

Πολιτική Ποιότητας και διαχειριστικής επάρκειας.

Το Επιμελητήριο Ιωαννίνων (ενιαίο εμποροβιομηχανικό και επαγγελματοβιοτεχνικό) είναι υποχρεωτική, αυτοτελής και ανεξάρτητη ένωση φυσικών και νομικών προσώπων, που ασκούν εμπορική δραστηριότητα στο Νομό Ιωαννίνων, αποτελεί Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου και τελεί υπό την κατασταλτική διαχειριστική εποπτεία του Υπουργού Ανάπτυξης. Το Επιμελητήριο Ιωαννίνων έχει καθορίσει μία Πολιτική Ποιότητας και Διαχειριστικής επάρκειας συνδεδεμένη με την φιλοσοφία του και τις ανάγκες της αγοράς καθώς και την ισχύουσα νομοθεσία.

Πολιτική του Επιμελητηρίου Ιωαννίνων είναι να παρέχει στα Μέλη του υπηρεσίες που να καλύπτουν πάντοτε τις απαιτήσεις τους, έτσι όπως αρμόζει στη θέση και το καλό όνομα του Επιμελητηρίου στην αγορά και να υλοποιεί έργα με επαρκή αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα. Στόχος του Επιμελητηρίου είναι η από κάθε άποψη ικανοποίηση των μελών του με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και τεχνικών πληροφοριών και η ικανοποίηση των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων.

Ο τελικός και ουσιαστικός κριτής της ποιότητας των υπηρεσιών του Επιμελητηρίου είναι τα Μέλη του. Παράλληλα ως οργανισμός έχει ευθύνες απέναντι στο προσωπικό του, στους προμηθευτές του, στο κοινωνικό σύνολο και στο περιβάλλον.

Οι στόχοι του Επιμελητηρίου (Σύμφωνα με τον Ν. 2081/92, όπως τροποποιήθηκε από τον Ν. 3419/05 και το Ν.4497/17) είναι:

-Η προστασία και η ανάπτυξη του εμπορίου, της βιομηχανίας, της βιοτεχνίας, των επαγγελματιών, του τομέα παροχής υπηρεσιών, των εξαγωγών και κάθε κλάδου της οικονομίας, σύμφωνα με τα συμφέροντα και τους στόχους της εθνικής οικονομίας για την ανάπτυξη και την πρόοδο αυτής.

- Η παροχή προς την Πολιτεία τεκμηριωμένων εισηγήσεων για κάθε οικονομικό θέμα, με γνώμονα πάντοτε την οικονομική ανάπτυξη της χωρικής ενότητας όπου ασκούν τις αρμοδιότητές τους και την εξυπηρέτηση του γενικότερου συμφέροντος της εθνικής οικονομίας.

-Η παροχή στα μέλη του και σε κάθε ενδιαφερόμενο γνωμοδοτικών εισηγήσεων και πληροφοριών για κάθε οικονομικό θέμα.

-η παροχή υπηρεσιών υποστήριξης της δραστηριότητας των μελών τους, καθώς και η κατ' εξουσιοδότηση άσκηση αρμοδιοτήτων δημοσίου δικαίου που αφορούν θέματα σύστασης, αδειοδότησης και λειτουργίας των επιχειρήσεων.

-Η παράδοση υπηρεσιών που να συμμορφώνονται πλήρως με τις συγκεκριμένες για αυτές απαιτήσεις και στους συγκεκριμένους χρόνους παράδοσης όπως αυτές καθορίζονται με τα μέλη και το προσωπικό.

-Η συμμόρφωση πάντοτε με την ισχύουσα Νομοθεσία γενικά, καθώς και με αυτή που αφορά την ποιότητα, την ασφάλεια, και τις επιπτώσεις στο περιβάλλον των υπηρεσιών και των λειτουργιών του.

-Η βελτίωση συνεχώς του τρόπου λειτουργίας του ώστε οι υπηρεσίες του να θεωρούνται υψηλής ποιότητας από τα μέλη του.

-Η διατήρηση των σχέσεων εμπιστοσύνης και στενής συνεργασίας με τα μέλη και τους προμηθευτές του επιδιώκοντας την συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του.

-Η υλοποίηση συγχρηματοδόμενων πράξεων και η εξασφάλιση της εκτέλεσης κάτω από ελεγχόμενες συνθήκες σύμφωνα με τον εκπνoούμενο προγραμματισμό

Επιπλέον στόχος της Πολιτικής αυτής είναι η διαχείριση της ποιότητας των υπηρεσιών και των έργων που θα ανταποκρίνονται στις ανάγκες και στις προσδοκίες των μελών του Επιμελητηρίου.

Για την επίτευξη των ανωτέρω στόχων το Επιμελητήριο δεσμεύεται για:

- την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας οι οποίες παράλληλα θα συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας
- την επαρκή πληροφόρηση σχετικά με την νομοθεσία

ΣΥΝΤΑΞΗ: ΚΑΡΑΜΑΝΗ ΑΡΙΣΤΟΥΛΑ	ΕΚΔΟΣΗ: 1	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ:1
ΕΓΚΡΙΣΗ: ΔΑΣΚΑΛΟΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 10/04/2020	ΗΜ/ΝΙΑ: 01/07/2021

- την άμεση εκτέλεση των ενεργειών που απορρέουν από τις συμβατικές υποχρεώσεις του Επιμελητηρίου προς τα μέλη του,
- την υποστήριξη των μελών και την τήρηση όλων των απαιτήσεων αυτών,
- την πρόληψη ή και την άμεση αντιμετώπιση πιθανών λαθών,
- τη διαρκή επιμόρφωση του προσωπικού,
- την εναρμόνιση των δραστηριοτήτων της με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου Ποιότητας EN ISO 9001:2015 και του ΕΛΟΤ 1429 και την ισχύουσα Νομοθεσία.
- Την δέσμευση για παροχή όλων των αναγκαίων πόρων για την τήρηση και την διαρκή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης σύμφωνα με τα απαιτούμενα πρότυπα και την επικαιροποίησή του. Ειδικότερα θα διαθέτει, μέσα στα πλαίσια του οικονομικού προγραμματισμού του, τους απαραίτητους πόρους (Προσωπικό, Εξοπλισμό) για να μπορούν οι παραπάνω στόχοι να υλοποιούνται. Οι πόροι αυτοί θα είναι καταγεγραμμένοι και θα ελέγχονται.
- Τον αναγκαίο προγραμματισμό και σχεδιασμό ως προς την υλοποίηση των υλοποιούμενων έργων
- Την εξασφάλιση της αναγκαίας πίστωσης στον προϋπολογισμό
- Την εξασφάλιση της τήρησης των υποχρεώσεων όπως αυτές τίθενται από την Διαχειριστική αρχή
- Την εξασφάλιση της διενέργειας διαγωνισμού σύμφωνα με τις αρχές της ίσης μεταχείρισης των διαγωνιζομένων, της διαφάνειας, του πραγματικού και ελεύθερου ανταγωνισμού
- Την εξασφάλιση της επαρκούς παρακολούθησης και πιστοποίησης του φυσικού αντικείμενου πράξεων
- Την εξασφάλιση της επαρκούς οικονομικής διαχείρισης
- Την διαθεσιμότητα λεπτομερών οδηγιών όπου απαιτείται και κρίνεται σκόπιμο
- Την τήρηση κατάλληλων αρχείων που επιτρέπουν τη διάθεση, κοινοποίηση και τη δυνατότητα από να ανασυρθεί κάθε αναγκαία πληροφορία
- Την χρήση κατάλληλου εξοπλισμού, εγκαταστάσεων και λογισμικού
- Την τήρηση κατάλληλων περιβαλλοντικών συνθηκών όπου απαιτούνται

Παράλληλα δεσμεύεται να καθιερώνει αντικειμενικούς και μετρήσιμους στόχους, οι οποίοι είναι απόλυτα εναρμονισμένοι και συνυφασμένοι με την πολιτική για την ποιότητα και την διαχειριστική επάρκεια. Ειδικότερα το Επιμελητήριο δεσμεύεται, τα παράπονα Μελών που σχετίζονται με την ποιότητα των υπηρεσιών και των προϊόντων όπως και των υλοποιούμενων έργων που παρέχει, να είναι λιγότερα από 10 (δέκα) για τα επόμενα 5 έτη. Αναλυτικότερα η τεκμηρίωση των αντικειμενικών στόχων πραγματοποιείται στα πλαίσια της διαδικασίας «Ανασκόπηση από την Διοίκηση».

Οι παράγοντες που θα επιδράσουν στην εκπλήρωση των στόχων αυτών είναι η καλύτερη αξιοποίηση τόσο του ανθρώπινου δυναμικού του όσο και της υπάρχουσας εμπειρίας καθώς και η συστηματικότερη παρακολούθηση των Μελών του Επιμελητηρίου ως αποτέλεσμα της αρτιότερης οργάνωσης.

Ας σημειωθεί ότι σύμφωνα με τα παραπάνω, το Επιμελητήριο δεν έχει χαρακτήρα συνδικαλιστικού οργάνου.

Αυτή η Πολιτική και η δέσμευση υλοποιείται μέσω του Συστήματος Διαχείρισης, το οποίο ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου Ποιότητας EN ISO 9001:2015 όπως και του προτύπου ΕΛΟΤ 1429 και είναι σύμφωνο με τις κοινά αποδεκτές πρακτικές καλύπτοντας όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων του Επιμελητηρίου και των σχέσεών του με τα μέλη του.

Προκειμένου ο οργανισμός να βελτιώνει την αποτελεσματικότητα του εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο EN ISO 9001:2015 και διαχειριστικής επάρκειας σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ 1429 προκειμένου όλες οι διεργασίες που επιδρούν στην ποιότητα και την διαχειριστική επάρκεια να είναι ελεγχόμενες.

Η Διοίκηση του Επιμελητηρίου δεσμεύεται να υποστηρίζει την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του EN ISO 9001:2015 και διαχειριστικής επάρκειας σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ1429, τις ανάγκες των μελών του καθώς και τις απαιτήσεις των κανονιστικών αρχών ή οργανισμών που παρέχουν αναγνώριση.

ΣΥΝΤΑΞΗ: ΚΑΡΑΜΑΝΗ ΑΡΙΣΤΟΥΛΑ	ΕΚΔΟΣΗ: 1	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ: 1
ΕΓΚΡΙΣΗ: ΔΑΣΚΑΛΟΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 10/04/2020	ΗΜ/ΝΙΑ: 01/07/2021

Επιπλέον η διοίκηση δεσμεύεται για την ανάπτυξη και βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης που εφαρμόζει όπως και για την συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του, επιβεβαιώνοντας πάντοτε ότι διατηρείται η ακεραιότητα του Συστήματος όταν σχεδιάζονται και υλοποιούνται αλλαγές σε αυτό. Η συνεχής βελτίωση της ποιότητας και της διαχειριστικής επάρκειας σε όλες τις δραστηριότητες και από όλους τους εργαζομένους θεωρείται αδιάσπαστο μέρος του επιχειρηματικού σχεδιασμού του Επιμελητηρίου και των οργανωτικών στόχων του.

Η διοίκηση του Επιμελητηρίου δεσμεύεται να εξασφαλίζει όλους τους απαραίτητους πόρους για την εφαρμογή και την συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας. Έχει αναθέσει στον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας την ευθύνη για την αποτελεσματική εφαρμογή του συστήματος, τον εντοπισμό προβλημάτων και την λήψη των απαιτούμενων διορθωτικών ενεργειών

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας έχει σαφή δικαιοδοσία και οργανωτική ελευθερία στο να εντοπίζει προβλήματα ποιότητας, να εισάγει, να συνιστά ή να προσφέρει λύσεις και να επιβεβαιώνει την εφαρμογή των λύσεων, με σκοπό τη διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος. Όλοι οι εργαζόμενοι του Επιμελητηρίου έχουν υποχρέωση να ακολουθούν τις υποδείξεις του, όσον αφορά την ποιότητα. Το Επιμελητήριο διαθέτει άρτια οργάνωση, προσωπικό με μακρόχρονη εμπειρία και εκπαίδευση, εξοπλισμό και εγκαταστάσεις υψηλών προδιαγραφών που είναι απαραίτητα για να διασφαλίζεται η ποιότητα των υπηρεσιών.

Η διοίκηση μεριμνά και παρέχει όλα τα απαραίτητα μέσα και την εκπαίδευση, ενώ παράλληλα φροντίζει για τις άριστες σχέσεις διοίκησης-εργαζομένων. Απαιτεί τέλος όλο το προσωπικό να ενημερώνεται εξίσου, να διατηρεί και να εφαρμόζει πιστά και αποτελεσματικά το Σύστημα Διαχείρισης και να φροντίζει για τη συνεχή βελτίωσή του.

Όλα τα στελέχη είναι υπεύθυνα για την διασφάλιση της δέσμευσης του Επιμελητηρίου προς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την διαχειριστική επάρκεια μέσω κατάλληλων διαδικασιών επικοινωνίας που στοχεύουν πάντοτε την αποτελεσματικότητα του συστήματος, κάνοντας παράλληλα μία συνεχή προσπάθεια για την βελτίωση.

Επιθυμία του Επιμελητηρίου είναι να παραμείνει πρωτοπόρο στο πεδίο δραστηριοτήτων του, ώστε να τυγχάνει πάντα της προτίμησης των μελών. Η ανωτέρω πολιτική είναι γνωστή, κατανοητή και εφαρμόζεται από το σύνολο του προσωπικού του Επιμελητηρίου χωρίς αποκλίσεις. Η παρούσα πολιτική ποιότητας ανασκοπείται από την Διοίκηση και όταν κριθεί απαραίτητο θα αναθεωρηθεί.

Ιωάννινα, 10 Απριλίου 2020

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ

Ιωάννης Δασκαλόπουλος

ΣΥΝΤΑΞΗ: ΚΑΡΑΜΑΝΗ ΑΡΙΣΤΟΥΛΑ	ΕΚΔΟΣΗ: 1	ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ:1
ΕΓΚΡΙΣΗ: ΔΑΣΚΑΛΟΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ: 10/04/2020	ΗΜ/ΝΙΑ: 01/07/2021