



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ Υ.Δ.Ε.Α.Π.

Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ & ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ (εφεξής Υ.Δ.Ε.Α.Π.) έχοντας τη γνώση, την τεχνική επάρκεια και την εμπειρία στη διαχείριση Ευρωπαϊκών Αναπτυξιακών Προγραμμάτων αποσκοπεί στη δημιουργία βάσης για την διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών της, με γνώμονα πάντα την συνεχή ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών της στο μέγιστο δυνατό βαθμό.

Για την επίτευξη των ανωτέρω η Διοίκηση της Υ.Δ.Ε.Α.Π. έχει υιοθετήσει Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας, σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015 καθιερώνοντας βασικές αρχές και αντικειμενικούς σκοπούς για την Ποιότητα, βασιζόμενη στην αμέριστη και εποικοδομητική συνεργασία τόσο των εργαζομένων της, όσο και των συνεργατών της.

Οι **βασικές αρχές**, έτσι όπως αυτές εκφράζονται μέσα στις διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας της Υπηρεσίας, είναι:

- Η συνεχής υποστήριξη του τελικού δικαιούχου μετά την ολοκλήρωση της συνεργασίας, καθώς και η εποικοδομητική συνεργασία με το σύνολο των συνεργατών.
- Ο σαφής προσδιορισμός των απαιτήσεων και των προσδοκιών των αναγνωρισμένων ως ενδιαφερόμενων μερών και η μέτρηση της ικανοποίησής τους.
- Ο εντοπισμός των πιθανών κινδύνων που προκύπτουν από τις δραστηριότητες της Υπηρεσίας και η λήψη μέτρων για την πρόληψη / αντιμετώπιση αυτών.
- Η συνεχής ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού σε όλα τα επίπεδα.
- Η διερεύνηση αιτιών των μη συμμορφώσεων ή των παραπόνων και ο περαιτέρω καθορισμός διορθωτικών ενεργειών.
- Η συνεχής ανασκόπηση της επικινδυνότητας από τη Διοίκηση, καθώς και η ανασκόπηση και βελτίωση των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα, με προοπτική να προσαρμόζονται στις νέες ανάγκες και εξελίξεις της αγοράς, καθώς και των νομοθετικών απαιτήσεων, ώστε να επιτυγχάνεται η συνεχής βελτίωση των λειτουργιών της Υπηρεσίας.
- Η δέσμευση της Διοίκησης για την παροχή των απαιτούμενων πόρων για την κάλυψη των αναγκών, όπως αυτές προκύπτουν και διαμορφώνονται από τις υφιστάμενες καταστάσεις, στο μέγιστο των δυνατοτήτων της, ώστε να επιτυγχάνεται η πολιτική ποιότητας.
- Η ευθύνη της Διοίκησης να εξασφαλίζει ότι η Πολιτική Ποιότητας είναι κοινοποιημένη, κατανοητή και εφαρμόσιμη από το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της Υπηρεσίας.
- Η ευθύνη των Τμημάτων της ΥΔΕΑΠ να ανταποκρίνονται, να αφομοιώνουν και να εφαρμόζουν τις διαδικασίες που απαιτεί το Σύστημα Ποιότητας μέσα από τις καθημερινές δραστηριότητές τους.





Η Υ.Δ.Ε.Α.Π. **δεσμεύεται** για την αποτελεσματική της λειτουργία αναφορικά με τις υπηρεσίες τις οποίες εκτελεί μέσω της **επίτευξης των παρακάτω στόχων:**

1. Ικανοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών.
2. Ικανοποίηση των απαιτήσεων των αναγκών στις λειτουργίες της και σε έργα στα όρια της αρμοδιότητάς της.
3. Επίτευξη των επιμέρους στόχων που τίθενται από τη Διοίκηση.
4. Ελαχιστοποίηση των προβλημάτων και των αποκλίσεων.
5. Βέλτιστη αξιοποίηση και διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού που εμπλέκεται στις λειτουργίες της.
6. Απόλυτη διαφάνεια σε όλα τα επίπεδα.
7. Πλήρης εφαρμογή και συνεχής βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Οι **στόχοι ποιότητας** πρέπει να:

1. Συνάδουν με την πολιτική της Υπηρεσίας.
2. Είναι μετρήσιμοι.
3. Λαμβάνουν υπόψη τις εφαρμοστέες απαιτήσεις.
4. Σχετίζονται με τη συμμόρφωση των υπηρεσιών και την ενίσχυση της ικανοποίησης των ενδιαφερόμενων μερών.
5. Κοινοποιούνται.
6. Αναθεωρούνται όταν κριθεί απαραίτητο.
7. Τεκμηριώνονται.



Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΥΔΕΑΠ

ΣΠΥΡΙΔΩΝ ΚΡΕΖΙΑΣ
ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ



Αρ. Πιστοποιητικού
ΣΔΠ 7005/22