτερικών παραμέτρων που μπορούν να επηρεάσουν την προσέγγιση του Οργανισμού για την καθιέρωση και επίτευξη των στόχων του

**Ενδιαφερόμενο μέρος:** φυσικό πρόσωπο ή οργανισμός που μπορεί να επηρεάζει, να επηρεάζεται από μια απόφαση ή μια δραστηριότητα

**Πελάτης:** φυσικό πρόσωπο ή οργανισμός που θα μπορούσε να λαμβάνει ή λαμβάνει το προϊόν ή την υπηρεσία που προορίζεται για το εν λόγω πρόσωπο ή οργανισμό ή απαιτείται από αυτό

**Πάροχος – προμηθευτής:** οργανισμός που παρέχει προϊόν ή υπηρεσία

**Εξωτερικός πάροχος:** εξωτερικός προμηθευτής

### **3.3. Δραστηριότητες και σχετικές έννοιες**

**Βελτίωση:** δραστηριότητα για την ενίσχυση των επιδόσεων

**Συνεχής βελτίωση:** επαναλαμβανόμενη δραστηριότητα για την ενίσχυση των επιδόσεων

**Διαχείριση:** συντονισμένες δραστηριότητες για τη διεύθυνση και τον έλεγχο του Οργανισμού

**Διαχείριση της ποιότητας:** διαχείριση που αφορά την ποιότητα

**Σχεδιασμός της ποιότητας:** μέρος της διαχείρισης της ποιότητας που επικεντρώνεται στον καθορισμό των στόχων ποιότητας και των απαραίτητων λειτουργικών διεργασιών, καθώς και των σχετικών πόρων, ώστε να επιτυγχάνονται στόχοι ποιότητας

**Διασφάλιση της ποιότητας:** μέρος της διαχείρισης της ποιότητας που εστιάζεται στην παροχή εμπιστοσύνης ότι ικανοποιούνται οι απαιτήσεις ποιότητας

**Έλεγχος ποιότητας:** μέρος της διαχείρισης ποιότητας που εστιάζεται στην ικανοποίηση των απαιτήσεων ποιότητας

**Βελτίωση της ποιότητας:** μέρος της διαχείρισης της ποιότητας που επικεντρώνεται στην ενίσχυση της ικανότητας να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις ποιότητας

**Δραστηριότητα:** διαχείριση έργου, το μικρότερο αναγνωρισμένο αντικείμενο εργασίας σε έργο

**Διαχείριση έργου:** ο σχεδιασμός, η οργάνωση, η παρακολούθηση, ο έλεγχος και η αναφορά όλων των πτυχών του έργου, καθώς και παρακίνηση όλων εκείνων που συμμετέχουν σε αυτό, ώστε να επιτυγχάνονται οι στόχοι του έργου

**Περιβαλλοντική πλευρά:** στοιχείο των δραστηριοτήτων ή των προϊόντων ή των υπηρεσιών ενός οργανισμού, το οποίο αλληλοεπιδρά ή μπορεί να αλληλοεπιδράσει με το περιβάλλον

**Περιβαλλοντικές συνθήκες:** κατάσταση ή χαρακτηριστικό του περιβάλλοντος, όπως προσδιορίζεται σε μία δεδομένη χρονική στιγμή

**Περιβαλλοντική επίπτωση:** μεταβολή στο περιβάλλον, δυσμενής ή ευεργετική, εξ ολοκλήρου ή εν μέρει, από τις περιβαλλοντικές πλευρές ενός οργανισμού

### **3.4. Διεργασία και σχετικές έννοιες**

**Διεργασία:** σύνολο αλληλένδετων δραστηριοτήτων που αλληλεπιδρούν, οι οποίες αξιοποιούν τα εισερχόμενα για να παράγουν τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα

**Έργο:** μοναδική διεργασία, αποτελούμενη από ένα σύνολο συντεταγμένων και ελεγχόμενων δραστηριοτήτων με ημερομηνίες έναρξης και λήξης, η οποία αναλαμβάνεται για να επιτευχθεί ένας στόχος που συμμορφώνεται με συγκεκριμένες απαιτήσεις, συμπεριλαμβανόμενων των περιορισμών σε χρόνο, κόστος και πόρους

**Υλοποίηση συστήματος διαχείρισης της ποιότητας:** διεργασία καθιέρωσης, τεκμηρίωσης, εφαρμογής, διατήρησης ενήμερου του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας και συνεχούς βελτίωσής του

**Απόκτηση επαγγελματικής επάρκειας:** διεργασία επίτευξης επαγγελματικής επάρκειας

**Διαδικασία:** προδιαγεγραμμένος τρόπος για την εκτέλεση δραστηριότητας ή διεργασίας

**Αναθέτω σε εξωτερικό συνεργάτη:** συνάπτω συμφωνία κατά την οποία ένας εξωτερικός οργανισμός εκτελεί μέρος της λειτουργίας ή της διεργασίας του Οργανισμού



**Σύμβαση:** δεσμευτική συμφωνία

**Σχεδιασμός και ανάπτυξη:** σύνολο διεργασιών που μετατρέπουν τις απαιτήσεις για ένα αντικείμενο σε αναλυτικότερες προδιαγραφές για το εν λόγω αντικείμενο

**Πρόληψη ρύπανσης:** χρήση διεργασιών, πρακτικών, τεχνικών, υλικών, προϊόντων, υπηρεσιών ή ενέργειας για την αποφυγή, μείωση ή έλεγχο (μεμονωμένα ή σε συνδυασμό) της δημιουργίας, της εκπομπής ή εκροής κάθε τύπου ρύπων ή αποβλήτων, προκειμένου να μειωθούν οι δυσμενείς περιβαλλοντικές επιπτώσεις

### **3.5. Σύστημα και σχετικές έννοιες**

**Σύστημα:** σύνολο αλληλένδετων ή αλληλεπιδρώντων στοιχείων

**Υποδομή:** σύστημα εγκαταστάσεων, εξοπλισμού και υπηρεσιών που απαιτούνται για τη λειτουργία του Οργανισμού

**Σύστημα διαχείρισης:** σύνολο αλληλένδετων ή αλληλεπιδρώντων στοιχείων του Οργανισμού για την καθιέρωση πολιτικών και στόχων, καθώς και διεργασιών, ώστε να επιτυγχάνονται οι εν λόγω στόχοι

**Σύστημα διαχείρισης της ποιότητας:** μέρος του συστήματος διαχείρισης που αφορά την ποιότητα

**Σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης:** μέρος του συστήματος διαχείρισης που εστιάζεται στη διαχείριση των περιβαλλοντικών πλευρών, στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων συμμόρφωσης, στην αντιμετώπιση απειλών και στην αξιοποίηση ευκαιριών

**Περιβάλλον εργασίας:** το σύνολο των συνθηκών υπό τις οποίες εκτελείται η εργασία

**Πολιτική:** οι προθέσεις και ο προσανατολισμός του Οργανισμού, όπως εκφράζονται επίσημα από την Ανώτατη Διοίκησή του

**Περιβαλλοντική πολιτική:** επιδιώξεις και κατευθύνσεις του Οργανισμού που σχετίζονται με την περιβαλλοντική επίδοση, όπως εκφράζονται επίσημα από την Ανώτατη Διοίκηση

**Πολιτική ποιότητας:** πολιτική που αφορά την ποιότητα

**Όραμα:** επιδίωξη αυτού που θα επιθυμούσε ο Οργανισμός να γίνει, όπως εκφράζεται από την Ανώτατη Διοίκησή του

**Αποστολή:** ο σκοπός ύπαρξης του Οργανισμού, όπως εκφράζεται από την Ανώτατη Διοίκησή του

**Στρατηγική:** το σχέδιο επίτευξης ενός μακροπρόθεσμου ή συνολικού στόχου

### **3.6. Απαιτήσεις και σχετικές έννοιες**

**Αντικείμενο – οντότητα:** ο,τιδήποτε αντιληπτό ή νοητό

**Ποιότητα:** βαθμός στον οποίο το σύνολο των εγγενών χαρακτηριστικών του αντικειμένου ικανοποιεί απαιτήσεις

**Απαίτηση:** ανάγκη ή προσδοκία που δηλώνεται ρητά, επιβάλλεται υποχρεωτικά ή συνάγεται εν γένει

**Απαίτηση ποιότητας:** απαίτηση που αφορά την ποιότητα

**Νομοθετική απαίτηση:** υποχρεωτική απαίτηση που προδιαγράφεται από το νομοθέτη

**Κανονιστική απαίτηση:** υποχρεωτική απαίτηση που προδιαγράφεται από Αρχή κατόπιν εξουσιοδότησης από το νομοθέτη

**Μη συμμόρφωση:** μη ικανοποίηση της απαίτησης

**Συμμόρφωση:** ικανοποίηση της απαίτησης

**Υποχρεώσεις συμμόρφωσης – νομικές και άλλες απαιτήσεις:** νομικές απαιτήσεις με τις οποίες πρέπει να συμμορφώνεται ο Οργανισμός και άλλες απαιτήσεις με τις οποίες οφείλει ή επιλέγει να συμμορφώνεται ο Οργανισμός

**Ικανότητα:** δυνατότητα του αντικειμένου να υλοποιεί αποτέλεσμα που ικανοποιεί τις απαιτήσεις για το εν λόγω αποτέλεσμα

**Ιχνηλασιμότητα:** ικανότητα ιχνηλάτησης του ιστορικού, της εφαρμογής ή της θέσης του αντικειμένου

### **3.7. Αποτελέσματα και σχετικές έννοιες**

**Στόχος:** αποτέλεσμα προς επίτευξη

**Στόχος ποιότητας:** στόχος που αφορά την ποιότητα

**Περιβαλλοντικός στόχος:** στόχος που θέτει ο Οργανισμός σε συμφωνία με την περιβαλλοντική πολιτική του

**Επιτυχία:** επίτευξη του στόχου

**Διαχρονική επιτυχία:** επίτευξη σε βάθος χρόνου

**Αποτέλεσμα:** παράγωγο της διεργασίας

**Προϊόν:** αποτέλεσμα του Οργανισμού που μπορεί να παράγεται χωρίς να πραγματοποιείται καμία συναλλαγή μεταξύ του Οργανισμού και του πελάτη

**Υπηρεσία:** αποτέλεσμα του Οργανισμού με τουλάχιστον μία δραστηριότητα που εκτελείται απαραίτητα μεταξύ του Οργανισμού και του πελάτη

**Επίδοση:** μετρήσιμο αποτέλεσμα

**Περιβαλλοντική επίδοση:** επίδοση που σχετίζεται με τη διαχείριση των περιβαλλοντικών πλευρών

**Διακινδύνευση:** επίδραση της αβεβαιότητας

**Απειλές και ευκαιρίες:** δυνητικές δυσμενείς επιδράσεις (απειλές) και δυνητικές ευεργετικές επιδράσεις (ευκαιρίες)

**Αποδοτικότητα:** σχέση μεταξύ του επιτευχθέντος αποτελέσματος και των πόρων που χρησιμοποιήθηκαν

**Αποτελεσματικότητα:** βαθμός υλοποίησης προσχεδιασμένων δραστηριοτήτων και επίτευξης προβλεπόμενων αποτελεσμάτων

**Δείκτης:** μετρήσιμη αποτύπωση της κατάστασης ή του βαθμού υλοποίησης λειτουργιών, της διαχείρισης ή των συνθηκών

### **3.8. Δεδομένα, πληροφορίες, έγγραφα και σχετικές έννοιες**

**Δεδομένα:** συγκεκριμένα στοιχεία σχετικά με το αντικείμενο

**Πληροφορίες:** δεδομένα που έχουν σημασία

**Τεκμήρια:** δεδομένα που υποστηρίζουν την ύπαρξη ή την αλήθεια για κάτι

**Πληροφοριακό σύστημα:** δίκτυο διαύλων επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται εντός του Οργανισμού

**Έγγραφο:** πληροφορίες και το μέσο στο οποίο περιέχονται

**Τεκμηριωμένες πληροφορίες:** πληροφορίες που απαιτείται να ελέγχονται και να διατηρούνται ενήμερες από τον Οργανισμό και το μέσο στο οποίο περιέχονται

**Κύκλος ζωής:** ακολουθία αλληλένδετων σταδίων ενός συστήματος προϊόντος (ή υπηρεσίας), από την απόκτηση ή τη δημιουργία των πρώτων υλών από φυσικούς πόρους μέχρι την τελική τους διάθεση

**Προδιαγραφή:** έγγραφο στο οποίο δηλώνονται απαιτήσεις

**Εγχειρίδιο ποιότητας:** προδιαγραφή για το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας του Οργανισμού

**Αρχείο:** έγγραφο που δηλώνει τα επιτευχθέντα αποτελέσματα ή παρέχει τεκμήρια για τις δραστηριότητες που υλοποιήθηκαν

### **3.9. Πελάτης και σχετικές έννοιες**

**Αναπληροφόρηση:** απόψεις, σχόλια και εκφράσεις ενδιαφέροντος για το προϊόν, την υπηρεσία ή τη διεργασία διαχείρισης παραπόνων

**Ικανοποίηση πελατών:** αντίληψη του πελάτη σχετικά με το βαθμό ικανοποίησης των προσδοκιών του

**Παράπονο:** έκφραση μη ικανοποίησης που απευθύνεται στον Οργανισμό και αφορά το προϊόν ή την υπηρεσία του ή την ίδια τη διεργασία διαχείρισης παραπόνων, για την οποία αναμένεται ανταπόκριση ή επίλυση, ρητά ή μη

**Εξυπηρέτηση πελατών:** αλληλεπίδραση του Οργανισμού με τον πελάτη σε όλο τον κύκλο ζωής του προϊόντος ή της υπηρεσίας

### **3.10. Χαρακτηριστικά και σχετικές έννοιες**

**Χαρακτηριστικό της ποιότητας:** εγγενές χαρακτηριστικό του αντικειμένου που αφορά μια απαίτηση

**Ανθρώπινος παράγοντας:** χαρακτηριστικό ενός προσώπου που έχει επίδραση στο υπό εξέταση αντικείμενο

**Επαγγελματική επάρκεια:** ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και δεξιοτήτων ώστε να επιτυγχάνονται τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα

### **3.11. Προσδιορισμός και σχετικές έννοιες**

**Προσδιορισμός:** δραστηριότητα για τον εντοπισμό ενός ή περισσότερων χαρακτηριστικών και των τιμών των χαρακτηριστικών

**Ανασκόπηση:** προσδιορισμός της καταλληλότητας, της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας του αντικειμένου, προκειμένου να επιτυγχάνονται οι στόχοι που τέθηκαν

**Παρακολούθηση:** προσδιορισμός της κατάστασης του συστήματος, της διεργασίας, του προϊόντος, της υπηρεσίας ή της δραστηριότητας

**Μέτρηση:** διεργασία για τον προσδιορισμό μίας τιμής

**Διεργασία μέτρησης:** σύνολο λειτουργιών για τον προσδιορισμό της τιμής μίας ποσότητας ενός μεγέθους

**Εξοπλισμός μέτρησης:** όργανο μέτρησης, λογισμικό, πρότυπο μέτρησης, υλικό αναφοράς ή βοηθητικές συσκευές ή συνδυασμός αυτών, που είναι απαραίτητα για την υλοποίηση της διεργασίας μέτρησης

**Έλεγχος:** προσδιορισμός της συμμόρφωσης με προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις

**Δοκιμή:** προσδιορισμός σύμφωνα με απαιτήσεις για συγκεκριμένη προβλεπόμενη χρήση ή εφαρμογή

### **3.12. Ενέργειες και σχετικές έννοιες**

**Προληπτικές ενέργειες:** ενέργειες για την εξάλειψη της αιτίας δυνητικής μη συμμόρφωσης ή άλλης πιθανής ανεπιθύμητης κατάστασης

**Διορθωτικές ενέργειες:** ενέργειες για την εξάλειψη της αιτίας μη συμμόρφωσης και για την αποτροπή επανεμφάνισης

### **3.13. Επιθεώρηση και σχετικές έννοιες**

**Επιθεώρηση:** συστηματική, ανεξάρτητη και τεκμηριωμένη διεργασία για τη συλλογή τεκμηρίων και την αντικειμενική αξιολόγησή τους, προκειμένου να προσδιορίζεται ο βαθμός ικανοποίησης των κριτηρίων επιθεώρησης

**Συνδυσασμένη επιθεώρηση:** επιθεώρηση που διενεργείται σε ένα μόνο επιθεωρούμενο για δύο ή περισσότερα συστήματα διαχείρισης μαζί

**Πρόγραμμα της επιθεώρησης:** σύνολο μίας ή περισσότερων επιθεωρήσεων, οι οποίες προγραμματίζονται για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και αφορούν συγκεκριμένο σκοπό

**Πεδίο εφαρμογής της επιθεώρησης:** έκταση και όρια της επιθεώρησης

**Κριτήρια επιθεώρησης:** σύνολο πολιτικών, διαδικασιών ή απαιτήσεων που χρησιμοποιούνται ως σημείο αναφοράς για την αξιολόγηση των τεκμηρίων

**Τεκμήρια επιθεώρησης:** αρχεία, δηλώσεις γεγονότων ή άλλες πληροφορίες που σχετίζονται με τα κριτήρια επιθεώρησης και είναι επαληθεύσιμα

**Ευρήματα της επιθεώρησης:** αποτελέσματα της αξιολόγησης των συλλεχθέντων τεκμηρίων επιθεώρησης ως προς τα κριτήρια επιθεώρησης

**Συμπέρασμα της επιθεώρησης:** αποτέλεσμα της επιθεώρησης μετά την εξέταση των στόχων επιθεώρησης και όλων των ευρημάτων της επιθεώρησης

**Επιθεωρούμενος:** οργανισμός που επιθεωρείται

**Συνοδός:** πρόσωπο που ορίζεται από τον επιθεωρούμενο, για να βοηθήσει την ομάδα επιθεώρησης

**Ομάδα επιθεώρησης:** ένα ή περισσότερα πρόσωπα που διενεργούν την επιθεώρηση με την υποστήριξη, εάν χρειάζεται, τεχνικών εμπειρογνομόνων

**Επιθεωρητής:** πρόσωπο που διενεργεί την επιθεώρηση

#### **4. ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ**

##### **4.1. Κατανόηση του Φορέα και του πλαισίου λειτουργίας του**

Γενικά, το πλαίσιο λειτουργίας του Φορέα διέπεται από:

- την εφαρμογή των κείμενων Κανονισμών, Οδηγιών και Αποφάσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως αυτές εναρμονίζονται στο εθνικό δίκαιο, λ.χ. το Εθνικό Σχέδιο Διαχείρισης Αποβλήτων και το Στρατηγικό Σχέδιο Πρόληψης Δημιουργίας Αποβλήτων, ο Νόμος περί σύναψης δημόσιων συμβάσεων Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών,

και ειδικά, από:

- την εφαρμογή της Απόφασης Σύστασής του και συγκρότησής του σε σώμα,
- την εφαρμογή του Περιφερειακού Σχεδίου Διαχείρισης Αποβλήτων (ΠΕΣΔΑ) Περιφέρειας Θεσσαλίας,
- την εφαρμογή του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας (ΟΕΥ) του,
- την εφαρμογή των Κανονισμών Εσωτερικής Λειτουργίας (ΚΕΛ), κατά περίπτωση εγκατάστασης,
- την εφαρμογή των αδειών λειτουργίας, κατά περίπτωση εγκατάστασης,
- την τήρηση (έλεγχος και παρακολούθηση) των εγκεκριμένων, κατά περίπτωση εγκατάστασης, περιβαλλοντικών όρων,
- την εφαρμογή των Διαδικασιών (Δ) του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος (ΟΣΔΠΠ) του,
- την εφαρμογή των Μελετών Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου (ΜΕΕΚ), κατά περίπτωση εγκατάστασης,
- την εφαρμογή του Εγχειριδίου Οδηγιών Εργασίας (ΕΟΕ) του,
- την εφαρμογή του Εγχειριδίου Υγιεινής και Ασφάλειας (ΕΥΑ) του.

Ο Ενιαίος Σύνδεσμος Διαχείρισης Στερεών Αποβλήτων Δήμων και Κοινοτήτων Νομού (ή Περιφερειακής Ενότητας) Λάρισας ή ο Φορέας Διαχείρισης Στερεών Αποβλήτων (ΦΟΔΣΑ) Λάρισας φέρει τη νομική μορφή προσώπου Δημοσίου Δικαίου, έχει συσταθεί σύμφωνα με το ΦΕΚ 2239/Β/2007 και έχει συγκροτηθεί σε σώμα σύμφωνα με την υπ' αριθ. 1/2008 Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του. Είναι ο θεσμοθετημένος από την Ελληνική Πολιτεία Φορέας Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' βαθμού, ο οποίος έχει μέλη τους 7 Καλλικρατικούς Δήμους της Περιφερειακής Ενότητας (ΠΕ) Λάρισας της Περιφέρειας Θεσσαλίας (ΠΘ) και διοικείται από τον Πρόεδρο, το Διοικητικό Συμβούλιο και την Εκτελεστική Επιτροπή.

Πελάτες του Φορέα, πέραν των μελών του, αποτελούν οι δημόσιοι ή/και δημοτικοί οργανισμοί, οι ιδιωτικές επιχειρήσεις και τα φυσικά πρόσωπα, ήτοι παραγωγοί ή/και συλλογείς – μεταφορείς

αποβλήτων, εγγεγραμμένοι και μη στο Ηλεκτρονικό Μητρώο Αποβλήτων (ΗΜΑ) του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας (ΥΠΕΝ), που παραδίδουν/διαθέτουν μετά τέλους ταφής στερεά απόβλητα προς εργασίες υγειονομικής ταφής (D1) ή ατελώς απόβλητα συσκευασιών προς εναλλακτική διαχείριση (ανακύκλωση/ανάκτηση – R12), και οι συνεργάτες που παραλαμβάνουν μετά τιμήματος ανακτηθέντα ανακυκλώσιμα υλικά.

Τόσο με την επικαιροποίηση του Επιχειρησιακού Σχεδίου του, όσο και με την εφαρμογή του οικείου ΠΕΣΔΑ, ο Φορέας πρόκειται να σχεδιάσει, να οργανώσει και να υλοποιήσει μία σειρά δράσεων με σκοπό την ευαισθητοποίηση του εξυπηρετούμενου πληθυσμού, όσο αφορά στην εφαρμογή ορθών πρακτικών και την υιοθέτηση βέλτιστων διαθέσιμων τεχνικών διαχείρισης στερεών αποβλήτων και στην ανάπτυξη γόνιμων συνεργασιών με έταιρους φορείς και ιδρύματα για παράλληλη και συνεργιστική πορεία, στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη υποδομών ολοκληρωμένης επεξεργασίας, αλλά και ενεργειακής αξιοποίησης αποβλήτων, λ.χ. του βιοαερίου, με στόχο την προστασία και διασφάλιση της ποιότητας του περιβάλλοντος σε συνάρτηση με την αειφόρο και βιώσιμη ανάπτυξη και την κοινωνική υπευθυνότητα.

#### **4.2. Κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών**

Ενδιαφερόμενα μέρη του ΟΣΔΠΠ του Φορέα, τα οποία επηρεάζουν τη λειτουργία του και διαμορφώνουν σύμφωνα με τις ανάγκες και προσδοκίες τους τις απαιτήσεις του, αποτελούν:

- Οι *πελάτες* του (Δήμοι ΠΕ Λάρισας, δημοτικοί – δημόσιοι οργανισμοί, ιδιωτικές επιχειρήσεις, φυσικά πρόσωπα).
- Οι *κύριοι* των οικοπέδων/γηπέδων, των Η/Μ εγκαταστάσεων και του κινητού Η/Μ εξοπλισμού, που έχουν παραχωρηθεί για χρήση ή/και λειτουργία στο Φορέα.
- Οι *φορείς λειτουργίας* των εγκαταστάσεων του (εργολάβοι, υπεργολάβοι).
- Οι *εξωτερικοί συνεργάτες* και οι *προμηθευτές* του.
- Τα συνεργαζόμενα *χρηματοπιστωτικά ιδρύματα*.
- Οι *δημόσιες αρχές* ως ελεγκτικοί μηχανισμοί ή/και αδειοδοτούντες φορείς του.
- Τα εθνικά εκπαιδευτικά ιδρύματα όλων των βαθμίδων.
- Οι *Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις*.

#### **4.3. Καθορισμός του πεδίου εφαρμογής του Συστήματος**

Το παρόν Εγχειρίδιο περιγράφει συνοπτικά τις δραστηριότητες του Φορέα, οι οποίες στοιχειοθετούνται μέσω μίας σειράς ποιοτικών και περιβαλλοντικών παραμέτρων, και εφαρμόζεται από το απασχολούμενο προσωπικό και τους συνεργάτες του.

Όσο αφορά στις απαιτήσεις των Προτύπων ISO 9001:2015 και ISO 14001:2015, σε αυτές εμπίπτουν όλες οι δραστηριότητες του Φορέα, σύμφωνα με τον οικείο ΟΕΥ και εξαιρείται της δραστηριότητας που ασκείται από το Τμήμα Υποστήριξης Διεύθυνσης, το Τμήμα Διοίκησης και το Τμήμα Οικονομίας, δεδομένου ότι η λειτουργία του τελευταίου καθορίζεται από την κείμενη φορολογική νομοθεσία, καθώς και τα ισχύοντα για τους Δήμους ελληνικά λογιστικά πρότυπα. Σημειώνεται ότι στις δραστηριότητες του Φορέα έχουν εφαρμογή όλες ανεξαιρέτως οι απαιτήσεις της παρ. 8. του Προτύπου ISO 9001:2015, πλην της παρ. 8.5.1 «Έλεγχος της παραγωγής προϊόντων και της παροχής υπηρεσιών», δεδομένου ότι ο Φορέας δεν εκτελεί ειδικές διεργασίες, καθώς και της παραγράφου 8.3. «Σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών», δεδομένου ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι τυποποιημένες και δεν απαιτούν σχεδιασμό.

Βάσει όλων των ανωτέρω, πεδίο εφαρμογής του ΟΣΔΠΠ αποτελούν οι:

**«Διαχείριση Μη Επικίνδυνων Στερεών Αποβλήτων»**

*(Υγειονομική Ταφή – D1, Μεταφόρτωση, Προσωρινή Αποθήκευση, Μεταφορά – D15)*

&

**«Εναλλακτική Διαχείριση Αποβλήτων Συσσκευασιών»**

*(Διαλογή – Ανακύκλωση/Ανάκτηση – R12).*

Λαμβάνοντας υπόψη το οικείο εγκεκριμένο ΠΕΣΔΑ ΠΘ, κύρια δραστηριότητα του Φορέα αποτελεί η διαχείριση των μη επικίνδυνων στερεών αποβλήτων της γεωγραφικής περιοχής των διοικητικών ορίων της ΠΕ Λάρισα μέσω της λειτουργίας του Χώρου Υγειονομικής Ταφής Απορριμμάτων (ΧΥΤΑ), των 3 κινητών Σταθμών Μεταφόρτωσης Απορριμμάτων (ΣΜΑ) και του Κέντρου Διαλογής Ανακυκλώσιμων Υλικών (ΚΔΑΥ).

Η Ανώτατη Διοίκηση του Φορέα εδρεύει στη Λάρισα, όπου στεγάζονται το Τμήμα Υποστήριξης Διεύθυνσης, το Τμήμα Διοίκησης, το Τμήμα Οικονομίας και το Τμήμα Προμηθειών του Φορέα, ενώ έδρα των λειτουργουσών ή/και επιβλεπουσών εγκαταστάσεων του είναι η περιοχή 'Μαυρόλιθος' της Δημοτικής Ενότητας Μακρυχωρίου του Δήμου Τεμπών για το ΧΥΤΑ (πεδίο αρμοδιότητας του Τμήματος Προγραμματισμού – Περιβαλλοντικών Παρεμβάσεων και του Τμήματος Τελικής Διάθεσης), το ΚΔΑΥ (πεδίο αρμοδιότητας του Τμήματος Ανάκτησης Υλικών ή/και Ενέργειας) και το Συνεργείο – Λιπαντήριο (πεδίο αρμοδιότητας του Τμήματος Συντήρησης – Υποστήριξης Εξοπλισμού), καθώς και η τοποθεσία 'Νταμάρι' της Δημοτικής Ενότητας Αγιάς του Δήμου Αγιάς, η τοποθεσία 'Στεφανόβουνο' της Δημοτικής Ενότητας Ελασσόνας του Δήμου Ελασσόνας και η τοποθεσία 'Τσουμακιά' της Δημοτικής Ενότητας Πολυδάμαντα του Δήμου Φαρσάλων για τους 3 ΣΜΑ (πεδίο αρμοδιότητας του Τμήματος Κίνησης ΣΜΑ – Συλλογής Ειδικών Αποβλήτων).



**4.4. Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος και οι διεργασίες του**

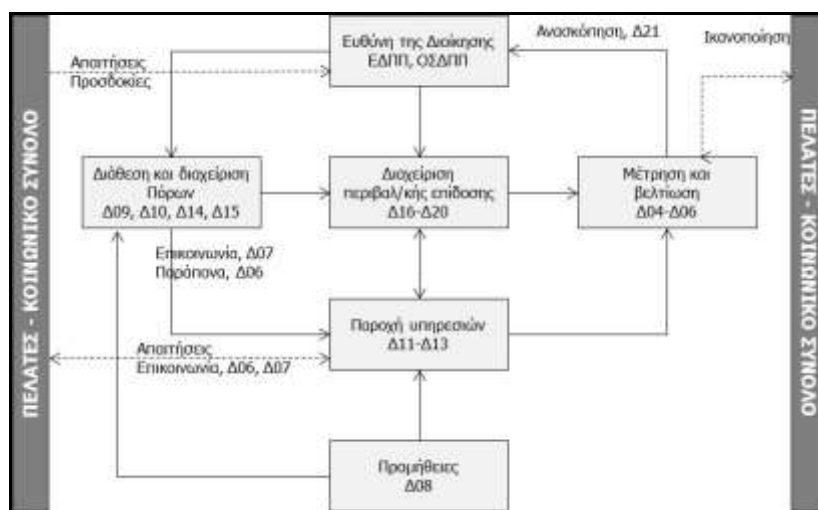
Πρωταρχικός σκοπός του ΟΣΔΠΠ του Φορέα είναι η μέγιστη δυνατή ικανοποίηση των αναγκών και προσδοκιών των μελών και πελατών του, αλλά και των ενδιαφερόμενων μερών, όσο αφορά στις παρεχόμενες υπηρεσίες, με την παράλληλη προστασία και αποτροπή ρύπανσης του περιβάλλοντος. Ο σκοπός αυτός επιτυγχάνεται μέσω της διαχείρισης της ποιότητας, της αναγνώρισης των περιβαλλοντικών πλευρών και εκτίμησης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων, της εκπλήρωσης των απαιτήσεων συμμόρφωσης και της αντιμετώπισης των απειλών και αξιοποίησης των ευκαιριών.

Ο εντοπισμός των κρίσιμων για την ποιότητα και το περιβάλλον διεργασιών και του καθορισμού κριτηρίων και μεθόδων συνδράμει ειδοποιά στο να εξασφαλιζεται:

- η αποτελεσματική λειτουργία και ο έλεγχος των διεργασιών,
- η διαθεσιμότητα των απαραίτητων πόρων και πληροφοριών για την υποστήριξη, τη λειτουργία και την παρακολούθηση των διεργασιών,
- η παρακολούθηση, η μέτρηση και η ανάλυση των διεργασιών,
- η εφαρμογή δράσεων για τη διαρκή βελτίωσή τους.

Η Ανώτατη Διοίκηση του Φορέα έχει εντοπίσει συγκεκριμένες διεργασίες (διεργασιοκεντρική προσέγγιση), τις οποίες διαχειρίζεται χρήσει των εγγράφων ή/και των (ηλεκτρονικών) αρχείων του Συστήματος, ώστε να εκπληρώνονται οι δεδομένες απαιτήσεις συμμόρφωσης.

Οι βασικές διεργασίες που απαιτούνται για την αποτελεσματική λειτουργία του Φορέα, η λογική σειρά και η αλληλεπίδρασή τους παρουσιάζονται στο ακόλουθο σχήμα (Σχήμα 1.):



**Σχήμα 1.:** Αλληλεπίδραση διεργασιών του Συστήματος

## **5. ΗΓΕΣΙΑ**

### **5.1. Ηγεσία και δέσμευση**

#### **5.1.1. Γενικά**

Στο Φορέα βασική αρχή και δέσμευση της Ανώτατης Διοίκησης, αλλά και αέναη προσπάθεια κάθε στελέχους του, είναι να παρέχει στα ενδιαφερόμενα μέρη, και κατά κανόνα, στα μέλη και τους πελάτες του, αξιόπιστες υπηρεσίες που να καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους με σεβασμό στο περιβάλλον και πλήρη συμμόρφωση στις κείμενες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις.

Η Ανώτατη Διοίκηση του Φορέα αποδεικνύει τη δέσμευσή της στην ανάπτυξη, εφαρμογή και συνεχή βελτίωση του ΟΣΔΠΠ με τις κατωτέρω ενέργειες:

- γνωστοποίηση στο απασχολούμενο προσωπικό του Φορέα της σημασίας που έχει η ικανοποίηση, αφενός μεν των απαιτήσεων των ενδιαφερόμενων μερών, αφετέρου δε του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου λειτουργίας,
- καθιέρωση και ανασκόπηση της Πολιτικής Ποιότητας και Περιβάλλοντος και των γενικών και ειδικών περιβαλλοντικών στόχων και στόχων ποιότητας,
- τακτική ανασκόπηση του Συστήματος,
- εξασφάλιση και παροχή των κατάλληλων πόρων για την ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία των διεργασιών του Φορέα.

Γενικοί στόχοι εφαρμογής του Συστήματος είναι:

- η δημιουργία σταθερών και ουσιαστικών σχέσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη με γνώμονα το κοινό όφελος και την αναγνώριση,
- η επιλογή κατάλληλων πόρων (προσωπικό, υποδομές, προμηθευτές – συνεργάτες) και η διαμόρφωση -στο βέλτιστο δυνατό- ενός περιβάλλοντος λειτουργίας των διεργασιών (διαδικασίες, μεθοδολογίες, τεχνικές), ώστε να αυξάνεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών με παράλληλη μείωση των επιπτώσεων στο περιβάλλον πέραν των τιθέμενων από την νομοθεσία ορίων,
- η υιοθέτηση περιβαλλοντικά φιλικών τεχνολογιών και η τακτική/προληπτική συντήρηση του Η/Μ εξοπλισμού και Η/Μ εγκαταστάσεων με στόχο τη διαφύλαξη των μη ανανεώσιμων φυσικών πόρων και πηγών ενέργειας, την αντιστάθμιση της κλιματικής αλλαγής και την προστασία της βιοποικιλότητας και των οικοσυστημάτων από τη ρύπανση,
- η άσκηση δραστηριοτήτων με την ελάχιστη δυνατή όχληση για την κοινωνία, εν γένει,

- η αξιόπιστη και έγκαιρη υλοποίηση των εκάστοτε ειλημμένων εργασιών εντός των προδιαγεγραμμένων ορίων χρόνου και κόστους,
- η διαρκής επένδυση στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη εξειδικευμένων λύσεων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών.

### **5.1.2. Εστίαση στον πελάτη**

Για την επίτευξη των στόχων του Φορέα -μέσω εφαρμογής του ΟΣΔΠΠ- θεωρείται απαραίτητη τόσο η εμπλοκή των ενδιαφερόμενων μερών, πελατών και μελών, όσο και η ανάπτυξη πρωτοβουλιών από το απασχολούμενο προσωπικό. Στο πλαίσιο αυτό, ο Φορέας εκπαιδεύει και επιμορφώνει συνεχώς το προσωπικό και τους συνεργάτες του, εμπλέκοντάς τους όλους σε ένα μόνιμο κύκλο συνεχούς βελτίωσης, ώστε να μπορεί να ανταποκρίνεται στα αιτήματα και τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών και όλων ανεξαιρέτως των εχόντων έννομο συμφέρον από τη λειτουργία του Φορέα.

Ο Φορέας έχει τη δυνατότητα να ικανοποιήσει πέρα από την εκπεφρασμένη ανάγκη των μελών και πελατών του και μία σειρά από άλλες ανάγκες, οι οποίες δύνανται να προκύψουν βαθμιαία κατά την πορεία παροχής των υπηρεσιών του.

Η ικανοποίηση των απαιτήσεων και προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών με παράλληλη ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων στο περιβάλλον και συμμόρφωση προς την κείμενη περιβαλλοντική και λοιπή νομοθεσία αποτελεί βασικό επιχειρηματικό στόχο του Φορέα. Οι επιμέρους διεργασίες είναι σχεδιασμένες στη λογική να συμβάλλουν στην επίτευξη του προαναφερθέντος στόχου.

Η παροχή υπηρεσιών πραγματοποιείται σύμφωνα με τις καταγεγραμμένες διεργασίες και, εφόσον υπάρχουν, τις απαιτήσεις των συμβάσεων και της νομοθεσίας. Συμπληρωματικά, η συστηματική αποστολή ερωτηματολογίων στα μέλη και τους πελάτες που αφορούν στην ικανοποίησή τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και η αξιολόγηση των απαντήσεών τους από την Ανώτατη Διοίκηση συμβάλλει στη συνεχή βελτίωση της επίδοσης του Φορέα.

Επιπλέον, ο Φορέας έχει αναγνωρίσει την ίδια την κοινωνία ως βασικό ενδιαφερόμενο μέρος και έχει εντάξει την ευαισθητοποίησή της σε θέματα περιβάλλοντος στο στρατηγικό σχεδιασμό του.

## **5.2. Πολιτική Ποιότητας και Περιβάλλοντος**

### **5.2.1. Καθιέρωση της Πολιτικής Ποιότητας και Περιβάλλοντος**

Προς καθιέρωση της Πολιτικής Ποιότητας και Περιβάλλοντος του Φορέα έχει αναπτυχθεί και εφαρμόζεται το εν λόγω ΟΣΔΠΠ, το οποίο ικανοποιεί επαρκώς τις απαιτήσεις των Διεθνών

Προτύπων ISO 9001:2015 και ISO 14001:2015, ενώ εξασφαλίζονται και παρέχονται όλοι οι αναγκαίοι πόροι (προσωπικό, υποδομές) για τη λειτουργία του. Η προσπάθεια δε για συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος αποτελεί βασική δέσμευση.

Η Ανώτατη Διοίκηση του Φορέα, μέσω των τακτικών και έκτακτων συσκέψεων που έχει καθιερώσει για την ανασκόπηση του Συστήματος, θέτει μετρήσιμους αντικειμενικούς στόχους για τη βελτίωση της ποιότητας και την προστασία του περιβάλλοντος (λ.χ. μείωση περιβαλλοντικών επιπτώσεων), συνεπείς με την παρούσα Πολιτική, τους οποίους παρακολουθεί και προσαρμόζει διαρκώς χρήσει κατάλληλων δεικτών, ώστε να διασφαλίζεται η επάρκεια και η αποτελεσματικότητά τους.

Παράλληλα, ανασκοπεί την καταλληλότητα και, εφόσον απαιτείται, αναθεωρεί την παρούσα Πολιτική, ώστε να παραμένει πάντα επίκαιρη και να συμβαδίζει με τις εκάστοτε λειτουργικές, τεχνολογικές και νομοθετικές εξελίξεις.

### **5.2.2. Επικοινωνία της Πολιτικής Ποιότητας και Περιβάλλοντος**

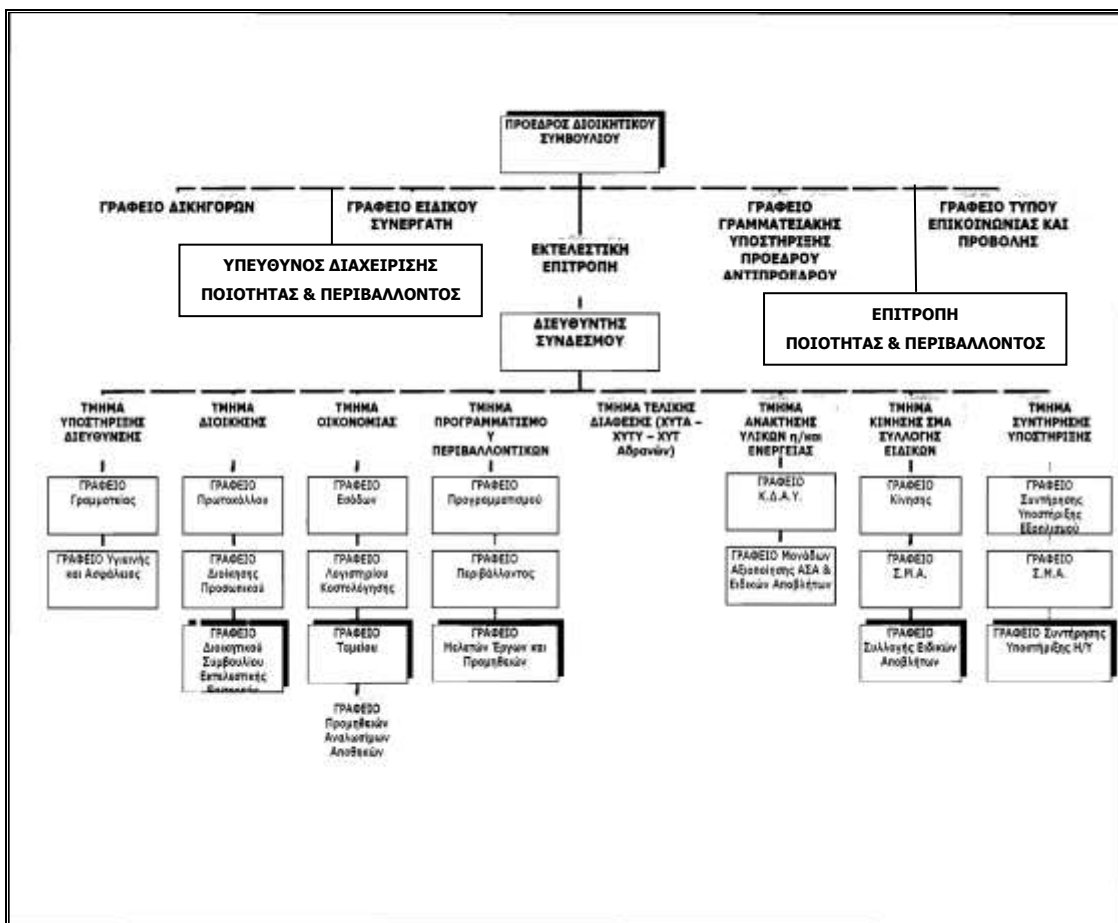
Με σκοπό την καλύτερη ενημέρωση και ευαισθητοποίηση τόσο του απασχολούμενου προσωπικού, όσο και του κοινού, εν γένει, η παρούσα Πολιτική, αλλά και οι στατιστικές αναλύσεις των ποιοτικών και περιβαλλοντικών επιδόσεων του Φορέα, κοινοποιούνται και είναι διαθέσιμες σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη μέσω ανάρτησής τους τόσο σε περίοπτα σημεία των εγκαταστάσεων του Φορέα, όσο και σε ηλεκτρονικούς τόπους (λ.χ. ιστοσελίδα του Φορέα), ενώ παράλληλα, ζητείται συστηματικά η άποψή τους, αναφορικά με τις επιδόσεις στους προαναφερθέντες τομείς, μέσω ερωτηματολογίων που αποστέλλονται σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Η Πολιτική Ποιότητας και Περιβάλλοντος εγκρίνεται από την Ανώτατη Διοίκηση του Φορέα, μέσω της έγκρισης του παρόντος Εγχειριδίου, του οποίου αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα, και η καταλληλότητά της αποτελεί αντικείμενο της ανασκόπησης του Συστήματος από την Ανώτατη Διοίκηση.

### **5.3. Ρόλοι, υπευθυνότητες και αρμοδιότητες εντός του Φορέα**

Γενικά, η οργάνωση του Φορέα συντάσσεται με το ΦΕΚ 2639/Β/2008, με το οποίο θεσμοθετήθηκε ο ΟΕΥ του. Η ευθύνη, τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες του προσωπικού του Φορέα, το οποίο εκτελεί εργασίες που επηρεάζουν την ποιότητα ή/και το περιβάλλον, αποτυπώνονται στις διαδικασίες και διεργασίες ευθύνης του ή/και στις περιγραφές θέσεων, όπως αυτές περιλαμβάνονται στους οικείους Κανονισμούς Εσωτερικής Λειτουργίας του, ώστε να επιτυγχάνεται η επιθυμητή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η συμμόρφωση με την περιβαλλοντική και λοιπή νομοθεσία και τις περιβαλλοντικές δεσμεύσεις του Φορέα.

Η οργανωτική δομή του Φορέα και οι αμοιβαίες σχέσεις του προσωπικού καθορίζονται μέσω του οργανογράμματος του Φορέα, το οποίο παρατίθεται κατωτέρω (Σχήμα 2.):



**Σχήμα 2.:** Οργανόγραμμα του ΦΟΔΣΑ Λάρισας

Η Ανώτατη Διοίκηση φέρει τη συνολική ευθύνη εφαρμογής της Πολιτικής Ποιότητας και Περιβάλλοντος, μέσω της εγκατάστασης και εφαρμογής του ΟΣΔΠΠ, καθώς και διάθεσης των πόρων (προσωπικό, μέσα, υποδομές) που απαιτούνται για το σκοπό αυτό.

Υπεύθυνος για την ομαλή λειτουργία του Συστήματος είναι ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου, και εν γένει, η Ανώτατη Διοίκηση του Φορέα. Ο Πρόεδρος υποστηρίζεται κυρίως στην άσκηση του ρόλου του στο Σύστημα από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος (ΥΔΠΠ), στέλεχος που ορίζεται από την Ανώτατη Διοίκηση και είναι αρμόδιο για την υποστήριξη της αποτελεσματικής λειτουργίας των διεργασιών του Φορέα, και κατ' επέκταση, της ολιστικής εφαρμογής των διαδικασιών του Συστήματος. Ο ΥΔΠΠ ευθύνεται, επίσης, για την ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία του Συστήματος, καθώς και το συντονισμό επίλυσης τυχόν

προβλημάτων, τη γραπτή ενημέρωση της Ανώτατης Διοίκησης σχετικά με την επίδοση του Συστήματος, καθώς και το συντονισμό της συνεχούς προσπάθειας για βελτίωσή του, σε συνεργασία με την Επιτροπή Ποιότητας και Περιβάλλοντος του Φορέα.

## **6. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ**

### **6.1. Ενέργειες αντιμετώπισης απειλών και αξιοποίησης ευκαιριών**

#### **6.1.1. Γενικά**

Η Ανώτατη Διοίκηση του Φορέα, στο πλαίσιο της εγκατάστασης και εφαρμογής του ΟΣΔΠΠ και της οποιασδήποτε τροποποίησής του, προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

- αναγνωρίζει τις βασικές διεργασίες, τη σειρά και την αλληλεπίδρασή τους,
- εφαρμόζει τις προαναφερθείσες διεργασίες και τις ελέγχει, βάσει προκαθορισμένων κριτηρίων,
- επιβεβαιώνει ή/και εξασφαλίζει την επάρκεια και τη διαθεσιμότητα των πόρων που απαιτούνται για την υποστήριξη, λειτουργία και παρακολούθηση των διεργασιών του Συστήματος,
- παρακολουθεί, μετρά και αναλύει τις διεργασίες με μετρήσεις (όπου αυτό είναι εφικτό) των περιβαλλοντικών στόχων και στόχων ποιότητας, ενώ σχεδιάζει και εφαρμόζει δράσεις για την επίτευξη και συνεχή βελτίωσή τους,
- διατηρεί την ακεραιότητα του Συστήματος, όταν προτείνονται, σχεδιάζονται και τίθενται σε εφαρμογή τροποποιήσεις, μέσω της διάθεσης των απαραίτητων πόρων, της ενημέρωσης και εκπαίδευσης του απασχολούμενου προσωπικού και της παρακολούθησης της αποτελεσματικότητας κάθε διορθωτικής ενέργειας.

Τα παραπάνω ελέγχονται και αξιολογούνται μέσω της ανασκόπησης του Συστήματος από την Ανώτατη Διοίκηση.

Στόχος, συνεπώς, είναι ο σχεδιασμός του Συστήματος να λαμβάνει υπόψη τόσο το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον του Φορέα, όσο και τις απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών, μελών και πελατών, να εντοπίζει τις απειλές και ευκαιρίες που πρέπει να αντιμετωπίζονται ή να αξιοποιούνται, αντίστοιχα, ώστε να επιτυγχάνονται τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα, να αποτρέπονται ή να προλαμβάνονται τα ανεπιθύμητα αποτελέσματα και να σημειώνεται συνεχής βελτίωση (προσέγγιση διακινδύνευσης).

Η εν λόγω ανάλυση είναι δυνατό να αποτελέσει βάση για την οργάνωση του πλαισίου λήψης αποφάσεων και ανάληψης δράσης εκ μέρους της Ανώτατης Διοίκησης (Πίνακας 1.).

**Πίνακας 1.:** Απειλές – Ευκαιρίες λειτουργίας του ΦΟΔΣΑ Λάρισας

<b>A/A</b>	<b>Απειλές</b>	<b>Ευκαιρίες</b>
<b>1.</b>	Απαξίωση του συστήματος διαχείρισης μη επικίνδυνων στερεών αποβλήτων στην Περιφερειακή Ενότητα Λάρισας από την κοινή γνώμη σε περίπτωση αποτυχίας ορθολογικής διαχείρισης	Αναγνώριση και καταξίωση του Φορέα για την αποτελεσματικότητα και αξιοπιστία λειτουργίας του συστήματος διαχείρισης μη επικίνδυνων στερεών αποβλήτων στην Περιφερειακή Ενότητα Λάρισας
<b>2.</b>	Υπηρεσιακή ή πολιτική τροχοπέδη στην ανάπτυξη και προώθηση προγραμμάτων διαχείρισης αποβλήτων (διαλογή στην πηγή)	Ανάπτυξη και προώθηση προγραμμάτων διαχείρισης αποβλήτων σε συνεργασία με τους ΟΤΑ – μέλη του, αλλά και τους λοιπούς εμπλεκόμενους φορείς και πελάτες του
<b>3.</b>	Δυσλειτουργία λόγω μη αποτελεσματικών διαδικασιών εκτίμησης του βαθμού ικανοποίησης του εξυπηρετούμενου πληθυσμού από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του	Ευαισθητοποίηση εξυπηρετούμενου πληθυσμού της Περιφερειακής Ενότητας Λάρισας στην ανακύκλωση αποβλήτων
<b>4.</b>	Μη απορρόφηση πόρων από το ΕΣΠΑ προγραμματικής περιόδου 2014-2020 για βελτίωση ή αναβάθμιση των υποδομών διαχείρισης αποβλήτων στην Περιφερειακή Ενότητα Λάρισας, λόγω έλλειψης διαχειριστικής επάρκειας	Απορρόφηση πόρων από το ΕΣΠΑ προγραμματικής περιόδου 2014-2020 για βελτίωση ή αναβάθμιση των υποδομών διαχείρισης αποβλήτων στην Περιφερειακή Ενότητα Λάρισας

### **6.1.2. Περιβαλλοντικές πλευρές**

Ο Φορέας -επί του πεδίου εφαρμογής του ΟΣΔΠΠ- έχει αναγνωρίσει τις περιβαλλοντικές πλευρές των δραστηριοτήτων, προϊόντων και υπηρεσιών του, σημαντικές και μη, και είναι σε θέση να ελέγχει και εκείνες που μπορεί να επηρεάζει, καθώς και τις σχετικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις τους, βάσει της προσέγγισης του κύκλου ζωής. Επίσης, ο Φορέας γνωστοποιεί τις σημαντικές περιβαλλοντικές πλευρές του στο σύνολο των ενδιαφερόμενων μερών, αλλά και στο απασχολούμενο προσωπικό του.



Οι σημαντικές περιβαλλοντικές πλευρές δύνανται να οδηγήσουν σε απειλές και ευκαιρίες που συνδέονται με δυσμενείς περιβαλλοντικές επιδράσεις (απειλές), είτε με ευεργετικές περιβαλλοντικές επιδράσεις (ευκαιρίες).

### **6.1.3. Υποχρεώσεις συμμόρφωσης**

Ο Φορέας προσδιορίζει, διατηρεί ενήμερες τεκμηριωμένες πληροφορίες και αυτοδεσμεύεται για τις υποχρεώσεις συμμόρφωσής του, όσο αφορά στην καθιέρωση, άρτια εφαρμογή και συνεχή βελτίωση του ΟΣΔΠΠ, διότι αυτές μπορεί να οδηγήσουν σε απειλές και ευκαιρίες.

### **6.1.4. Σχεδιασμός ενεργειών**

Ο Φορέας σχεδιάζει την ανάληψη ενεργειών για την αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών πλευρών, των υποχρεώσεων συμμόρφωσης και των απειλών και ευκαιριών του, λαμβάνοντας υπόψη τις λειτουργικές και επιχειρησιακές του απαιτήσεις, ενσωματώνοντάς τες στις διεργασίες και διαδικασίες του Συστήματος και αξιολογώντας τες, αποσκοπώντας στη βελτίωση της επίδοσης του.

## **6.2. Περιβαλλοντικοί στόχοι, στόχοι ποιότητας και σχεδιασμός επίτευξής τους**

### **6.2.1. Περιβαλλοντικοί στόχοι και στόχοι ποιότητας**

Η Ανώτατη Διοίκηση του Φορέα έχει καθορίσει τους γενικούς περιβαλλοντικούς στόχους και στόχους ποιότητάς του στην Πολιτική Ποιότητας και Περιβάλλοντος που έχει διαμορφώσει.

Οι προαναφερθέντες γενικοί στόχοι εξειδικεύονται, παρακολουθούνται και αξιολογούνται από τη Ανώτατη Διοίκηση, μέσω κατάλληλων μετρήσιμων δεικτών [Key Performance Indicators (KPIs)], ώστε να είναι πάντοτε συνεπείς με την Πολιτική Ποιότητας και Περιβάλλοντος και να παρέχουν ένα βασικό πλαίσιο για τη συνεχή βελτίωση του Φορέα, του Συστήματος και των επιμέρους διεργασιών. Οι γενικοί και ειδικοί στόχοι αναθεωρούνται -εφόσον απαιτείται, στο πλαίσιο της ανασκόπησης του ΟΣΔΠΠ από την Ανώτατη Διοίκηση.

### **6.2.2. Σχεδιασμός ενεργειών για την επίτευξη των περιβαλλοντικών στόχων και στόχων ποιότητας**

Τόσο σε θέματα περιβαλλοντικής επίδοσης, όσο και σε θέματα ποιοτικής επίδοσης, ο Φορέας έχει προσδιορίσει τους σκοπούς και τους στόχους του, τους οποίους ποσοτικοποιεί και επιτυγχάνει

μέσα από την εφαρμογή σαφώς σχεδιασμένων περιβαλλοντικών προγραμμάτων και προγραμμάτων ποιότητας (**Δ19 «Διαμόρφωση Περιβαλλοντικών Σκοπών, Στόχων και Προγραμμάτων & Σκοπών, Στόχων και Προγραμμάτων Ποιότητας»**).

Συγκεκριμένα, κατά το σχεδιασμό επίτευξης των περιβαλλοντικών στόχων και στόχων ποιότητας, ο Φορέας καλείται να ορίσει το αντικείμενο – σκοπό, τους απαιτούμενους και διαθέσιμους πόρους, τον Υπεύθυνο Υλοποίησης, το χρόνο ολοκλήρωσης της υλοποίησης και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των σχετικών προγραμμάτων.

## **7. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ**

### **7.1. Πόροι**

#### **7.1.1. Γενικά**

Για το Φορέα οι βασικοί πόροι είναι οι άνθρωποι, οι υποδομές (κτιριακές εγκαταστάσεις, μεταφορικός και λοιπός εξοπλισμός, τηλεπικοινωνίες, εγκατεστημένα λογισμικά, κλπ.) και το περιβάλλον εργασίας. Στο πλαίσιο ανασκόπησης του ΟΣΔΠΠ από την Ανώτατη Διοίκηση, παρακολουθείται συστηματικά η επάρκεια των πόρων σε σχέση με τις απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών, μελών και πελατών, της κείμενης νομοθεσίας και των (αυτο)δεσμεύσεων του Φορέα, αναφορικά με την ποιότητα και το περιβάλλον, και οποιαδήποτε ανάγκη προκύπτει περιλαμβάνεται στο σχετικό Πρακτικό Ανασκόπησης.

Η αναγκαιότητα παροχής νέων πόρων δύναται να προκύψει και για την επίλυση εκτάκτων προβλημάτων που μπορεί να εντοπιστούν, κατά τη διάρκεια εσωτερικής επιθεώρησης ή την καθημερινή λειτουργία του Φορέα. Στην περίπτωση αυτή, ενημερώνεται από το προσωπικό που διαπιστώνει το πρόβλημα ο Διευθυντής της κατά περίπτωση εμπλεκόμενης Διεύθυνσης και μέσω αυτού η Ανώτατη Διοίκηση, η οποία φροντίζει για την εύρεση, δέσμευση και διάθεση των κατάλληλων πόρων για τη διευθέτηση του προβλήματος.

#### **7.1.2. Προσωπικό**

Ο Φορέας έχει μεριμνήσει να διαθέτει το απαραίτητο ανθρώπινο δυναμικό (σε αριθμό και ειδικότητες) για την αποτελεσματική εφαρμογή του ΟΣΔΠΠ, τη λειτουργία και τον έλεγχο των διεργασιών του, πληρώνοντας τον οικείο ΟΕΥ.

#### **7.1.3. Υποδομή**

Η απαραίτητη υποδομή για την παροχή των υπηρεσιών του Φορέα περιλαμβάνει:

- κτίρια, χώρους εργασίας και βοηθητικές εγκαταστάσεις,
- κατάλληλο εξοπλισμό, όπως πάγιο Η/Μ εξοπλισμό (π.χ. γεφυροπλάστιγγες, ψηφιακοί ζυγοί, μεταφορικές ταινίες, μαγνητικό τύμπανο, δεματοποιητής), αποθηκευτικά μέσα (π.χ. μεταλλικοί κλωβοί), μηχανήματα έργων (π.χ. περονοφόρα ανυψωτικά μηχανήματα, συμπίεστρες, εκσκαφείς χωμάτων, μπουλντόζες, βυτιοφόρα), μέσα μεταφοράς (π.χ. ανοιχτά φορτηγά οχήματα, επιβατηγά οχήματα), μέσα μεταφόρτωσης, προσωρινής αποθήκευσης και μεταφοράς, πυροσβεστικά μέσα, μέσα ατομικής προστασίας, *hardware*, *software*, εξοπλισμός γραφείου, κλπ..

- κατάλληλες υδραυλικές και Η/Μ εγκαταστάσεις, δίκτυα συλλογής βιοαερίου, δίκτυα συλλογής στραγγισμάτων, εγκατάσταση προεπεξεργασίας στραγγιδίων, φρεάτια συλλογής και επεξεργασίας βιοαερίου, πυρσοί καύσης βιοαερίου,
- υπηρεσίες υποστήριξης (π.χ. τηλεπικοινωνίες, κάμερες παρακολούθησης).

Η Ανώτατη Διοίκηση φροντίζει για τη διάθεση και διατήρηση της υποδομής που χρειάζεται, λαμβάνοντας υπόψη και την σχετική νομοθεσία, για την εύρυθμη και απρόσκοπτη λειτουργία του Φορέα.

Συγκεκριμένα, η συντήρηση του Η/Μ εξοπλισμού, των μηχανημάτων έργων, των μέσων μεταφοράς και των μέσων μεταφόρτωσης, προσωρινής αποθήκευσης και μεταφοράς, των πυροσβεστικών μέσων, των υδραυλικών και Η/Μ εγκαταστάσεων, της εγκατάστασης προεπεξεργασίας στραγγιδίων και του σταθμού άντλησης και καύσης βιοαερίου, του εξοπλισμού πληροφορικής και ηλεκτρονικής παρακολούθησης, πραγματοποιούνται από σαφώς καθορισμένους εξωτερικούς συνεργάτες, κατά περίπτωση, και σύμφωνα με τη **Δ14 «Συντήρηση Η/Μ Εξοπλισμού»**.

Η επάρκεια και η συνεχιζόμενη καταλληλότητα των υποδομών παρακολουθείται αδιαλείπτως και αξιολογείται κατά την ανασκόπηση από την Ανώτατη Διοίκηση.

#### **7.1.4. Περιβάλλον για τη λειτουργία των διεργασιών**

Η Ανώτατη Διοίκηση του Φορέα έχει προσδιορίσει και διατηρεί το κατάλληλο περιβάλλον εργασίας που απαιτείται για την επίτευξη της συμμόρφωσης στις παρεχόμενες υπηρεσίες και την τήρηση της σχετικής νομοθεσίας. Η επάρκεια και η συνεχιζόμενη καταλληλότητα του περιβάλλοντος εργασίας παρακολουθείται μέσω των προγραμματισμένων επιθεωρήσεων και αξιολογείται κατά την ανασκόπηση από την Ανώτατη Διοίκηση.

Ο Φορέας, συμβουλευτικά, απασχολεί Τεχνικό Ασφαλείας και Ιατρό Εργασίας, ώστε να λαμβάνει υπόψη υποδείξεις επί του τρόπου και τις συνθήκες λειτουργίας των διεργασιών του, ενώ παρέχει στο απασχολούμενο προσωπικό του όλα τα απαραίτητα μέσα ατομικής προστασίας, σύμφωνα με τη **Δ09 «Υγιεινή και Ασφάλεια»**.

Επίσης, ο Φορέας λαμβάνει *back-up* για όλα τα κρίσιμα δεδομένα του, το οποίο φυλάσσεται σε ασφαλές μέρος εκτός των εγκαταστάσεων.

### **7.1.5. Πόροι παρακολούθησης και μέτρησης**

#### **7.1.5.1 Γενικά**

Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιεί ο Φορέας για την παροχή των υπηρεσιών του περιλαμβάνει γεφυροπλάστιγγες, ψηφιακούς ζυγούς, συσκευές μέτρησης θερμοκρασίας και υγρασίας, ανάλυση βιοαερίου, κλπ., των οποίων οι μετρήσεις αποτελούν κρίσιμα δεδομένα για την παροχή των υπηρεσιών.

#### **7.1.5.2 Ιχνηλασιμότητα μετρήσεων**

Στο πλαίσιο αυτό, ο Φορέας έχει αναπτύξει σαφώς τεκμηριωμένη διαδικασία, τη **Δ15 «Έλεγχος και διαχείριση οργάνων και εξοπλισμού μετρήσεων και δοκιμών»**, με στόχο να διασφαλίζεται ότι η αβεβαιότητα των μετρήσεων είναι γνωστή και συμβατή με την απαιτούμενη ακρίβεια μέτρησης.

Κατά την εφαρμογή της διαδικασίας περιγράφονται:

- τα χρονικά διαστήματα διακρίβωσης και επαναδιακρίβωσης του εξοπλισμού,
- ο τρόπος ρύθμισης και επαναρύθμισής του, εφόσον είναι απαραίτητο,
- η μεθοδολογία αναγνώρισης και ταυτοποίησής του, ώστε να είναι δυνατός σε κάθε στιγμή ο προσδιορισμός της κατάστασης διακρίβωσης,
- οι προφυλάξεις για την προστασία του από ζημιές και φθορές κατά το χειρισμό, τη συντήρηση και την αποθήκευση, που θα μπορούσαν να καταστήσουν τις μετρήσεις αναξιόπιστες,
- τα τηρούμενα αρχεία διακρίβωσης.

Επιπροσθέτως, οι σχετικές διαδικασίες καθορίζουν τις ενέργειες που πραγματοποιούνται σε περίπτωση που εντοπιστεί εξοπλισμός ο οποίος δεν ικανοποιεί τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις διακρίβωσης.

### **7.1.6. Επιχειρησιακή γνώση**

Ο Φορέας έχει προσδιορίσει τις απαραίτητες γνώσεις που πρέπει να κατέχει, όσο αφορά στην απρόσκοπτη και εύρυθμη λειτουργία των διεργασιών του ΟΣΔΠΠ, μέσω της αποκτημένης έως σήμερα εμπειρίας, καθώς και της αξιολόγησης των αποτελεσμάτων των ειλημμένων διορθωτικών ενεργειών. Ο σαφής προσδιορισμός της διαθέσιμης επιχειρησιακής γνώσης συμβάλλει στον αέναο κύκλο βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών του Φορέα.

## **7.2. Επαγγελματική επάρκεια**

Η ποιοτική στάθμη των παρεχόμενων υπηρεσιών και η συμμόρφωση με τις περιβαλλοντικές δεσμεύσεις του Φορέα εξαρτάται άμεσα από το επίπεδο και την άρτια εκπαίδευση του απασχολούμενου προσωπικού. Σε ετήσια βάση, ο Φορέας προβαίνει στον προσδιορισμό των εκπαιδευτικών αναγκών με στόχο τη συνεχή ενημέρωση και εξέλιξη όλων των εργαζομένων του. Ο Φορέας τηρεί αρχεία, στα οποία καταχωρούνται στοιχεία για την εμπειρία και την εκπαίδευση του απασχολούμενου προσωπικού.

Όπως ορίζεται στη **Δ10 «Εκπαίδευση Προσωπικού»**, οι ανάγκες σε προσωπικό και εκπαίδευση καθορίζονται κατ' ελάχιστον σε ετήσια βάση, ενώ τα γενόμενα εκπαιδευτικά προγράμματα αξιολογούνται από τους εκπαιδευόμενους σε εύλογο χρονικό διάστημα και οπωσδήποτε εντός ενός εξαμήνου από τη διενέργειά τους για να διαπιστωθεί ο βαθμός αφομοίωσης των εκπαιδευτικών αντικειμένων και η προστιθέμενη αξία της εκπαίδευσης στην καθημερινή λειτουργία του Φορέα.

## **7.3. Ευαισθητοποίηση**

Κατ' ελάχιστον, το προσωπικό εκπαιδεύεται τακτικά σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας με την πρόσληψή του, σε περίπτωση αλλαγής καθηκόντων ή/και με την εισαγωγή νέας τεχνολογίας, εξοπλισμού, κλπ., με στόχο:

- να εξοικειωθεί με την Πολιτική Ποιότητας και Περιβάλλοντος και τις διαδικασίες που εφαρμόζει ο Φορέας, καθώς και με τους κύριους περιβαλλοντικούς παράγοντες και τις δυνητικές επιπτώσεις στο περιβάλλον, που απορρέουν από τη διεκπεραίωση των εργασιών του,
- να κατανοήσει πλήρως τις απαιτήσεις και τις ευθύνες της νέας θέσης, καθώς και το ρόλο του στην επίτευξη των περιβαλλοντικών στόχων και στόχων ποιότητας που έχουν τεθεί από την Ανώτατη Διοίκηση,
- να ενημερωθεί για τις ποιοτικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις, σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με τον προδιαγεγραμμένο τρόπο λειτουργίας του Φορέα.

## **7.4. Επικοινωνία**

### **7.4.1. Γενικά**

Ο Φορέας καθιερώνει, εφαρμόζει, τηρεί και ενημερώνει τακτικά τις τεκμηριωμένες πληροφορίες του ως αποδεικτικό στοιχείο της γνωστοποίησης δεδομένων, όσο αφορά στις ανάγκες επικοινωνίας που δημιουργούνται από άλλα μέρη, σχετικά του ΟΣΔΠΠ του.

### **7.4.2. Εσωτερική επικοινωνία**

Ο Φορέας ανάγει τον ανθρώπινο παράγοντα ως το σημαντικότερο στοιχείο στην επιτυχή διαχείριση και διαχρονική εξέλιξή του. Η επικοινωνία μεταξύ των οργανωτικών μονάδων θεωρείται στοιχείο ζωτικής σημασίας για τη διασφάλιση της συμμετοχής όλων των στελεχών και εργαζομένων στην προσπάθεια ικανοποίησης των ενδιαφερόμενων μερών και τήρησης των περιβαλλοντικών δεσμεύσεων του Φορέα.

Για το σκοπό αυτό, ο Φορέας έχει καθιερώσει, μέσω της διαδικασίας **Δ07 «Επικοινωνία»**, συναντήσεις στελεχών, χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την κοινοποίηση εγγράφων εσωτερικής και εξωτερικής προέλευσης, στατιστική ανάλυση και ανάρτηση σε εμφανή σημεία εντός του Φορέα των κύριων δεικτών επίδοσης (KPIs), κλπ., ώστε να εξασφαλίζεται η ορθή και έγκαιρη πληροφόρηση όλων των εργαζομένων.

Παράλληλα, υπάρχει η δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας, μέσω καταγραφής και κοινοποίησης τυχόν προβλημάτων, ή εισήγησης προτάσεων βελτίωσης που καταλήγουν στη Ανώτατη Διοίκηση για περαιτέρω αξιολόγησή τους.

### **7.4.3. Εξωτερική επικοινωνία**

Ο Φορέας γνωστοποιεί εξωτερικά πληροφορίες σχετικά με το ΟΣΔΠΠ, μέσω της καθιερωμένης διαδικασίας **Δ07 «Επικοινωνία»**, προκειμένου να ενισχύσει την αξιοπιστία ή/και να βελτιώσει διαδραστικά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του.

## **7.5. Τεκμηριωμένες πληροφορίες**

### **7.5.1. Γενικά**

Το ΟΣΔΠΠ είναι πλήρως τεκμηριωμένο, ώστε να επιτυγχάνεται υψηλή ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών και συνεχής συμμόρφωση με τις περιβαλλοντικές απαιτήσεις που τίθενται τόσο από

την ευρεία κειμένη νομοθεσία, όσο και από τα εκάστοτε ενδιαφερόμενα μέρη (μέλη, πελάτες, γείτονες, προμηθευτές, συνεργάτες, κλπ.).

Το παρόν Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος ελέγχεται τόσο κατά τη διάρκεια των εσωτερικών επιθεωρήσεων, όσο και κατά την εφαρμογή του, μέσω της κριτικής και του σχολιασμού του από το απασχολούμενο προσωπικό του Φορέα. Ζητήματα που αφορούν στην τροποποίηση της Πολιτικής Ποιότητας και Περιβάλλοντος συζητούνται, κατά την ανασκόπηση του Συστήματος από την Ανώτατη Διοίκηση και, εφόσον απαιτείται, αποτυπώνονται σε αλλαγές του Εγχειριδίου. Το παρόν Εγχειρίδιο και τυχόν τροποποιήσεις του εγκρίνονται πάντα, σύμφωνα με τις προβλέψεις της διαδικασίας που αφορά στον έλεγχο των εγγράφων.

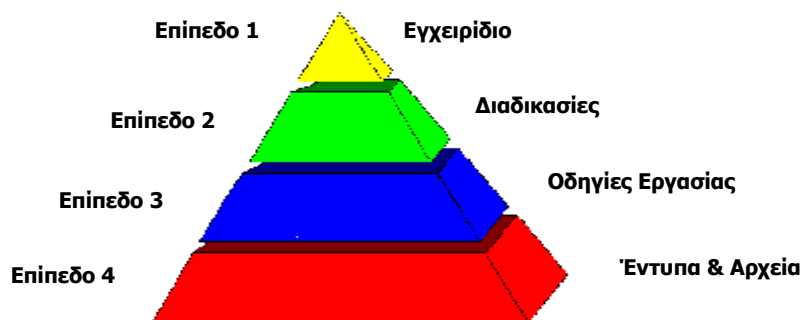
Μη ελεγχόμενα αντίγραφα του Εγχειριδίου είναι δυνατόν να διανέμονται με απόφαση της Ανώτατης Διοίκησης για την ενημέρωση των μελών, των πελατών, των συνεργατών και των προμηθευτών του Φορέα, καθώς και παντός ενδιαφερομένου.

Το Σύστημα δομείται από τα ακόλουθα έγγραφα:

- Το **Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος (ΕΠΠ)** (το ανά χείρας τεύχος), το οποίο περιλαμβάνει τις πολιτικές για την ποιότητα και το περιβάλλον, καθώς και τη γενική περιγραφή της λειτουργίας του Συστήματος.
- Τις **Διαδικασίες (Δ)**, που παρέχουν εξειδικευμένες περιγραφές των αρμοδιοτήτων και των δραστηριοτήτων των εργαζομένων, ώστε να καλύπτονται πλήρως οι απαιτήσεις των Προτύπων ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, καθώς και του παρόντος Εγχειριδίου.
- Τις **Οδηγίες Εργασίας (ΟΕ)**, που αποτελούν το χαμηλότερο επίπεδο ανάλυσης μίας διαδικασίας και περιγράφουν επί μέρους τμήματα της διαδικασίας σε επίπεδο συγκεκριμένης δράσης εργαζομένων ή ομάδων εργαζομένων. Η ανάγκη εκπόνησης Οδηγιών Εργασίας εναπόκειται στην κρίση του Υπεύθυνου Ποιότητας και Περιβάλλοντος.
- Έντυπα, προδιαγραφές, αναφορές, κλπ. που παράγονται από τις διαδικασίες του Συστήματος και υφίστανται τον απαιτούμενο έλεγχο και έγκριση από κατάλληλα πρόσωπα ή/και όργανα του Φορέα.
- Κανονιστικές και νομοθετικές απαιτήσεις, προδιαγραφές, κλπ. που επιβάλλονται από τρίτους φορείς ή/και ενδιαφερόμενα μέρη.

Η δομή του Συστήματος (Σχήμα 3.) είναι σύμφωνη με τις κατευθύνσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO 10013:2001, **'Guidelines for Quality Management System Documentation'**.





**Σχήμα 3.:** Η δομή του Συστήματος

### **7.5.2. Δημιουργία και επικαιροποίηση**

Η άμεση διαθεσιμότητα έγκυρων πληροφοριών, είτε εσωτερικής, είτε εξωτερικής προέλευσης, είναι ιδιαίτερα σημαντική για την άρτια και απρόσκοπτη εκτέλεση των εργασιών που επηρεάζουν την ποιότητα ή/και τις περιβαλλοντικές επιδόσεις του Φορέα. Για το λόγο αυτό, ο Φορέας έχει καταρτίσει και εφαρμόζει κατάλληλες διαδικασίες που διασφαλίζουν την χρήση μόνο ενημερωμένων εγγράφων.

Οι εκδόσεις νέων εγγράφων και οι τροποποιήσεις υφισταμένων ανασκοπούνται και εγκρίνονται, σύμφωνα με σαφώς καταγεγραμμένες διαδικασίες πριν από τη διανομή τους στο προσωπικό ή/και ενδιαφερόμενα μέρη του Φορέα και πριν την εφαρμογή τους. Η διανομή των νέων ή τροποποιημένων έγγραφων γίνεται ενυπόγραφα από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβάλλοντος (ΥΔΠΠ), που φέρει την ευθύνη καταστροφής των παρωχημένων εκδόσεων. Έγγραφα του ΟΣΔΠΠ που διανέμονται για απλή ενημέρωση σημαίνονται με ειδική σφραγίδα «Μη ελεγχόμενο αντίγραφο», η δε καταστροφή τους -σε περίπτωση μη ισχύος τους- δεν ελέγχεται από τον ΥΔΠΠ.

Ο Φορέας μπορεί να τηρεί αντίγραφα των καταργημένων εκδόσεων για νομική χρήση ή για ιστορικούς λόγους. Στην περίπτωση αυτή, τα αντίγραφα αυτά αποθηκεύονται σε συγκεκριμένους ηλεκτρονικούς φακέλους (*folders*) με κατάλληλη σήμανση για να αποφεύγεται η ακούσια χρησιμοποίησή τους.

### **7.5.3. Έλεγχος των τεκμηριωμένων πληροφοριών**

Ο Φορέας τηρεί αρχεία, έντυπα ή/και ηλεκτρονικά, που αποδεικνύουν ότι το ΟΣΔΠΠ εφαρμόζεται άρτια και αποτελεσματικά και ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες συμμορφώνονται με τις τιθέμενες

προδιαγραφές και εκάστοτε απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών και με την κείμενη περιβαλλοντική και λοιπή νομοθεσία.

Ενδεικτικά, στα αρχεία ποιότητας περιλαμβάνονται:

- διάφορα έντυπα ή ηλεκτρονικά αρχεία του Συστήματος, όπως πρακτικά συσκέψεων ανασκοπήσεων, εκθέσεις εσωτερικών επιθεωρήσεων, αιτήματα διορθωτικών ενεργειών, καταστάσεις εγκεκριμένων εξωτερικών συνεργατών, καρτέλες συντήρησης Η/Μ εξοπλισμού, αιτήσεις χορήγησης βεβαίωσης αποδοχής διάθεσης αποβλήτων, πρωτόκολλα οπτικού μακροσκοπικού ελέγχου αποβλήτων, κλπ.,
- έντυπα ή ηλεκτρονικά αρχεία που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών, όπως ζυγολόγια, δελτία αποστολής, αρχεία διακρίβωσης οργάνων, αποτελέσματα ποιοτικών και περιβαλλοντικών ελέγχων, έντυπα παρακολούθησης αποβλήτων, κλπ.,
- συμβατικά έγγραφα, όπως συμβάσεις, διακηρύξεις, εγγυητικές επιστολές, αλληλογραφία, κλπ.,
- νόμοι, προδιαγραφές, πρότυπα, κλπ., που σχετίζονται με τις δραστηριότητες.

Επειδή η ορθή τήρηση και ενημέρωση των προαναφερθέντων αρχείων είναι ιδιαίτερα σημαντική, ο Φορέας εφαρμόζει τεκμηριωμένες διαδικασίες που ρυθμίζουν τη συλλογή, ταξινόμηση, πρόσβαση, αρχειοθέτηση, διατήρηση και καταστροφή τους.

Τα σχετικά αρχεία φυλάσσονται κατάλληλα, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η εύκολη αναζήτησή τους και να προλαμβάνεται η φθορά, η υποβάθμιση και η απώλειά τους. Είναι άμεσα προσβάσιμα μόνο από το αρμόδιο προσωπικό και διαθέσιμα για αξιολόγηση από το εκάστοτε ενδιαφερόμενο μέρος, σε περίπτωση που αυτό αποτελεί συμβατική υποχρέωση.

Περισσότερα για την προσέγγιση του Φορέα στον τομέα αυτό δίνονται στη **Δ01 «Έκδοση και Διαχείριση Ελεγχόμενων Εγγράφων»** και τη **Δ02 «Έλεγχος Αρχείων»**.

## **8. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ**

### **8.1. Σχεδιασμός, λειτουργία και έλεγχος διεργασιών**

Οι διαδικασίες και οι διεργασίες, που περιγράφονται συνοπτικά στο παρόν Εγχειρίδιο και αναλυτικότερα στη λοιπή τεκμηρίωση του ΟΣΔΠΠ, καθορίζουν με λεπτομέρεια τις ενέργειες και τους ελέγχους που εκτελούνται κατά την παροχή των υπηρεσιών, καθώς και τους αρμόδιους για τη διενέργειά τους, τα τηρούμενα, κατά περίπτωση, αρχεία, κλπ., διασφαλίζοντας κατά τον τρόπο αυτό την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών προς τα ενδιαφερόμενα μέρη, μέλη και πελάτες, με παράλληλη τήρηση των ποιοτικών και περιβαλλοντικών δεσμεύσεων και της κείμενης νομοθεσίας.

Προκειμένου να εξασφαλίζεται συνεχώς η καταλληλότητα των προδιαγεγραμμένων απαιτήσεων, το Σύστημα αξιολογείται, μέσω της ανασκόπησης από την Ανώτατη Διοίκηση και των μηχανισμών μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης, που περιλαμβάνουν τις εσωτερικές και εξωτερικές επιθεωρήσεις, τις αναφορές μη συμμόρφωσης, κλπ., προκειμένου:

- να διαπιστώνεται η ανάγκη ανάπτυξης και εφαρμογής νέων διαδικασιών, σε περίπτωση που η έλλειψή τους θα μπορούσε να οδηγήσει σε απόκλιση από την Πολιτική Ποιότητας και Περιβάλλοντος, τους προδιαγεγραμμένους ποιοτικούς και περιβαλλοντικούς στόχους ή την κείμενη νομοθεσία,
- να ελέγχονται και, εφόσον απαιτείται, να αναθεωρούνται τα λειτουργικά κριτήρια και οι δείκτες επίδοσης των διεργασιών,
- να διαπιστώνεται η αποτελεσματικότητα των διαδικασιών εντοπισμού των σημαντικών ποιοτικών και περιβαλλοντικών παραμέτρων του Φορέα,
- να επιβεβαιώνεται η καταλληλότητα των ποιοτικών και περιβαλλοντικών ελέγχων και η συνάφεια των δεικτών μέτρησης της επίδοσης με τις δεσμεύσεις του Φορέα.

### **8.2. Απαιτήσεις για προϊόντα και υπηρεσίες**

#### **8.2.1. Επικοινωνία με τους πελάτες**

Πριν ο Φορέας δεσμευτεί προς τα ενδιαφερόμενα μέρη του για την ανάληψη άσκησης μίας δραστηριότητας εξετάζονται όλες οι ποσοτικές και ποιοτικές παράμετροι για να διασφαλιστεί ότι:

- η προς εξέταση δραστηριότητα είναι συμβατή με τη συστατική πράξη του Φορέα,
- έχουν αναλυθεί και κατανοηθεί πλήρως οι απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών,
- υπάρχουν τα κατάλληλα μέσα για την επιτυχή υλοποίηση της δραστηριότητας,
- έχουν ληφθεί υπόψη οι τυχόν υφιστάμενες νομικές και κανονιστικές ρυθμίσεις.

Σε περίπτωση νέας δραστηριότητας, ελέγχονται επιπλέον των προαναφερθέντων:

- η ενδεχόμενη ανάγκη υλοποίησης επενδύσεων ή προμήθειας υπηρεσιών εξωτερικών συνεργατών ή τεχνογνωσίας,
- το συναρτώμενο με τη νέα δραστηριότητα κόστος και η τιμολογιακή πολιτική που πρέπει να υιοθετηθεί.

### **8.2.2. Προσδιορισμός των απαιτήσεων για προϊόντα και υπηρεσίες**

Οι αποφάσεις του Φορέα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες αποτυπώνονται στις σχετικές συμβάσεις με τους πελάτες ή άλλα έγγραφα και βεβαιώσεις, σε τεχνικές περιγραφές που υλοποιούνται για τους ανωτέρω σκοπούς και στις αποφάσεις του οικείου Διοικητικού Συμβουλίου, οι οποίες αναρτώνται στο διαδικτυακό τόπο του Φορέα και στα προβλεπόμενα από την κείμενη νομοθεσία μέσα.

Δεδομένης της φύσης του Φορέα ως φορέας Τοπικής Αυτοδιοίκησης, η συνεχής συμμόρφωσή του με την κείμενη νομοθεσία διασφαλίζεται με ένα σύνολο μέτρων, όπως:

- την ανάρτηση των σχετικών με την παροχή υπηρεσιών αποφάσεων στο διαδίκτυο (Διαύγεια),
- την προώθηση των σχετικών με την παροχή υπηρεσιών αποφάσεων στην Αποκεντρωμένη Διοίκηση.

Επιπλέον, ο Φορέας έχει υιοθετήσει διαδικασίες (**Δ17 «Αναγνώριση και Αξιολόγηση Περιβαλλοντικών Πλευρών»**, **Δ18 «Παρακολούθηση Νομοθετικών και άλλων Περιβαλλοντικών Απαιτήσεων»**), μέσω των οποίων:

- εντοπίζει τις συναφείς με τις δραστηριότητες και τις υπηρεσίες του περιβαλλοντικές παραμέτρους που μπορεί να ελέγξει ή/και να επηρεάσει, λαμβάνοντας υπόψη τις αναμενόμενες ή νέες τεχνολογικές εξελίξεις και μεθοδολογίες,
- καθορίζει τις παραμέτρους αυτές που έχουν σημαντική επίπτωση στο περιβάλλον.

Τα σχετικά στοιχεία τηρούνται πάντα ενήμερα και λαμβάνονται υπόψη κατά την ανάπτυξη, την εφαρμογή και την τήρηση του ΟΣΔΠΠ, καθώς και των διαδικασιών του.

### **8.2.3. Ανασκόπηση των απαιτήσεων για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες**

Για τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών συλλέγονται, μέσω ερωτηματολογίων, οι απόψεις και οι προτάσεις των μελών και πελατών, οι οποίες αναλύονται και αποτελούν βασικό εισερχόμενο της ανασκόπησης του ΟΣΔΠΠ από την Ανώτατη Διοίκηση, ενώ παράλληλα, για την επίλυση των τυχόν προβλημάτων έχουν θεσμοθετηθεί διαδικασίες χειρισμού και αξιολόγησης έγγραφων διαμαρτυριών της τοπικής κοινωνίας από το Διοικητικό Συμβούλιο του Φορέα.

### **8.3. Σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών**

#### **8.3.1. Γενικά**

Οι παρεχόμενες από το Φορέα υπηρεσίες είναι τυποποιημένες και καλύπτονται εκτενώς από τις καταγεγραμμένες διαδικασίες και διεργασίες του ΟΣΔΠΠ. Εάν μελλοντικά υπάρξει ανάγκη ενσωμάτωσης διεργασιών σχεδιασμού, θα ληφθεί πρόνοια, ώστε αυτές να εκτελούνται από άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό, σύμφωνα με καταγεγραμμένες διαδικασίες, και να υπόκεινται σε συνεχή παρακολούθηση, κατά την εφαρμογή τους.

### **8.4. Έλεγχος των παρεχόμενων από εξωτερικά μέρη διεργασιών, προϊόντων και υπηρεσιών**

#### **8.4.1. Γενικά**

Βασική αρχή του Φορέα είναι η δημιουργία στενών και μακροπρόθεσμων δεσμών με τους εξωτερικούς συνεργάτες και προμηθευτές του. Στο πλαίσιο αυτό, οι ικανότητες όλων των υφιστάμενων εξωτερικών συνεργατών και προμηθευτών έχουν αξιολογηθεί μέσα από μία μακροχρόνια και αποτελεσματική συνεργασία που εγγυάται πλήρως την αξιοπιστία και την καταλληλότητά τους.

Επιπλέον, η απόδοση των εξωτερικών συνεργατών και προμηθευτών αξιολογείται συνεχώς για να διασφαλίζεται η συστηματική ικανοποίηση των ποιοτικών και περιβαλλοντικών δεσμεύσεων του Φορέα και των απαιτήσεων του ΟΣΔΠΠ.

#### **8.4.2. Τύπος και έκταση ελέγχου**

Σε περίπτωση που απαιτηθεί συνεργασία με νέο εξωτερικό συνεργάτη ή προμηθευτή, αυτή υλοποιείται σύμφωνα με το κείμενο εθνικό δίκαιο δημόσιων συμβάσεων Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών, ενώ αυτός αξιολογείται με βάση συγκεκριμένα κριτήρια. Σε περίπτωση που ο δυνητικός εξωτερικός συνεργάτης ή/και προμηθευτής πληροί τα κριτήρια, εντάσσεται στην κατάσταση εγκεκριμένων εξωτερικών συνεργατών ή προμηθευτών, αντίστοιχα, και η απόδοσή του επιτηρείται στενά, σύμφωνα με τις καταγεγραμμένες διαδικασίες.

### **8.4.3. Πληροφορίες που γνωστοποιούνται στους εξωτερικούς παρόχους**

Οι υπηρεσίες των εξωτερικών συνεργατών ή προμηθευτών προδιαγράφονται σαφώς στις σχετικές συμβάσεις για να διασφαλίζεται πλήρως η καταλληλότητα των παρεχόμενων από αυτούς υπηρεσιών ή προμηθειών, αντίστοιχα. Οι συμβάσεις χρησιμοποιούνται ως έγγραφα αναφοράς για την περιοδική αξιολόγηση όλων των εξωτερικών συνεργατών και προμηθευτών.

Οι καταχωρήσεις και οι διαγραφές από την κατάσταση των εγκεκριμένων εξωτερικών συνεργατών και προμηθευτών διενεργούνται μόνο από εξουσιοδοτημένα στελέχη του Φορέα, σύμφωνα με τις καταγεγραμμένες διαδικασίες (**Δ08 «Αξιολόγηση Προμηθευτών»**).

Σημειώνεται ότι ο Φορέας δεν απαιτείται να επαληθεύει την ποιότητα των υπηρεσιών στις εγκαταστάσεις των εξωτερικών συνεργατών και προμηθευτών. Εάν στο μέλλον δημιουργηθούν παρόμοιες ανάγκες, όπως αυτές καθορίζονται στο Πρότυπο ISO 9001:2015, ο Φορέας θα μεριμνήσει για την ανάπτυξη και εφαρμογή σαφώς τεκμηριωμένων διαδικασιών.

## **8.5. Παραγωγή προϊόντων και παροχή υπηρεσιών**

### **8.5.1. Έλεγχος της παραγωγής προϊόντων και της παροχής υπηρεσιών**

Ο Φορέας δεν εκτελεί ειδικές διεργασίες (*special processes*), των οποίων το ποιοτικό αποτέλεσμα δεν μπορεί εκ των προτέρων να σχεδιασθεί και να προβλεφθεί. Εάν μελλοντικά υπάρξει ανάγκη ενσωμάτωσης τέτοιων διεργασιών, θα ληφθεί πρόνοια, ώστε αυτές να εκτελούνται από άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό, σύμφωνα με καταγεγραμμένες διαδικασίες, και να υπόκεινται σε συνεχή παρακολούθηση, κατά την εφαρμογή τους.

### **8.5.2. Ταυτοποίηση και ιχνηλασιμότητα**

Η φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Φορέα απαιτεί ταυτοποίηση και ιχνηλασιμότητα. Όσο αφορά στις υπηρεσίες του ΧΥΤΑ, τα παραλαμβανόμενα απόβλητα συνοδεύονται από το Έντυπο Παρακολούθησης Αποβλήτου και τα παραδιδόμενα απόβλητα (στραγγίδια) από δελτίο αποστολής, ενώ για τις υπηρεσίες του ΚΔΑΥ, τα εισερχόμενα απόβλητα συνοδεύονται από το Έντυπο Παρακολούθησης Αποβλήτου και τα δεματοποιημένα (εξερχόμενα) απόβλητα κωδικοποιούνται και οι σχετικοί κωδικοί αναφέρονται στα επίσημα έγγραφα φόρτωσης και μεταφοράς.

### **8.5.3. Ιδιοκτησία που ανήκει σε πελάτες ή εξωτερικούς παρόχους**

Το σύνολο των διακινούμενων από το Φορέα αντικειμένων (λ.χ. επιβατηγά και φορτηγά μέσα μεταφοράς και μηχανήματα έργων, στραγγίδια, δεματοποιημένα ανακυκλώσιμα υλικά), αποτελεί ιδιοκτησία των μελών, πελατών ή εξωτερικών παρόχων του. Στο πλαίσιο αυτό, ο Φορέας, μέσω των διαδικασιών που εφαρμόζει και των τεχνικών προδιαγραφών που θέτει, φροντίζει για την ασφαλή χρήση και, εφόσον απαιτείται, για την προσωρινή αποθήκευση όλων των προς μεταφορά αντικειμένων, κατά τρόπο ώστε να προληφθεί η κλοπή, η φθορά ή/και η υποβάθμισή τους.

Σε περίπτωση που κάποιο από τα προς χρήση αντικείμενα απολεσθεί, καταστραφεί ή, καθ' οιονδήποτε τρόπο, καταστεί ακατάλληλο, καταγράφεται και αναφέρεται στο μέλος, τον πελάτη ή τον εξωτερικό πάροχο. Οι περιπτώσεις αυτές παραπέμπονται στο Διοικητικό Συμβούλιο, που διερευνά το κάθε περιστατικό ξεχωριστά και, εφόσον διαπιστωθεί ότι το συμβάν οφείλεται σε υπαιτιότητα ή παράλειψη του Φορέα, λαμβάνει ανάλογες αποφάσεις αντικατάστασης.

### **8.5.4. Διαφύλαξη**

Ο Φορέας έχει υιοθετήσει μεθόδους χειρισμού των προς παράδοση υλικών (λ.χ. ανακυκλώσιμα υλικά, στραγγίδια), σύμφωνα με τις ισχύουσες προδιαγραφές. Επιπλέον, για την προστασία των εργαζομένων, αλλά και του περιβάλλοντος γενικότερα, όσοι τύχει να συμμετάσχουν στη μεταφορά επικινδύνων αποβλήτων ή υλικών εκπαιδεύονται υποχρεωτικά στον τρόπο διαχείρισής τους. Παράλληλα, οι χειριστές του εξοπλισμού διαθέτουν σημαντική εμπειρία στο αντικείμενό τους και είναι κάτοχοι όλων των προβλεπόμενων από την κείμενη νομοθεσία αδειών ή πιστοποιήσεων. Τα προς μεταφορά και διακίνηση ανακυκλώσιμα υλικά δεματοποιούνται, ενώ τα προς μεταφορά και διάθεση στραγγίδια αντλούνται από δεξαμενή της εγκατάστασης προεπεξεργασίας στραγγιδίων και φορτώνονται σε βυτιοφόρο μηχάνημα, σύμφωνα με σαφώς καταγεγραμμένες οδηγίες, ώστε να προφυλάσσονται κατά τη μεταφορά.

Τα προς φύλαξη ή προσωρινή αποθήκευση ανακυκλώσιμα υλικά τοποθετούνται σε κατάλληλους χώρους, λαμβάνοντας υπόψη τυχόν ειδικές απαιτήσεις διατήρησης, όπως για παράδειγμα, θερμοκρασία, υγρασία, κλπ.. Τέλος, κατά την παράδοσή τους, λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη νόμιμη και ασφαλή φόρτωσή τους.

### **8.5.5. Δραστηριότητες μετά την παράδοση**

Όλα τα στάδια υλοποίησης των υπηρεσιών, που επηρεάζουν άμεσα ή έμμεσα την ποιότητα ή ενδέχεται να έχουν δυσμενή επίδραση στο περιβάλλον, έχουν αναγνωρισθεί και καλύπτονται με τεκμηριωμένες διαδικασίες και οδηγίες εργασίας. Η ορθή εφαρμογή των διαδικασιών και των

οδηγιών εργασίας είναι ευθύνη του απασχολούμενου προσωπικού, ενώ η παρακολούθηση από την Ανώτατη Διοίκηση είναι συνεχής.

Συγκεκριμένα, οι διαδικασίες (**Δ11 «Υγειονομική Ταφή Απορριμμάτων»**, **Δ12 «Διαλογή και Ανάκτηση Υλικών»** και **Δ13 «Μεταφόρτωση, Προσωρινή Αποθήκευση και Μεταφορά Απορριμμάτων»**) περιγράφουν τον τρόπο εκτέλεσης των εργασιών, καθώς και τις υπευθυνότητες και τις αρμοδιότητες του κατά περίπτωση απασχολούμενου προσωπικού. Οι διαδικασίες αυτές καθορίζουν το πλαίσιο για την παροχή των προσδοκώμενων από το ενδιαφερόμενο μέρος, το μέλος ή τον πελάτη υπηρεσιών με αρτιότητα και σεβασμό στο περιβάλλον με τον βέλτιστο δυνατό τρόπο και στον ταχύτερο δυνατό χρόνο με απώτερο στόχο την ανάπτυξη κλίματος εμπιστοσύνης και αξιοπιστίας για το Φορέα.

Οι εν λόγω διεργασίες υλοποιούνται με τη βοήθεια:

- καταγεγραμμένων διαδικασιών,
- οδηγιών εργασίας,
- καθηκοντολογιών/κανονισμών λειτουργίας,
- εντύπων ή ειδικά προσαρμοσμένων στις ανάγκες του Φορέα λογισμικών.

Στα ανωτέρω έγγραφα επισημαίνονται σαφώς τα σημεία στα οποία εκτελούνται έλεγχοι, τα κριτήρια των ελέγχων, καθώς και οι υπευθυνότητες και αρμοδιότητες που αναφέρονται στην εκτέλεση και την έγκριση των σχετικών δραστηριοτήτων. Επίσης, έχει καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε τα χρησιμοποιούμενα έγγραφα και έντυπα να είναι απλά και εύκολα στην εφαρμογή τους.

### **8.6. Αποδέσμευση προϊόντων και υπηρεσιών**

Ο Φορέας παρακολουθεί, μετρά και καταγράφει τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών του σε σαφώς καθορισμένα στάδια της υλοποίησής τους, σύμφωνα με καταγεγραμμένες διαδικασίες (**Δ20 «Περιβαλλοντικοί Έλεγχοι και Μετρήσεις»**), ώστε να επαληθεύει ότι ικανοποιούνται, αφενός, οι απαιτήσεις των μελών και πελατών του, αφετέρου, οι ποιοτικές και περιβαλλοντικές δεσμεύσεις και απαιτήσεις συμμόρφωσής του.

Στο πλαίσιο αυτό, χρησιμοποιούνται και εξωτερικά διαπιστευμένα ανά πεδίο αναφοράς εργαστήρια, τα οποία αναλαμβάνουν την εκτέλεση δεδομένων μετρήσεων και συμπεριλαμβάνονται στη λίστα εγκεκριμένων εξωτερικών συνεργατών ή προμηθευτών του Φορέα.

Τα ανωτέρω στοιχεία (κρίσιμα δεδομένα) καταγράφονται και επεξεργάζονται σύμφωνα με τις αρχές της στατιστικής σε τακτική βάση, ώστε να αποδεικνύεται η συμμόρφωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Φορέα με τα κριτήρια αποδοχής.



### **8.7. Έλεγχος των μη συμμορφούμενων αποτελεσμάτων**

Αναπόφευκτα, κατά τη διάρκεια της οποιασδήποτε διεργασίας παράγονται υπηρεσίες που δεν συμμορφώνονται πλήρως με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις, όπως αυτές περιγράφονται στο ΟΣΔΠΠ. Στις περιπτώσεις αυτές, ακολουθείται σαφώς καταγεγραμμένη διαδικασία και λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για να απαλειφθεί η γενεσιουργός αιτία του προβλήματος. Στις μη συμμορφούμενες υπηρεσίες κατατάσσονται και εκείνες που είναι αποδεκτές από πλευράς ποιότητας (δηλαδή, παραδίδονται χωρίς φθορά ή υποβάθμιση του προς παράδοση αντικειμένου), αλλά δεν παραδίδονται εμπρόθεσμα, λόγω αποκλειστικής ευθύνης του Φορέα.

Οι μη συμμορφώσεις ορίζονται με σαφήνεια στη **Δ04 «Διαχείριση Μη Συμμορφώσεων»**. Σε αυτή την περίπτωση, ενημερώνεται άμεσα το μέλος ή/και ο πελάτης και η σχετική μη συμμόρφωση καταγράφεται και υφίσταται τη διαχείριση που προβλέπεται στην παρ. 10.2, κατωτέρω.

Για την αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών ο Φορέας έχει αναπτύξει και εφαρμόζει διαδικασία, τη **Δ16 «Απόκριση σε Καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης»**, καθώς και μία σειρά οδηγιών εργασίας που προβλέπουν την οργάνωση και λειτουργία Κέντρου Διαχείρισης Κρίσεων (ΚΕΔΙΚ) και περιγράφουν τις ενέργειες που πρέπει να εκτελεστούν για την αντιμετώπιση μίας σειράς έκτακτων καταστάσεων, όπως τρομοκρατική απειλή, έκρηξη, πυρκαγιά, ατύχημα, αιφνίδια διακοπή ρεύματος, κλπ..

## **9. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ**

### **9.1. Παρακολούθηση, μέτρηση, ανάλυση και αξιολόγηση**

#### **9.1.1. Γενικά**

Η Ανώτατη Διοίκηση του Φορέα έχει καθιερώσει τις απαραίτητες μετρήσεις με σκοπό:

- να αποδεικνύει ότι οι υπηρεσίες της συμμορφώνονται με τις καθιερωμένες απαιτήσεις,
- να εξασφαλίζει ότι το ΟΣΔΠΠ παραμένει πάντα επίκαιρο και προσανατολισμένο στην ικανοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών, μελών και πελατών,
- να βεβαιώνεται ότι βελτιώνεται διαρκώς η αποτελεσματικότητα του Συστήματος.

#### **9.1.2. Ικανοποίηση των πελατών**

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, ο Φορέας συλλέγει πληροφορίες αναφορικά με την ικανοποίηση των μελών ή/και πελατών του (**Δ06 «Ικανοποίηση – Παράπονα Πελατών»**), ώστε αφενός, να βελτιώνει συνεχώς την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει, αφετέρου, να προσαρμόζει το ΟΣΔΠΠ στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες τους.

#### **9.1.3. Ανάλυση και αξιολόγηση**

Ο Φορέας έχει καθορίσει κατάλληλους δείκτες για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών του, οι οποίες συνθέτουν το ΟΣΔΠΠ. Οι δείκτες και οι τιμές τους αναλύονται, αξιολογούνται και καταγράφονται, κατά την ανασκόπηση του Συστήματος από την Επιτροπή Ποιότητας και Περιβάλλοντος, ενώ υπόκεινται σε έλεγχο κατά την επόμενη ανασκόπηση του Συστήματος.

Τα στοιχεία αυτά παρέχουν -μεταξύ άλλων- πληροφορίες σχετικά με την ικανοποίηση των μελών ή/και πελατών, τα χαρακτηριστικά και τις τάσεις των διεργασιών και υπηρεσιών, την απόδοση των συνεργατών και προμηθευτών, κλπ..

## **9.2. Εσωτερική επιθεώρηση**

### **9.2.1. Γενικά**

### **9.2.2. Πρόγραμμα εσωτερικής επιθεώρησης**

Για να ελέγχεται συστηματικά το ΟΣΔΠΠ διενεργούνται περιοδικά εσωτερικές επιθεωρήσεις, σύμφωνα με τη **Δ03 «Εσωτερικές Επιθεωρήσεις»**. Οι επιθεωρήσεις αυτές διασφαλίζουν την ορθή εφαρμογή του Συστήματος και εντοπίζουν πιθανές αδυναμίες του, έτσι ώστε να καθίσταται δυνατή η συνεχής βελτίωσή του. Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις διενεργούνται από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό, ανεξάρτητο από την εκάστοτε επιθεωρούμενη δραστηριότητα.

Τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων καταγράφονται και κοινοποιούνται στην Ανώτατη Διοίκηση του Φορέα και το άμεσα ενδιαφερόμενο προσωπικό για την ανασκόπηση του Συστήματος και την εφαρμογή των βελτιωτικών ενεργειών. Η υλοποίηση και η αποτελεσματικότητα των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών επαληθεύονται και καταγράφονται, στα πλαίσια επιθεωρήσεων ή ελέγχων επιτήρησης.

## **9.3. Ανασκόπηση από τη Διοίκηση**

### **9.3.1. Γενικά**

Το ΟΣΔΠΠ αξιολογείται από την Ανώτατη Διοίκηση σε τακτά χρονικά διαστήματα -τουλάχιστον μία φορά ετησίως, με σκοπό τη διασφάλιση της συνεχούς καταλληλότητας, επάρκειας και αποτελεσματικότητας αυτού. Εφόσον απαιτείται, διενεργούνται και έκτακτες ανασκοπήσεις του Συστήματος.

Τα πρακτικά των τακτικών και έκτακτων ανασκοπήσεων αρχειοθετούνται, ενώ η εφαρμογή και η αποτελεσματικότητα των αποφάσεων που λαμβάνονται ελέγχονται από τον ΥΔΠΠ, όπως ορίζεται στη **Δ21 «Ανασκόπηση από τη Διοίκηση»**.

### **9.3.2. Εισερχόμενα στην ανασκόπηση από τη Διοίκηση**

Κατά την ανασκόπηση από τη Διοίκηση, λαμβάνονται υπόψη:

- Η κατάσταση των ενεργειών από προηγούμενες ανασκοπήσεις.
- Οι τροποποιήσεις που επηρεάζουν το ΟΣΔΠΠ, συμπεριλαμβανομένου του στρατηγικού σχεδιασμού.

- Οι πληροφορίες σχετικά με την απόδοση του Συστήματος, συμπεριλαμβανομένων των μετρούμενων δεικτών, κατά περίπτωση.
- Οι μη συμμορφώσεις και διορθωτικές ενέργειες.
- Τα αποτελέσματα της παρακολούθησης και μέτρησης.
- Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις.
- Η ικανοποίηση των πελατών και η διαχείριση τυχόν παραπόνων.
- Η επάρκεια των πόρων.
- Η αποτελεσματικότητα των ενεργειών για την αντιμετώπιση των απειλών και αξιοποίηση των ευκαιριών.
- Οι νέες ευκαιρίες για βελτίωση.

### **9.3.3. Αποτελέσματα ανασκόπησης από τη Διοίκηση**

Τα εξερχόμενα της ανασκόπησης από τη Διοίκηση αποτυπώνονται μέσω των ενεργειών και αποφάσεων για ευκαιρίες συνεχούς βελτίωσης του ΟΣΔΠΠ, αλλά και για τροποποιήσεις, συμπεριλαμβανομένων των αναγκών σε πόρους.

## **10. ΒΕΛΤΙΩΣΗ**

### **10.1. Γενικά**

Κατά τη διάρκεια των ανασκοπήσεων, αξιολογείται η απόδοση του ΟΣΔΠΠ, προτείνονται μέτρα για τη βελτίωσή του και, εάν κριθεί αναγκαίο, επαναπροσδιορίζονται η πολιτική και οι γενικοί στόχοι για την ποιότητα και το περιβάλλον.

### **10.2. Μη συμμόρφωση και διορθωτικές ενέργειες**

Η αποτελεσματική εφαρμογή του ΟΣΔΠΠ εξαρτάται άμεσα από μηχανισμούς που επιτρέπουν την παρακολούθηση και αξιολόγηση της απόδοσής του. Στο πλαίσιο αυτό, ο Φορέας έχει αναπτύξει συστήματα για την ανάλυση και επίλυση των υφιστάμενων και δυνητικών προβλημάτων της παραγωγής και εφαρμογής του Συστήματος.

Επιπλέον, ο Φορέας έχει καταρτίσει και εφαρμόζει διαδικασίες για την καταγραφή, διερεύνηση, αξιολόγηση και διευθέτηση όλων των παραπόνων των μελών και πελατών του.

Αρχή του Φορέα είναι ο εντοπισμός και η απαλοιφή των γενεσιουργών αιτίων των προβλημάτων και όχι η εφαρμογή επιδερμικών λύσεων, με στόχο τη θεραπεία των συμπτωμάτων. Η εφαρμογή και η αποτελεσματικότητα των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών επιτηρείται στενά, όπως αναφέρεται και στη **Δ05 «Διορθωτικές – Προληπτικές Ενέργειες»**, κατά περίπτωση, από τον ΥΔΠΠ και τα σχετικά στοιχεία υποβάλλονται περιοδικά στην Ανώτατη Διοίκηση για την ανασκόπηση του Συστήματος.

### **10.3. Συνεχής βελτίωση**

Ο Φορέας βελτιώνει συνεχώς την αποτελεσματικότητα του ΟΣΔΠΠ, μέσω της Πολιτικής Ποιότητας και Περιβάλλοντος που θεσπίζει, των περιβαλλοντικών στόχων και στόχων ποιότητας που θέτει, των εσωτερικών και εξωτερικών επιθεωρήσεων που διενεργεί, της ανάλυσης των δεδομένων που πραγματοποιεί, των διορθωτικών και των προληπτικών ενεργειών που αναλαμβάνει, της ανασκόπησης από την Ανώτατη Διοίκηση που προγραμματίζει με θεμέλιο λίθο την ενεργό συμμετοχή του απασχολούμενου προσωπικού.