

Ανάπτυξη και αποτελεσματική εφαρμογή Συστήματος Ποιότητας στο Γραφείο του Προέδρου της Βουλής των Αντιπροσώπων

- Η πρώτη πιστοποίηση στη διοίκηση πολιτικού σώματος
Νοέμβριος 2019

Εισηγητές:

Φρόσω Χατζηβασιλείου, Σύμβουλος, Τμήμα
Συμβουλευτικών Υπηρεσιών PwC, μέλος της Ομάδας
Παροχής Υπηρεσιών Αειφορίας και

Πολυδώρα Σαλάτα Γεωργίου, Συντονίστρια του Γραφείου
του Προέδρου της Βουλής των Αντιπροσώπων, Υπεύθυνη
για την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας



CYPRVS AETERNA

Περιεχόμενα

- Εισαγωγή και σκοπός της παρουσίασης
- Ανάπτυξη και Εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
- Προκλήσεις που έπρεπε να αντιμετωπιστούν
- Επόμενα βήματα



Εισαγωγή - Στόχος της παρέμβασης

1

Εισαγωγή

Με απώτερο σκοπό την βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται από το Γραφείο του Προέδρου της Βουλής των Αντιπροσώπων (ΓΠΒτΑ), ο Πρόεδρος της Βουλής των Αντιπροσώπων είδε την ανάγκη για την ανάπτυξη και εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2015 για το ΓΠΒτΑ.

Για να συμμορφωθεί το ΓΠΒτΑ με τις απαιτήσεις του προτύπου χρησιμοποιήθηκαν αρκετές τεχνικές και μεθοδολογίες, όπως εργαστήρια, συναντήσεις, προσωπικές συνεντεύξεις κλπ. Παράλληλα εφαρμόστηκαν οι βασικές αρχές του στρατηγικού σχεδιασμού, οι οποίες διασυνδέονται με τις απαιτήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ).

Κατά τη διάρκεια αυτών των συνεδριάσεων, υλοποιήθηκαν ανάλυση Ενδιαφερόμενων Μερών, ανάλυση ΔΑΕΚ (SWOT) και αναγνώριση ρίσκων και ευκαιριών. Παράλληλα έγινε και η αποτύπωση των λειτουργικών διεργασιών υιοθετώντας αυστηρά την Διεργασιακή Προσέγγιση. Η διοίκηση του ΓΠΒτΑ έχει εμπλακεί ενεργά καθ' όλη τη διάρκεια της όλης διαδικασίας.

Σημαντικό ήταν να γίνει αποτελεσματική διασύνδεση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας μαζί με το υπόλοιπο σύστημα διοίκησης της Βουλής των Αντιπροσώπων.

Σκοπός:

Σκοπός της σημερινής παρουσίασης είναι η περιγραφή της μεθοδολογίας που χρησιμοποιήθηκε για την ανάπτυξη, εφαρμογή και πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας για το ΓΠΒτΑ αλλά και η παρουσίαση των διαφόρων προκλήσεων που αντιμετωπίστηκαν κατά τη διάρκεια του έργου.

Προώθηση του έργου για την κινητοποίηση των υπολοίπων δημόσιων οργανισμών και πολιτικών σωμάτων για την ανάπτυξη Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το Γραφείο του Προέδρου της Βουλής των Αντιπροσώπων είναι το πρώτο γραφείο διοίκησης πολιτικού σώματος που πιστοποιείται σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015.

Πεδίο Εφαρμογής

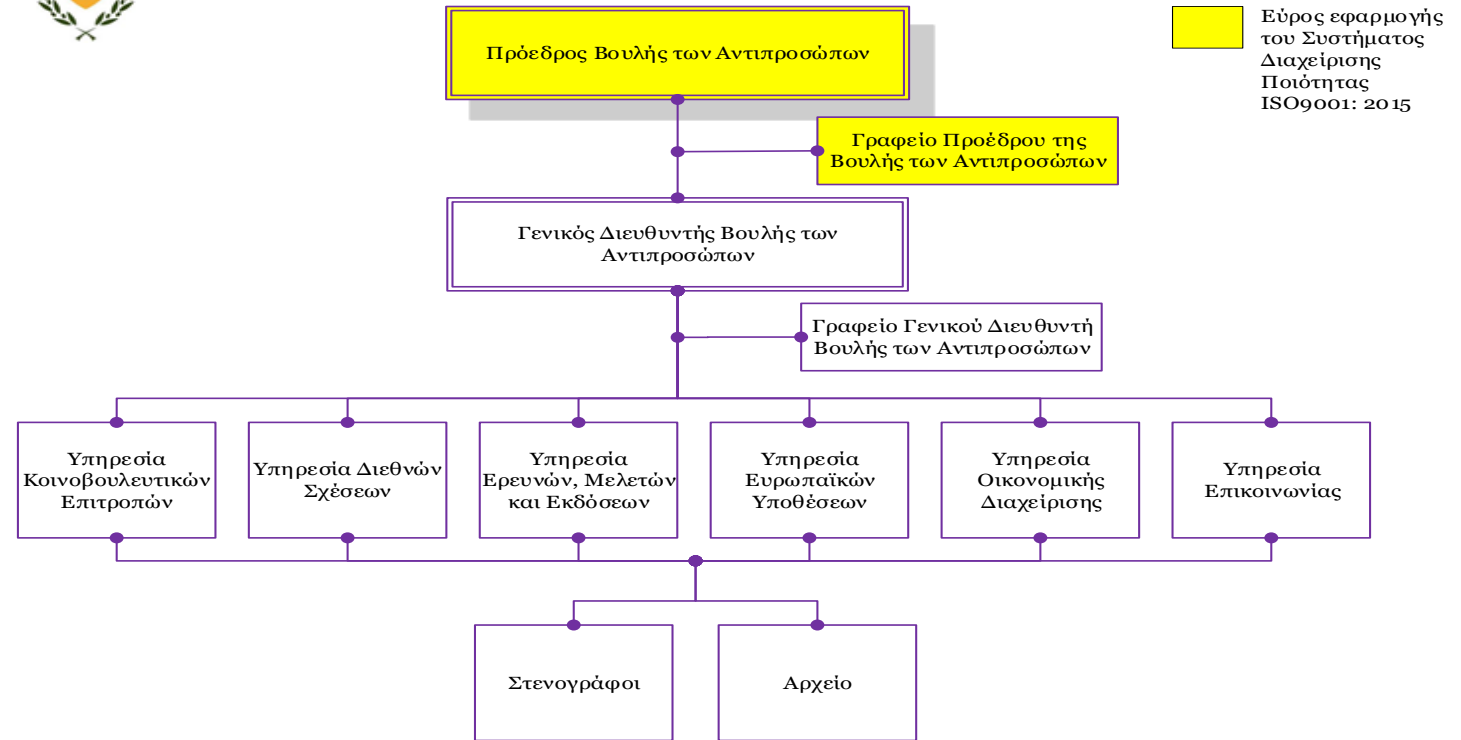
- Το πεδίο εφαρμογής του ΓΠΒτΑ περιλαμβάνει τις:

Διαδικασίες υποστήριξης του έργου του Προέδρου της Βουλής των Αντιπροσώπων στους τομείς της διαχείρισης των πληροφοριών, του προγράμματος και των συνεργατών του Προέδρου.

- Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του ΓΠΒτΑ χτίστηκε με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορεί να συμπεριλάβει και τα υπόλοιπα γραφεία διοίκησης αλλά και υπηρεσίες της ΒτΑ σε ένα ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της ΒτΑ.



Οργανόγραμμα Προεδρίας της Βουλής



Ημερομηνίας αναθεώρησης: 20/05/2019

Ανάπτυξη και Εφαρμογή του
Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας–
Μεθοδολογία

2

Διαγραμματική απεικόνιση της δομής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (High Level Structure) που αξιοποιήθηκε για το ΓΠΒτΑ

Πλαίσιο Λειτουργίας Οργανισμού	Ηγεσία	Σχεδιασμός	Υποστήριξη	Λειτουργία	Αποτίμηση Επίδοσης	Βελτίωση
Κατανόηση του οργανισμού και του πλαισίου λειτουργίας	Ηγεσία και Δέσμευση	Ενέργειες για την αντιμετώπιση απειλών και την αξιοποίηση ευκαιριών	Πόροι	Προγραμματισμός και έλεγχος της λειτουργίας	Παρακολούθηση, Μέτρηση, Ανάλυση, Αποτίμηση	Μη-συμμορφώσεις και διορθωτικές ενέργειες
			Επαγγελματική επάρκεια	Απαιτήσεις για προϊόντα και υπηρεσίες		
Κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών	Πολιτική	Στόχοι ποιότητας και σχεδιασμός για την επίτευξή τους	Ευαισθητοποίηση	Σχεδιασμός και Ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών	Εσωτερικές επιθεωρήσεις	Συνεχής Βελτίωση
			Επικοινωνία	Έλεγχος των εξωτερικά παρεχόμενων προϊόντων & υπηρεσιών		
Σύστημα διαχείρισης της ποιότητας και διεργασίες του	Ρόλοι, υπευθύνότητες και αρμοδιότητες εντός του Οργανισμού	Σχεδιασμός Αλλαγών	Τεκμηριωμένες πληροφορίες	Τεκμηριωμένες Παραγωγή προϊόντων & υπηρεσιών	Ανασκόπηση από τη Διοίκηση	
				Αποδέσμευση προϊόντων & υπηρεσιών		
				Έλεγχος μη συμμορφούμενων αποτελεσμάτων		

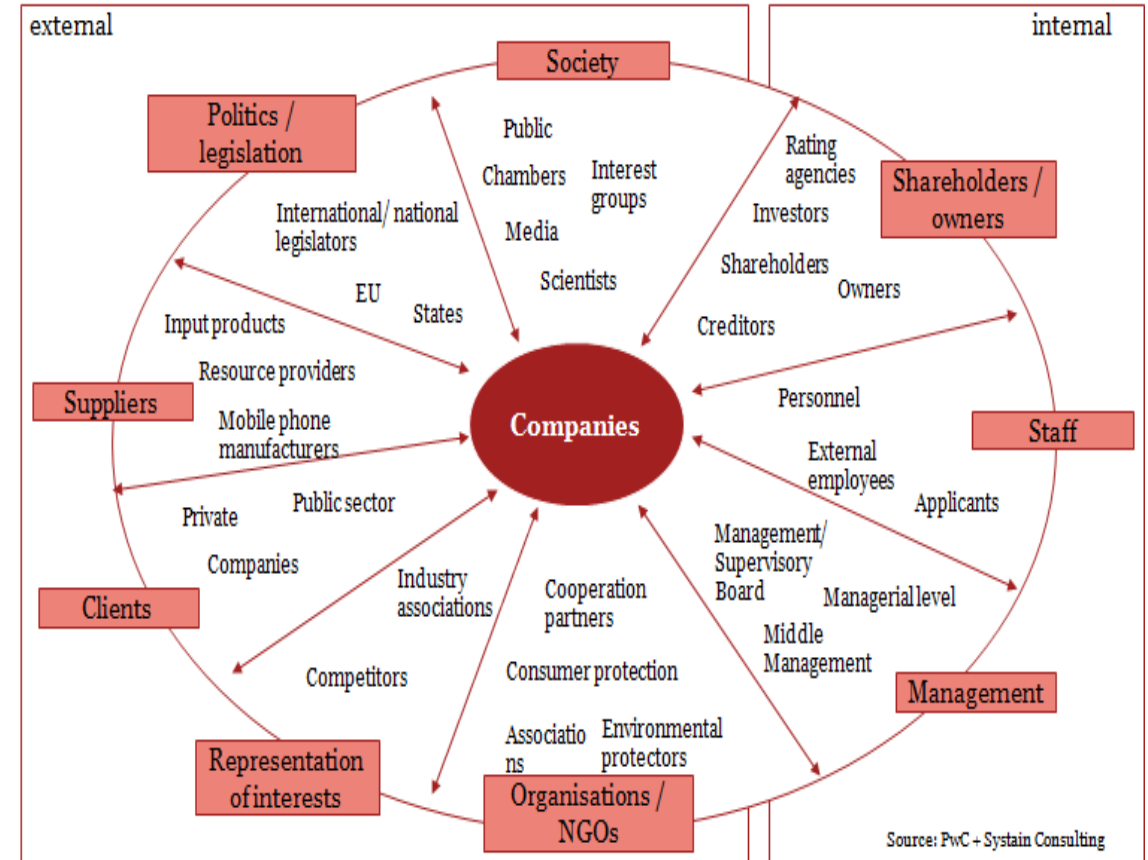
Πηγή: Κυπριακή Εταιρεία Πιστοποίησης (ΚΕΠ)

*Ανάλυση Ενδιαφερόμενων μερών
(ανάγκες/προσδοκίες και θέματα)*

2.1

Ανάλυση ενδιαφερόμενων μερών (ανάγκες και προσδοκίες, κατηγοριοποίηση βάση σημαντικότητας)

- Μια συστηματική ανάλυση συμμετόχων παρέχει πληροφόρηση σχετικά με τους συμμετόχους του ΓΠΒτΑ και τα θέματα/ προσδοκίες που τους αφορούν, όπως και τις ανάγκες τους. Τα θέματα/ οι ανάγκες και οι προσδοκίες τους, συγκεντρώνονται με δομημένο τρόπο για να δοθούν προτεραιότητες.
- Επιπρόσθετα, η ανάλυση αυτή μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως βάση για άλλες βασικές επιχειρηματικές λειτουργίες και δραστηριότητες.
- Το ΓΠΒτΑ έχει προσδιορίσει τα ενδιαφερόμενα μέρη (συμμέτοχους), που σχετίζονται με το σύστημα διαχείρισης ποιότητας και τις απαιτήσεις και προσδοκίες τους (συμμόρφωση με την απαίτηση 4.2 του προτύπου ISO 9001:2015)
- Η ανάλυση αυτή έγινε κατά την διάρκεια δομημένου εργαστηρίου. Παραδείγματα από ενδιαφερόμενα μέρη και οι απαιτήσεις/ θέματα, δίνονται πιο κάτω. Η πλήρης ανάλυση έχει γίνει σε ξεχωριστό έγγραφο.



Ανάλυση Ενδιαφερόμενων Μερών (εσωτερικοί συμμετοχοί)

A/A	Ενδιαφερόμενα Μέρη	Απαιτήσεις / Προσδοκίες- Θέματα	Σημαντικότητα
1	Π.χ. Γραφείο Γενικού Διευθυντή Βουλής των Αντιπροσώπων (ΓΔΒτΑ)	<ul style="list-style-type: none">• Ενημέρωση από το ΓΠΒτΑ για οποιεσδήποτε απαιτούμενες ενέργειες βάση του προγράμματος του ΠΒτΑ• Ενημέρωση από και προς ΠΒτΑ για Υπηρεσιακά θέματα• Ανάθεση εργασίας και κοινοποίηση στους υπεύθυνους σύμφωνα με το πρόγραμμα• Αξιολόγηση αποτελεσμάτων και έκδοση οδηγιών από τη ΓΔΒτΑ• Ομοιομορφία στην εφαρμογή πολιτικής και διαδικασιών• Συντονισμός των δύο γραφείων• Ανάγκη γρήγορης ανταπόκρισης σε απαιτούμενες ενέργειες	A

*Στρατηγική ανάλυση εσωτερικών και
εξωτερικών κινδύνων και ευκαιριών
ΔΑΕΚ (SWOT)*

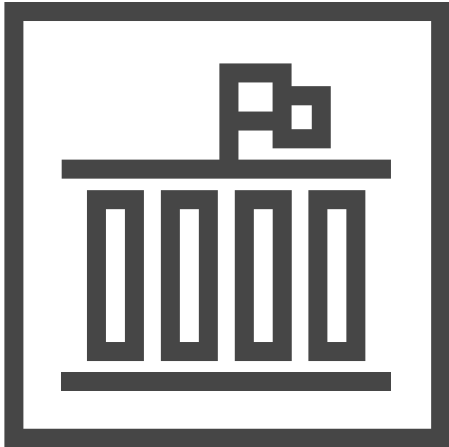
2.2

Στρατηγική ανάλυση (ΔΑΕΚ/SWOT)

- Κατανόηση του ΓΠΒτΑ και του πλαισίου λειτουργίας του



Ανάλυση κινδύνων και ευκαιριών



- Το ΓΠΒτΑ μέσα από την Διαδικασία Διαχείρισης Λειτουργικών Κινδύνων, έχει καθορίσει τους κινδύνους και τις ευκαιρίες, προκειμένου να διασφαλίσει ότι το σύστημα διαχείρισης ποιότητας, μπορεί να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα, να ενισχύσει επιθυμητά αποτελέσματα, να αποτρέψει ή να μειώσει ανεπιθύμητα αποτελέσματα και να επιτύχει βελτίωση. (ικανοποίηση απαίτησης 6.1.1 προτύπου ISO 9001:2015)
- Το ΓΠΒτΑ έχει προγραμματίσει δράσεις για την αντιμετώπιση αυτών των κινδύνων και ευκαιριών και με την ολοκλήρωσή τους θα αξιολογήσει την αποτελεσματικότητά τους. (ικανοποίηση απαίτησης 6.1.2 προτύπου ISO 9001:2015)
- Η ανάλυση κινδύνου εκτελείται σε σχέση με τις στρατηγικές προτεραιότητες και λαμβάνοντας υπόψη τα ζητήματα που επηρεάζουν το πεδίο εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

*Στρατηγικός Σχεδιασμός και
καθορισμός αντικειμενικών στόχων
για το ΓΠΒτΑ*

2.3

Στρατηγικός σχεδιασμός

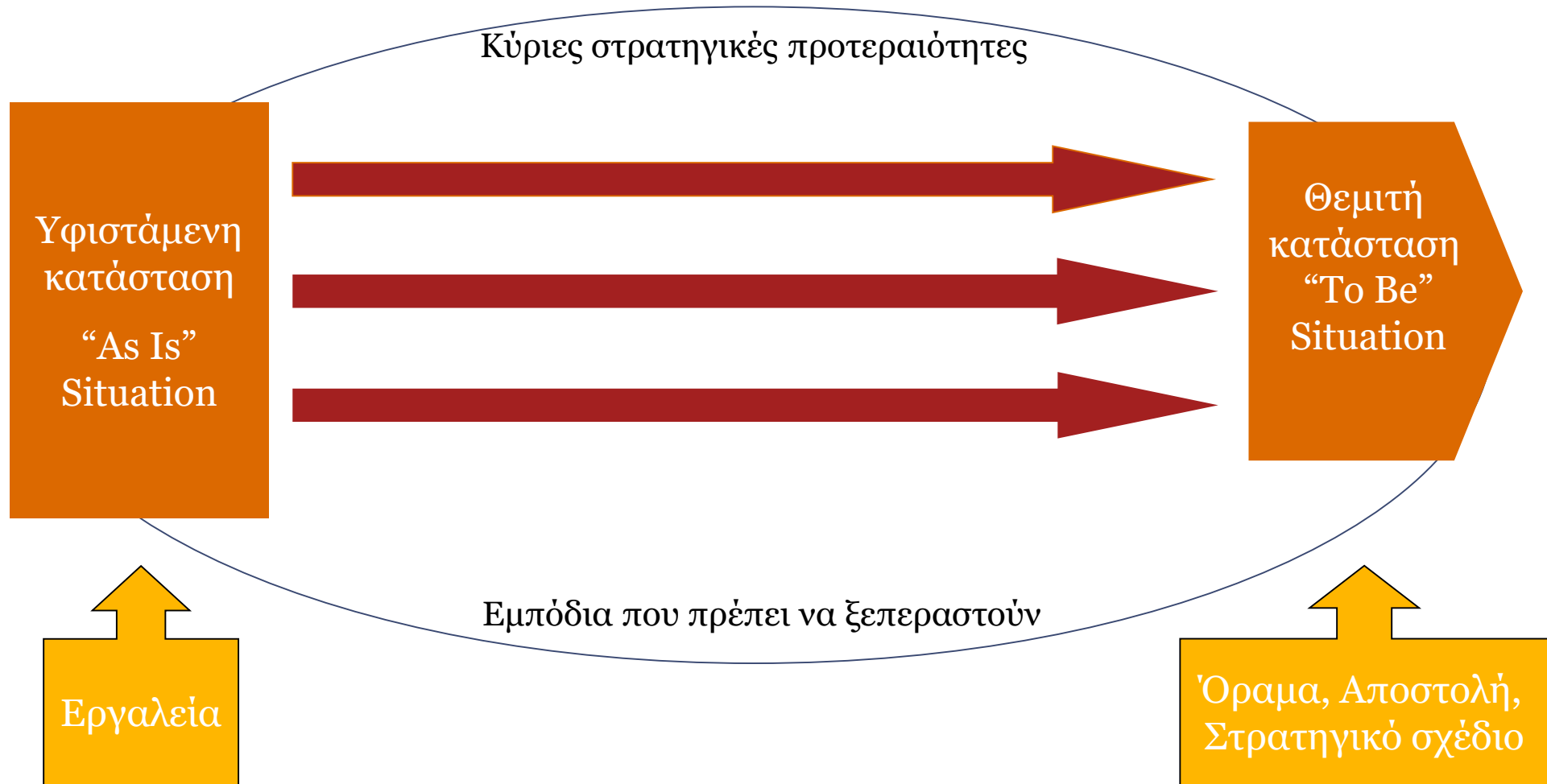


Άξονες στρατηγικής

Το ΓΠΒτΑ ανέπτυξε τις στρατηγικές προτεραιότητες του ανά στρατηγικό άξονα, με βάση την ανάλυση SWOT, ανάλυση συμμετόχων κ.λπ. Τα αποτελέσματα εξετάστηκαν κατά τη διάρκεια της στοχοθέτησης του ΓΠΒτΑ.

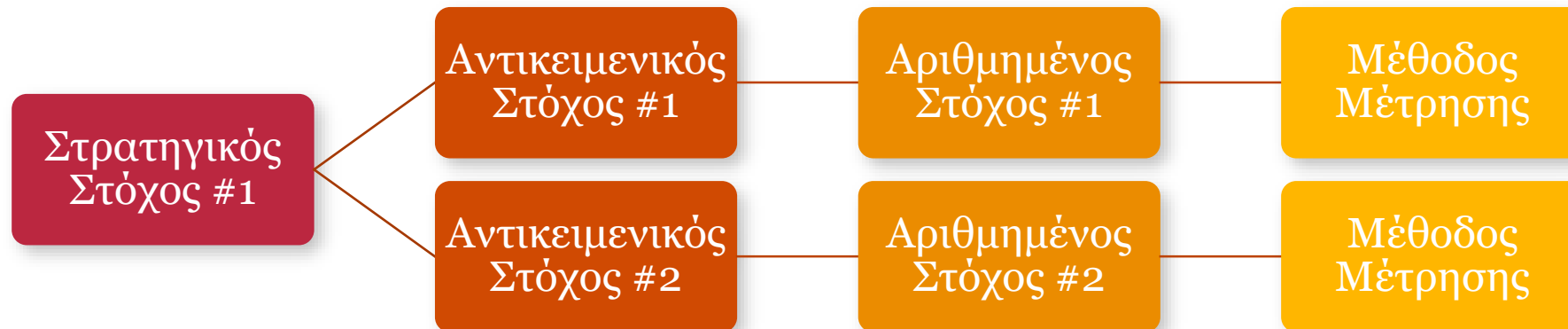


Το πιο κάτω σχεδιάγραμμα παρουσιάζει τη μετάβαση από την υφιστάμενη στην επιθυμητή κατάσταση:



Στρατηγικοί στόχοι- Διάχυση και μέτρηση

1. Αποτελεσματική εμπλοκή και επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη
2. Αποτελεσματική διαχείριση ανθρωπίνου δυναμικού
3. Συνεχής βελτίωση της λειτουργίας του ΓΠΒτΑ

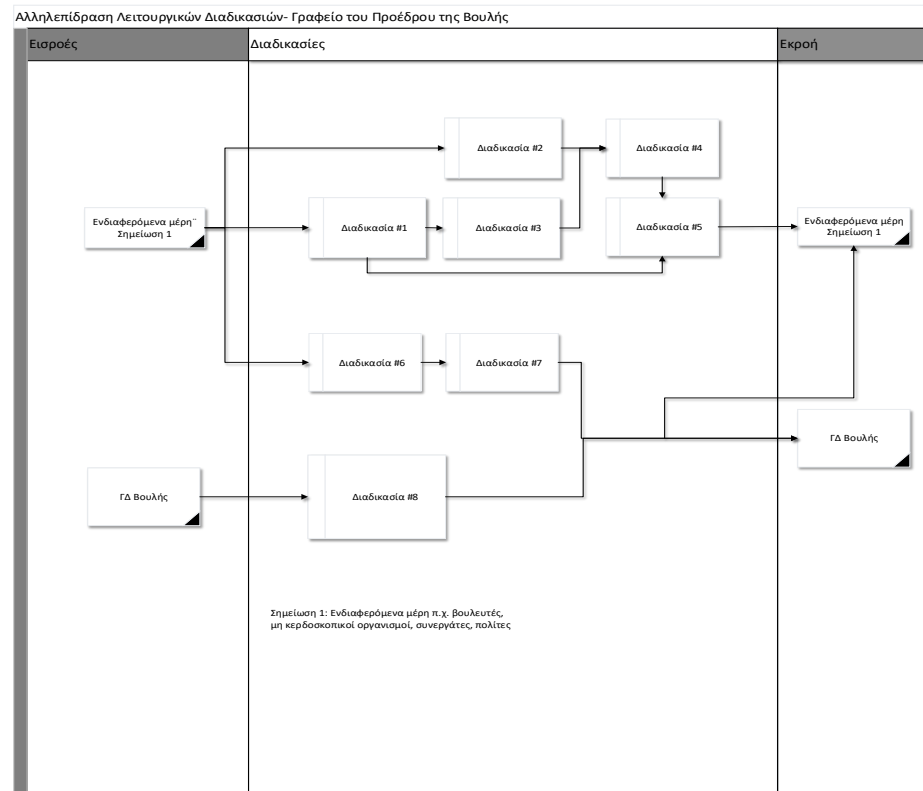


*Αποτύπωση των διαδικασιών που
εφαρμόζονται στο ΓΠΒτΑ*

2.4

Καταγραφή λειτουργικών διεργασιών

Στόχος: Η ορθολογιστική αποτύπωση της υφιστάμενης (As Is) και στη συνέχεια της επιθυμητής (To Be) κατάστασης για τις δραστηριότητες που διεξάγονται στο Γραφείο του Προέδρου της Βουλής των Αντιπροσώπων



Εφαρμογή της Διεργασιακής Προσέγγισης:

- Ιεραρχική ανάλυση διαδικασιών προς τα κάτω (Επίπεδο 3) χρησιμοποιώντας συγκεκριμένη μεθοδολογία και εργαλεία της PwC (μεθοδολογία Process Mapping)
- Αποτύπωση διεργασιών σε διαγραμματική μορφή τύπου IPO (Input – Process – Output) με τη χρήση μεθοδολογίας Process Mapping της PwC
- Αποτύπωση διεργασιών ανά ρόλο/ υπευθυνότητα
- Ενσωμάτωση των λειτουργικών διαδικασιών σε ένα Εγχειρίδιο

Σημεία που δόθηκε έμφαση

- Κατανόηση των υφιστάμενων επιπέδων απόδοσης (π.χ. εντοπισμός όλων των σημείων που δημιουργούν καθυστερήσεις, συμφόρηση, προβλήματα, λάθη κλπ),
- Καταγραφή τρόπου μέτρησης της απόδοσης κάθε διαδικασίας,
- Αποτύπωση διεργασιών σαν βάση για επανασχεδιασμό,
- Κατανόηση των αρμοδιοτήτων και ιδιοκτησίας εντός της διεργασίας,
- Κατανόηση αλληλεπίδρασης των διεργασιών του ΓΠΒτΑ για την ολοκληρωμένη και αποτελεσματική λειτουργία του,
- Ενίσχυση της διαφάνειας στο τρόπο λειτουργίας του ΓΠΒτΑ με αποτέλεσμα την αύξηση υπευθυνότητας του,
- Αύξηση αποδοτικότητας και συνέπειας στο ΓΠΒτΑ.

Προκλήσεις που αντιμετωπίστηκαν

3

Προκλήσεις που αντιμετωπίστηκαν

Συνεργασία

Δεν υπάρχει πάντα η απαιτούμενη συνεργασία με τις υπόλοιπες υπηρεσίες της Βουλής των Αντιπροσώπων.

Επικοινωνία

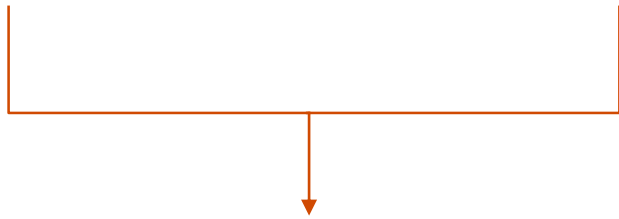
Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των υπηρεσιών της Βουλής των Αντιπροσώπων.

Γραφειοκρατία

Υπαρξη αρκετής γραφειοκρατίας από τον εκάστοτε τρόπο λειτουργίας της Βουλής των Αντιπροσώπων.

Δέσμευση

Δημιουργία καθυστερήσεων λόγω έλλειψης χρονοδιαγραμμάτων και δέσμευσης από υπηρεσίες που εξαρτάται το ΓΠΒτΑ.



Δημιουργία χρονοδιαγραμμάτων για την έγκαιρη διαχείριση αιτημάτων από το ΓΠΒτΑ



Ηλεκτρονική αναβάθμιση του ΓΠΒτΑ/ Ψηφιοποίηση διαδικασιών



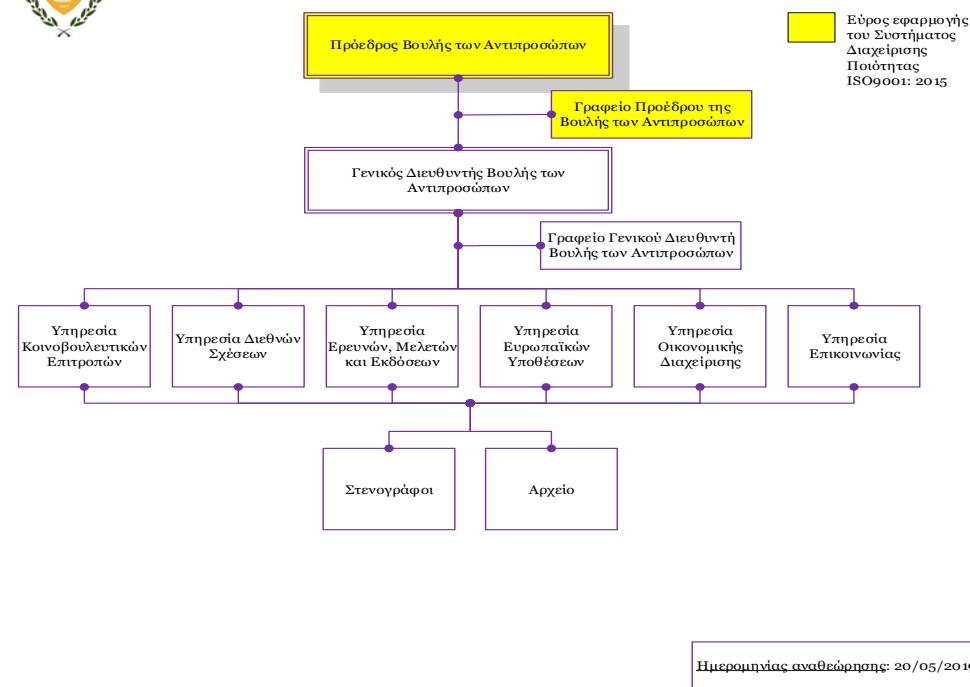
Δημιουργία διατμηματικής συμφωνίας (ΣΠΥ) μεταξύ του ΓΠΒτΑ και εξαρτώμενης υπηρεσίας

Συνεργασία και Επικοινωνία με τις υπόλοιπες υπηρεσίες της Βουλής των Αντιπροσώπων

- Για την αποτελεσματική λειτουργία της Βουλής των Αντιπροσώπων απαιτείται η άριστη συνεργασία και επικοινωνία μεταξύ των διαφόρων γραφείων και υπηρεσιών της.
- Με την πιστοποίηση του ΓΠΒτΑ δεν υπάρχει συσχέτιση με τον τρόπο λειτουργίας των υπόλοιπων γραφείων και υπηρεσιών της Βουλής των Αντιπροσώπων κάτι που δημιουργεί μια ανισορροπία στον τρόπο επικοινωνίας και συνεργασίας του προσωπικού της ΒτΑ.
- Για την βελτίωση της συνεργασίας του ΓΠΒτΑ με το Γραφείο του Γενικού Διευθυντή της Βουλής των Αντιπροσώπων δημιουργήθηκε το Πλαίσιο Συνεργασίας για Παροχή Υπηρεσιών (ΣΠΥ) από το Γραφείο του Γενικού Διευθυντή της ΒτΑ προς το ΓΠΒτΑ.



Οργανόγραμμα Προεδρίας της Βουλής



Οφέλη από την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

- Βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών
- Βελτίωση εμπιστοσύνης και ικανοποίησης ενδιαφερομένων μερών
- Βελτίωση εικόνας και φήμης του ΓΠΒτΑ
- Μεγαλύτερη αξιοπιστία στη λειτουργία του ΓΠΒτΑ
- Βελτίωση της δέσμευσης του προσωπικού σε ένα κοινό στόχο
- ‘Εξωθεν καλή μαρτυρία’ ότι το ΓΠΒτΑ όχι απλά ασπάζεται την ποιότητα αλλά και την εφαρμόζει
- Ηγετικό παράδειγμα για όλους τους οργανισμούς του ιδιωτικού και Δημόσιου τομέα αλλά και των πολιτικών σωμάτων

Οφέλη από την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

- Ενίσχυση της συμμετοχής της ηγεσίας
- Αναγνώριση και αξιολόγηση των ρίσκων και ευκαιριών που έχουν επίπτωση στις επιδόσεις του ΓΠΒτΑ
- Ευθυγράμμιση της πολιτικής και των στόχων του ΣΔΠ με τη στρατηγική του ΓΠΒτΑ
- Τεκμηριωμένες διαδικασίες με σαφής ευθύνες και αρμοδιότητες
- Αναγνώριση των αναγκών και προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών
- Εμπλοκή όλων στην συνεχή βελτίωση του ΓΠΒτΑ

Επόμενα Βήματα

4

Επόμενα Βήματα

- Διατήρηση της πιστοποίησης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO9001: 2015 για το ΓΠΒτΑ.
- Συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών και της λειτουργίας του ΓΠΒτΑ.
- Παρουσίαση στους Διευθυντές των υπόλοιπων γραφείων και υπηρεσιών της Βουλής των Αντιπροσώπων για την προώθηση της εφαρμογής Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO9001: 2015.
- Προώθηση επιτυχίας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σε άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες και Πολιτικά Σώματα.



CYPRVS AETERNA



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Ευχαριστούμε...

[pwc.com](https://www.pwc.com)

© 2019 PwC. All rights reserved. Not for further distribution without the permission of PwC. “PwC” refers to the network of member firms of PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL), or, as the context requires, individual member firms of the PwC network. Each member firm is a separate legal entity and does not act as agent of PwCIL or any other member firm. PwCIL does not provide any services to clients. PwCIL is not responsible or liable for the acts or omissions of any of its member firms nor can it control the exercise of their professional judgment or bind them in any way. No member firm is responsible or liable for the acts or omissions of any other member firm nor can it control the exercise of another member firm’s professional judgment or bind another member firm or PwCIL in any way.