

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το **όραμα** του Περιφερειακού Ταμείου Ανάπτυξης Βορείου Αιγαίου είναι, εκμεταλλευόμενο στο έπακρο τους πόρους και την ευελιξία του ως ΝΠΙΔ, να μετεξελιχθεί σε μία **σύγχρονη υπηρεσία**, με τελικό στόχο την μέγιστη δυνατή εξυπηρέτηση των πολιτών και των φορέων που συναλλάσσονται με αυτή. Συγκεκριμένα:

- υποστηρίζει αποτελεσματικά το αναπτυξιακό έργο της Περιφέρειας Β. Αιγαίου
- πρωτοστατεί στους τομείς του οργανωσιακού εκσυγχρονισμού και της χρήσης Τ.Π.Ε
- εφαρμόζει καινοτόμες πιλοτικές δράσεις σε κρίσιμους τομείς (Περιβάλλον, Επιχειρηματικότητα, κλπ)

Τα ανωτέρω υλοποιούνται μέσα από:

- α) την άμεση και ταχύτατη πληρωμή των δικαιούχων των **συγχρηματοδοτούμενων Έργων και Δράσεων**
- β) την συμμετοχή σε δράσεις **Εθνικών Προγραμμάτων**
- γ) την αξιοποίηση των **Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων** μέσα από ανταλλαγή τεχνογνωσίας και υλοποίηση καινοτόμων δράσεων, με εταίρους δημόσιους φορείς από Ελλάδα και ΕΕ (Περιφέρειες, Πανεπιστήμια, Επιμελητήρια κλπ).
- δ) την στενή παρακολούθηση των **εξειδίξεων σε θέματα Δημόσιας Διοίκησης** σε Ελλάδα και ΕΕ και εναρμόνιση με τις σχετικές εγκυκλίους του ΥΠ.ΕΣ.ΑΠ.&Η.Δ.

Η υλοποίηση του εκσυγχρονισμού, ξεκίνησε με το Έργο «Ανασχεδιασμός των διαδικασιών & των μηχανισμών παρακολούθησης της οικονομικής διαχείρισης & των πόρων του ΠΤΑΒΑ», συνεχίστηκε με την εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας των παρεχομένων Υπηρεσιών, σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 9001:2008**, και τα κριτήρια **Διαχειριστικής Επάρκειας**, όπως ορίζονται από την εγκύκλιο ΕΥΣΣΑΑΠ 1469 και επεκτάθηκε με α) την διαδικτυακή **Πύλη** [www.ptaba.gr](http://www.ptaba.gr) β) την εφαρμογή 3τους **Επιχειρησιακού Σχεδιασμού** 2010-2012 γ) την εφαρμογή του **Κ.Π.Α** το 2010 δ) τη περιβαλλοντική πιστοποίηση κατά **ISO 14001: 2004** καθώς & εγγραφή στο Μητρώο **EMAS** το 2010. Συνεχίζεται με την επιτυχή εκ νέου πιστοποίηση και ανάπτυξη των ανωτέρω κάθε χρονιά.

Απαραίτητες προϋποθέσεις για την επίτευξη των παραπάνω είναι:

1. Η πίστη στο όραμα και η δέσμευση για συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
2. Η συνεχής υποστήριξη της διοίκησης (εξοπλισμός, υλικά, εκπαίδευση) για την επίτευξη των στόχων ποιότητας.
3. Η ενημέρωση και ενεργή συμμετοχή όλων των εργαζομένων στη πολιτική ποιότητας
4. Η συνέχιση της λογικής ενός σύγχρονου εργασιακού περιβάλλοντος που συμπεριλαμβάνει συνθήκες ασφάλειας- υγιεινής, συμμετοχή των εργαζομένων και πολιτική επιβράβευσης επίτευξης στόχων
5. Η τήρηση των νόμων και των διατάξεων σχετικά με τη διαχείριση έργων και τη γενικότερη λειτουργία του,

Το ΠΤΑΒΑ έχει Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας (ο οποίος είναι και επικεφαλής της Μονάδας Ποιότητας και Αποτελεσματικότητας) που είναι ορισμένος από τη Διοίκηση και έχει **εξουσία και οργανωτική δυνατότητα** για να εξασφαλίζει ότι το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του Ταμείου λειτουργεί και τηρείται σύμφωνα με το **πρότυπο ISO 9001:2015**.

Στα πλαίσια αυτής της Πολιτικής Ποιότητας, η Διοίκηση έχει καθορίσει συγκεκριμένους βασικούς **Στόχους Ποιότητας** οι οποίοι αφορούν την:

- ⇒ Εύρυθμη λειτουργία και συνεχή βελτίωση κρίσιμων διεργασιών λειτουργίας
- ⇒ Αύξηση ικανοποίησης και μείωση παραπόνων πελατών.

Τα ποιοτικά και ποσοστιαία μεγέθη των στόχων αυτών και ο χρόνος επίτευξής τους αναλύονται στα πλαίσια του Επιχειρησιακού Σχεδιασμού, με ετήσια εξειδίκευση στην αρχή του έτους και επανεξετάζονται κατά τις ανασκοπήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

*ΠΑΤΤΑΚΟΥ ΚΑΤΕΡΙΝΑ*

Διευθύντρια του Περιφερειακού Ταμείου Ανάπτυξης Βορείου Αιγαίου

23-05-2017 **EΚΔ.-ΑΝΑΘ. : 1<sup>η</sup> - 2<sup>η</sup>**