

**Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών Δήμου  
Κοζάνης**

**Εγχειρίδιο Συστήματος Ποιότητας  
και Διαχειριστικής Επάρκειας**

ΈΚΔΟΣΗ:	1 <sup>η</sup> – 18/12/2017
ΕΓΚΡΙΣΗ:	ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ - ΔΗΜΑΡΧΟΣ



**ΔΗΜΟΣ ΚΟΖΑΝΗΣ**

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Προτύπων ISO 9001:2015 και ΕΛΟΤ 1429:2008

# Εγχειρίδιο Συστήματος Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας

## ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΟΖΑΝΗΣ

Η Κοζάνη είναι η πρωτεύουσα του ομώνυμου νομού.

Εκτός από πρωτεύουσα νομού είναι και έδρα της Περιφέρειας Δ. Μακεδονίας, του εφετείου, της Μητρόπολης Σερβίων και Κοζάνης, του ΤΕΙ Δυτικής Μακεδονίας και του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας, με έντονη ζωή και ποικίλες πολιτιστικές και κοινωνικές εκδηλώσεις.

Είναι κτισμένη σε υψόμετρο 720μ. στους πρόποδες του όμορφου Βερμίου και στη νότια πλευρά της αντικρίζει την εύφορη κοιλάδα του Αλιάκμονα.

Το κλίμα είναι ηπειρωτικό με κρύους χειμώνες, χιόνια και ζεστά καλοκαίρια.

Η ευρύτερη περιοχή είναι πλούσια σε αποθέματα λιγνίτη, χρωμίτη, αμιάντου και διαφόρων άλλων.

Η θέση της πόλης είναι σε τέτοιο σημείο που την καθιστά συγκοινωνιακό κόμβο που συνδέει την Μακεδονία με την Ήπειρο και τη Θεσσαλία.

Η κατασκευή της νέας Εγνατίας μείωσε την απόσταση προς τα μεγάλα αστικά κέντρα και διευκόλυνε την πρόσβαση επισκεπτών και επενδυτών.

Στο Δήμο Κοζάνης μπορείτε να επισκεφθείτε τα μουσεία της πόλης, τις παλιές βυζαντινές εκκλησίες της, την Κοβεντάρειο Βιβλιοθήκη με το σπάνιο αρχαιολογικό υλικό της, μπορείτε να ξεκουραστείτε στις όμορφες εξοχικές περιοχές που αφθονούν στο Δήμο, αλλά και να απολαύσετε τις πεντανόστιμες τοπικές συνταγές ή να κάνετε τις αγορές σας στη σύγχρονη αγορά.

Ο Δήμος Κοζάνης και οι φιλόξενοι κάτοικοί του, φροντίζουν για την διατήρηση της πλούσιας τοπικής παράδοσης αλλά και για την ανάπτυξη της πόλης μέσα από σύγχρονες υποδομές με όραμα για το μέλλον, που θα φέρουν την πόλη σε μια θέση ευημερίας και ξεχωριστής λειτουργικότητας.

# Εγχειρίδιο Συστήματος Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας

## ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Πλάτος: 40°18'00" Β πλάτος
Μήκος: 21°47'20" Α μήκος
Πληθυσμός: (2011) - Ολικός Δήμου 71.106
Υψόμετρο: ~720 μ.
Ταχυδρομικός Κώδικας: 50131-50132
Τηλεφωνικός Κωδικός: 24610
Διεύθυνση Δημαρχείου: Πλατεία Νίκης 1 Τ.Κ.50131
Τηλ. Κέντρο: 24613 50300
Email: <a href="mailto:dhmos@kozanh.gr">dhmos@kozanh.gr</a>
Site: <a href="http://www.cityofkozani.gov.gr">www.cityofkozani.gov.gr</a>

# Εγχειρίδιο Συστήματος Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας

## **ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ της ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ του ΔΗΜΟΥ ΚΟΖΑΝΗΣ**

Η Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών είναι αρμόδια για την αποτελεσματική τήρηση των οικονομικών προγραμμάτων λειτουργίας του Δήμου, τη σωστή απεικόνιση των οικονομικών πράξεων και τη διαχείριση των εσόδων και δαπανών του, καθώς και τη διασφάλιση και αξιοποίηση της δημοτικής περιουσίας. Συγχρόνως, η Διεύθυνση μεριμνά για την αποτελεσματική διενέργεια όλων των νόμιμων διαδικασιών που απαιτούνται για την προμήθεια υλικών, εξοπλισμού και υπηρεσιών του Δήμου.

Στη Διεύθυνση υπάγονται διοικητικά, και τα αποκεντρωμένα Γραφεία Οικονομικών Θεμάτων σε επιμέρους δημοτικές ενότητες.

Η Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών περιλαμβάνει ειδικότερα τις παρακάτω διοικητικές ενότητες:

- α) Τμήμα Λογιστηρίου.
- β) Τμήμα Δημοτικών Προσόδων και Δημοτικής Περιουσίας.
- γ) Τμήμα Ταμειακής Υπηρεσίας.

## **ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ και του ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ**

Η Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών του Δήμου Κοζάνης προσδιορίζει τις εσωτερικές και εξωτερικές παραμέτρους που επηρεάζουν την ικανότητά της να επιτυγχάνει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματά του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας, καθώς και το πλαίσιο λειτουργίας της.

Όλες οι πληροφορίες, είτε είναι θετικές είτε είναι αρνητικές, αξιολογούνται σε συστηματική βάση.

# Εγχειρίδιο Συστήματος Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας

Κάποιες ενδεικτικές εσωτερικές παράμετροι:

- Αξίες,
- Κουλτούρα,
- Γνώσεις και
- Επιδόσεις της Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών του Δήμου Κοζάνης.

Όσον αφορά εξωτερικές παραμέτρους παρακολουθούνται τα παρακάτω:

- Θεσμικό περιβάλλον,
- Τεχνολογικό περιβάλλον,
- Πολιτιστικό και κοινωνικό περιβάλλον,
- Αγορά και
- Οικονομικό περιβάλλον.

## ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Η Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών του Δήμου Κοζάνης έχει εντοπίσει τα ενδιαφερόμενα μέρη καθώς και τις προσδοκίες τους και τις παρουσιάζει στον παρακάτω πίνακα:

Ενδιαφερόμενα μέρη	Προσδοκίες	Χειρισμός εκ μέρους Οικονομικής Διεύθυνσης	Τεκμηρίωση
-----------------------	------------	---	------------

## Εγχειρίδιο Συστήματος Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας

Πολίτες	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Χρόνος ανταπόκρισης</li> <li>• Ποιότητα υπηρεσίας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εκπαίδευση προσωπικού</li> <li>• Επιλογή καταλλήλων συνεργατών και εξοπλισμού</li> <li>• Συνεχής έλεγχος Πολιτών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αρχεία εκπαίδευσης</li> <li>• Αξιολόγηση συνεργατών και</li> <li>• συνεχή συντήρηση και αναβάθμιση εξοπλισμού.</li> </ul>
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Πληρωμές</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οικονομικός προγραμματισμός</li> <li>• Βελτίωση οικονομικών μεγεθών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επαρκή κεφάλαια</li> </ul>
Προσωπικό	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ασφαλές περιβάλλον</li> <li>• Πληρωμές</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνεχής εκπαίδευση και έλεγχος</li> <li>• Σταθερότητα οικονομίας (ώστε να γίνονται οι πληρωμές)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μηδέν ατυχήματα</li> <li>• Μηδενικές καταγγελίες</li> </ul>
Λοιπές Διευθύνσεις Δήμου	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Χρόνος απόκρισης σε αιτήματα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εκπαίδευση Προσωπικού</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αρχεία εκπαίδευσης</li> </ul>
Φορείς	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Νομιμότητα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνεχής παρακολούθηση νομοθεσίας</li> <li>• Λειτουργικός έλεγχος</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μηδενικά πρόστιμα-κυρώσεις</li> </ul>

# Εγχειρίδιο Συστήματος Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ

Η Διοίκηση της Οικονομικής Διεύθυνσης του Δήμου Κοζάνης είναι σταθερά προσηλωμένη στη δέσμευσή της για την πλήρη ικανοποίηση των Πολιτών του Δήμου Κοζάνης και τη συνεχή βελτίωση της ικανότητας του Δήμου για την υλοποίηση έργων με αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα, σύμφωνα με την αρχή της χρηστής Δημοσιονομικής Διαχείρισης και τις απαιτήσεις του Κοινοτικού και Εθνικού Δικαίου. Έχει ενσωματώσει στις λειτουργικές διαδικασίες της πρακτικές ορθής διαχείρισης οικονομικών θεμάτων με στόχο την εξοικονόμηση πόρων και την πρόληψη της προβλημάτων και των παραπόνων.

Με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών αξιοποιώντας το ανθρώπινο δυναμικό του και τη διαρκή συνεργασία με τον Πολίτη και όλους τους φορείς του Δήμου, στοχεύει στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος που θα προσφέρει αίσθημα ασφάλειας και κοινωνικής συνοχής.

Η δέσμευση της Οικονομικής Διεύθυνσης του Δήμου Κοζάνης αποδεικνύεται με:

1. Τη δημιουργία κατάλληλου εργασιακού κλίματος μέσω παροχής κινήτρων για την επίτευξη στόχων και αποτελεσμάτων
2. Την εξασφάλιση των απαιτούμενων πόρων για την αποτελεσματική λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
3. Την ανάθεση δραστηριοτήτων και τη διασφάλιση αποτελεσματικής εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας
4. Την παρακολούθηση και ανασκόπηση της διαχείρισης της διακινδύνευσης, των ενδιαφερομένων μερών και της επιχειρησιακής γνώσης
5. Την παρακολούθηση του ετήσιου προγραμματισμού των έργων και
6. Τη διεξαγωγή των ανασκοπήσεων του συστήματος και τη λήψη και υποστήριξη υλοποίησης αποφάσεων για ενέργειες βελτίωσης.

# Εγχειρίδιο Συστήματος Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας

Η Διοίκηση της Οικονομικής Διεύθυνσης του Δήμου Κοζάνης αναλαμβάνει την ευθύνη για την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας μαζί με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας.

Επιπλέον καλεί όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό του Δήμου να συμμετάσχει στην προσπάθεια αυτή, η οποία θα έχει ως αποτέλεσμα τη συνεχή βελτίωση στην ικανότητα διαχείρισης των διεργασιών της, της υλοποίησης των έργων του Δήμου καθώς και στην ικανοποίηση των Πολιτών.

Η Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών και το Προσωπικό στην Οικονομική Διεύθυνση του Δήμου Κοζάνης ΔΕΣΜΕΥΟΝΤΑΙ στις παρακάτω αρχές:

- εφαρμογή και συνεχής βελτίωση του Συστήματος Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας.
- άριστη επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ Διεύθυνσης και Στελεχών για όλα τα θέματα του Οργανισμού.
- άριστη συνεργασία με τους φορείς και την τοπική κοινωνία.
- συνεχής βελτίωση της τεχνογνωσίας και διάχυσή της σε όλα τα στελέχη.
- επιλογή εξειδικευμένων στελεχών και συνεχής εκπαίδευση και ενθάρρυνσή τους.
- διαρκής καινοτομία στον τρόπο σκέψης και δράσης και ανάληψη πρωτοβουλιών που απαιτούνται από την κοινωνία.
- Συμμόρφωση προς τις ισχύουσες Νομοθεσίες και Κανονισμούς.

## Η ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η Πολιτική Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας του Οργανισμού έχει κοινοποιηθεί σ' όλους τους εργαζόμενους, είναι διαθέσιμη στο κοινό και τους



# Εγχειρίδιο Συστήματος Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας

συνεργάτες – προμηθευτές του, ενώ ανασκοπείται και τροποποιείται σε τακτά χρονικά διαστήματα από τη Διοίκηση του.

# **Εγχειρίδιο Συστήματος Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας**

## **ΣΚΟΠΟΣ & ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ του ΔΗΜΟΥ ΚΟΖΑΝΗΣ**

### **Σκοπός**

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας της Οικονομικής Διεύθυνσης του Δήμου Κοζάνης σχεδιάστηκε για να αποδείξει την ποιότητα των διεργασιών του και την επάρκεια του Οργανισμού σε όλες τις διεργασίες της.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας του Οργανισμού καλύπτει τις δραστηριότητες:

**«ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ και ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΈΡΓΩΝ»**

**«MANAGEMENT OF FINANCIAL SERVICES and ECONOMIC MANAGEMENT OF  
PROJECTS»**

και έχει αναπτυχθεί με βάση:

1. τις απαιτήσεις των Προτύπων ΕΛΟΤ 1429:2008 και ISO 9001:2015.
2. τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις που τίθενται από την ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία.

### **Δομή**

Το Σύστημα Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας της Οικονομικής Διεύθυνσης του Δήμου Κοζάνης περιλαμβάνει:

1. το Εγχειρίδιο Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας, το οποίο περιλαμβάνει την Πολιτική Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας.
2. Περιγραφές θέσεων εργασίας.
3. Στόχους και Σκοπούς.

# Εγχειρίδιο Συστήματος Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας

4. Έγγραφα Συστήματος Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας (Διαδικασίες και Οδηγίες).
5. Πρότυπα, π.χ. ΕΛΟΤ 1429:2008, ISO 9001:2015.
6. Νομοθεσία, Εγκύκλιοι, Κανονισμοί και άλλα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης που σχετίζονται με τις δραστηριότητες του Οργανισμού και δεν έχουν ενσωματωθεί στις Διαδικασίες.
7. Αρχεία που τηρούνται στα πλαίσια του Συστήματος Διαχείρισης.

## Διαδικασίες

Οι διαδικασίες του Συστήματος είναι οι εξής:

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΚΩΔ.	ΕΚΔΟΣΗ
1	Τήρηση Νομοθεσίας	Δ1.1	1η
2	Ηγεσία	Δ2.1	1η
3	Δείκτες και Στόχοι	Δ3.1	1η
4	Διαχείριση Απειλών και Ευκαιριών - Διαχείριση Αλλαγών	Δ3.2	1η
5	Διαχείριση Εγγράφων και Αρχείων	Δ4.1	1η
6	Υποδομή και Περιβάλλον Εργασίας	Δ4.2	1η
7	Διαχείριση Προσωπικού	Δ4.3	1η
8	Εσωτερική Επικοινωνία	Δ4.4	1η
9	Σύνταξη χρηματικών καταλόγων προς βεβαίωση εσόδων	Δ5.1	1η
10	Είσπραξη Εσόδων	Δ5.3	1η

## Εγχειρίδιο Συστήματος Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας

11	Μισθοδοτικές Καταστάσεις και Ενταλματοποίηση	Δ5.4	1η
12	Απευθείας Ανάθεση	Δ5.5.1	1η
13	Συνοπτικός Διαγωνισμός	Δ5.5.2	1η
14	Ανοικτός Διαγωνισμός	Δ5.5.3	1η
15	Ενταλματοποίηση Δαπανών Προμηθειών Υλικών - Υπηρεσιών	Δ5.6	1η
16	Πληρωμές Δαπανών	Δ5.7	1η
17	Κατάρτιση – Παρακολούθηση Προϋπολογισμού	Δ5.8	1η
18	Εσωτερικές Επιθεωρήσεις	Δ6.1	1η
19	Ανασκόπηση Διοίκησης	Δ6.2	1η
20	Διαχείριση παραπόνων - Μέτρηση ικανοποίησης πελατών	Δ6.3	1η
21	Έλεγχος μη συμμορφώσεων	Δ7.1	1η
22	Διορθωτικές ενέργειες	Δ7.2	1η