

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ένα «έργο» κατά τον ορισμό, ο οποίος δόθηκε από το Ινστιτούτο Διαχείρισης Έργου (PMI) αποτελεί το «... προσωρινό εγχείρημα, το οποίο στοχεύει στην δημιουργία ενός μοναδικού προϊόντος ή υπηρεσίας. Προσωρινό σημαίνει ότι κάθε έργο έχει καθορισμένο τέλος. Μοναδικό σημαίνει ότι το προϊόν ή η υπηρεσία διαφέρει κατά διακριτό τρόπο από όλα τα υπόλοιπα παρόμοια προϊόντα ή υπηρεσίες».

Κατά τον Turner J.R. « έργο » αποτελεί το «... εγχείρημα κατά το οποίο άνθρωποι πόροι (ή μηχανές), οικονομικοί πόροι και πρώτες ύλες οργανώνονται κατά καινοφανή τρόπο, με στόχο την ανάληψη συγκεκριμένου αντικειμένου εργασιών, οι οποίες έχουν συγκεκριμένες προδιαγραφές και υπόκεινται δε σε δεδομένους κοστολογικούς και χρονικούς περιορισμούς, ώστε να παραχθεί μία επωφελής μεταβολή, η οποία ορίζεται μέσω ποσοτικών και ποιοτικών στόχων».

Γενικά στην έννοια του όρου «έργο» εμπεριέχονται όλες οι δραστηριότητες είτε ως εξατομικευμένα είτε εν συνόλω στον χώρο της κάθε οργάνωσης, δημόσιας ή ιδιωτικής, και οι οποίες ως αντικείμενο έχουν την παραγωγή ενός προϊόντος ή μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας με συγκεκριμένη διάρκεια και με σαφείς ημερομηνίες έναρξης και λήξης.

Προκειμένου να διασφαλισθεί ότι ένα έργο θα εκπληρώσει τον σκοπό και θα ικανοποιήσει τις ανάγκες για τις οποίες σχεδιάστηκε θα πρέπει να ακολουθήσει την διαδρομή συγκεκριμένων διαδικασιών, οι οποίες συνθέτουν την έννοια του όρου « Διοίκηση ποιότητας ενός έργου ». Στην διοίκηση ποιότητας ενός έργου περιλαμβάνονται διαδικασίες, οι οποίες προσδιορίζουν την πολιτική ποιότητας, τους στόχους και τις αρμοδιότητες και εφαρμόζονται υποστηριζόμενες από τον σχεδιασμό ποιότητας, την διασφάλιση ποιότητας, τον έλεγχο ποιότητας καθώς και της βελτίωσης ποιότητας.

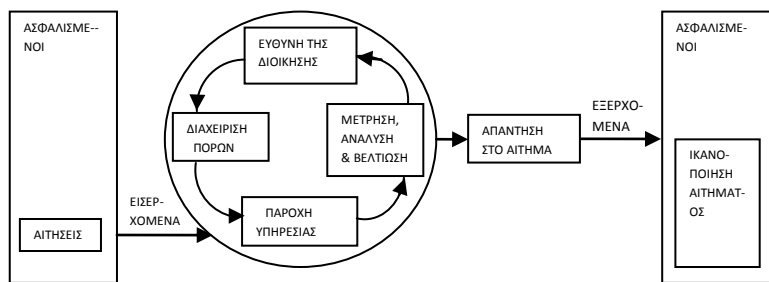
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ένας σχεδιασμός ποιότητας εμπεριέχει πρότυπα ποιότητας καθώς και την απόφαση του τρόπου ικανοποίησής τους.

Εναπόκειται στην απόφαση της Διοίκησης του οργανισμού ή της επιχείρησης η δυνατότητα εφαρμογής παραλλήλων σχεδιασμών καθώς και του προσδιορισμού των προτύπων ενός εκάστου εξ αυτών αναλόγως των αναγκών, οι οποίες ενδεχομένως θα προκύψουν κατά την εκτέλεση του έργου.

Η παρούσα μελέτη σκοπό έχει την αποτύπωση ενός Σχεδίου Ποιότητας στο έργο της παροχής σύνταξης λόγω γήρατος, αναπηρίας ή θανάτου. Το εν λόγω έργο πραγματοποιείται εντός του Ενιαίου Ταμείου Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΕΤΑΠ – ΜΜΕ) υποστηριζόμενο από ένα σύνολο επιμέρους υπηρεσιών.

Σχηματικά το Σχέδιο Ποιότητας αποτυπώνεται ως εξής:



Και αναλυτικά:

Γενικές απαιτήσεις Σχεδίου Ποιότητας

- Πολιτική Ποιότητας
- Λειτουργικά έγγραφα (διεργασίες, έντυπα, οδηγίες κ.λ.π.), Διαδικασίες και Αρχεία, Εγχειρίδιο Ποιότητας
- Τυποποίηση εγγράφων και ελεγχόμενη έκδοση καθώς και αναθεώρηση αυτών
- Ύπαρξη αρχείων, η τήρηση των οποίων αποδεικνύει την εφαρμογή, και τακτικός έλεγχος αυτών
- Ανάρτηση / δημοσίευση αποφάσεων της Διοίκησης στο Διαδίκτυο (“Διαύγεια”)
- Τεκμηρίωση του Σχεδίου Ποιότητας βάσει νομοθεσίας, κανονισμού και εμπειρίας των Τμημάτων του Οργανισμού και των εμπλεκόμενων φορέων

Απαιτήσεις Σχεδίου Ποιότητας Ευθύνη της Διοίκησης

- Καθορισμός αρμοδιοτήτων
- Εσωτερική επικοινωνία
- Εφαρμογή διαδικασιών τακτικής ανασκόπησης από το Διοικητικό Συμβούλιο του Οργανισμού, τους Προϊσταμένους Διεύθυνσης και τους Προϊσταμένους των Τμημάτων

Απαιτήσεις Σχεδίου Ποιότητας Διαχείριση Πόρων

- Επαγγελματική επάρκεια και κατάρτιση του υπηρετούντος στον Οργανισμό προσωπικού
- Κατάλληλη υποδομή για την εφαρμογή του Σχεδίου Ποιότητας
- Κατάλληλες συνθήκες εργασίας
- Ύπαρξη, ανανέωση και συντήρηση του εξοπλισμού

- Δυνατότητα για έγγραφη αναφορά σχετικά με τις αποκλίσεις του εξοπλισμού
- Ύπαρξη οργανωμένης υποστηρικτικής των πληροφοριακών συστημάτων υπηρεσίας

Απαιτήσεις Σχεδίου Ποιότητας Παροχή Υπηρεσιών προς τον σκοπό της ολοκλήρωσης του έργου

- Σχεδιασμός υπηρεσιών, οι οποίες θα υποστηρίξουν την διεκπεραίωση του αιτήματος
- Διεργασίες παροχής υπηρεσιών
- Παρακολούθηση νομικού και κανονιστικού πλαισίου
- Ταυτοποίηση και ανιχνευσιμότητα
- Καταχώρηση και διαχείριση στοιχείων υλοποίησης της υπηρεσιών προς τον ασφαλισμένο
- Συνεχής έλεγχος του υπηρεσιακού κυκλώματος διεκπεραίωσης των αιτημάτων
- Εξασφάλιση των αναγκαίων για την παροχή των υπηρεσιών αναλωσίμων υλικών

Απαιτήσεις Σχεδίου Ποιότητας Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

- Μέτρηση αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών κατά την ικανοποίηση των αιτημάτων των ασφαλισμένων
- Μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των ασφαλισμένων κατά την επαφή τους με την υπηρεσία
- Εσωτερικός και εξωτερικός έλεγχος εφαρμογής του Σχεδίου Ποιότητας
- Έλεγχος μη συμμόρφωσης και συνακόλουθες διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες
- Προτάσεις βελτίωσης
- Προσδιορισμός στόχων ποιότητας
- Δυνατότητα των ασφαλισμένων να υποβάλλουν ενστάσεις κατά των αποφάσεων της Διοίκησης
- Διαδικασίες καταγραφής και διαχείρισης των αποκλίσεων
- Δυνατότητα των εμπλεκομένων να υποβάλλουν προτάσεις βελτίωσης
- Διαμόρφωση στόχων ποιότητας με προοπτική αναθεώρησης σε ετήσια βάση

Το ανωτέρω περιγραφόμενο Σχέδιο Ποιότητας αποτελεί ένα εργαλείο αξιολόγησης της δυνατότητας του Οργανισμού να ικανοποιεί:

- ❖ τα αιτήματα των ασφαλισμένων με τρόπο αποτελεσματικό και χωρίς δαπάνη πολύτιμου χρόνου
- ❖ τις εφαρμοστέες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις
- ❖ τις απαιτήσεις του ίδιου του Οργανισμού

Η εφαρμογή του Σχεδίου διασφαλίζει την βελτιστοποίηση των υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους και εγγυάται την συμμόρφωση προς το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο δράσης του Οργανισμού.