



ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ
ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΚΟΖΑΝΗΣ

**Δημοτική
Επιχείρηση
Υδρευσης
Αποχέτευσης
Κοζάνης**

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

έκδοση: **3^η/ 01.01.2024**
σύνταξη: **Λάμπρος Σ.**
έγκριση: **Γκανάτσα Ιωάννα**

σκοπός

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας περιλαμβάνει:

1. σύντομη παρουσίαση της Επιχείρησης,
2. την Πολιτική Ποιότητας,
3. το Οργανόγραμμα,
4. το πεδίο εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας,
5. σύντομη παρουσίαση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

παρουσίαση επιχείρησης

Η Δημοτική Επιχείρηση Ύδρευσης και Αποχέτευσης Κοζάνης (Δ.Ε.Υ.Α.Κ.) ιδρύθηκε το 1985 και λειτούργησε για πρώτη φορά στις 20 Ιουνίου 1988, για να βελτιώσει την ποιότητα ζωής της πόλης, προσφέροντας τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες ύδρευσης και αποχέτευσης. Το 1992 στις δραστηριότητες της εταιρίας προστέθηκε και η τηλεθέρμανση. Η άριστη λειτουργία του πρωτοποριακού αυτού συστήματος ανέδειξε με τον καλύτερο τρόπο τις δυνατότητες της.

Σήμερα η Δ.Ε.Υ.Α.Κ. αξιοποιεί ευρωπαϊκά και εθνικά προγράμματα και επενδύει πόρους κατασκευάζοντας υπεσύγχρονα δίκτυα ύδρευσης - αποχέτευσης. Τα έργα που εκτελεί εξασφαλίζουν νερό άριστης ποιότητας όχι μόνο για τις σημερινές αλλά και τις μελλοντικές ανάγκες της πόλεως.

πολιτική ποιότητας

Η Δημοτική Επιχείρηση Ύδρευσης και Αποχέτευσης Κοζάνης (ΔΕΥΑΚ) από τον πρώτο χρόνο της λειτουργίας της (1988) έθεσε ως βασικό της στόχο και όραμα την παροχή των καλύτερων δυνατών υπηρεσιών προς τους πολίτες του Δήμου Κοζάνης στον ευαίσθητο και κρίσιμο τομέα της ύδρευσης και της αποχέτευσης. Η συνεχής ανάπτυξη του δικτύου και η συνεχεία βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στον διευρυμένο Δημοτικό Διαμέρισμα αποτελεί τη νέα πρόκληση για την Επιχείρηση.

Κοινός παρονομαστής της προσπάθειας είναι η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πολίτες με σεβασμό στο περιβάλλον.

Ο στόχος μας είναι:

- Η έγκαιρη και αποτελεσματική αξιοποίηση όλων των ευκαιριών και των δυνατοτήτων που παρέχουν τα διάφορα ευρωπαϊκά και εθνικά προγράμματα, σε συνδυασμό με τη σωστή επένδυση των δικών μας πόρων.
- Η κατασκευή σύγχρονων δικτύων ύδρευσης- αποχέτευσης- τηλεθέρμανσης και μονάδων βιολογικού καθαρισμού που είναι ικανά να ανταποκριθούν όχι μόνο στις σημερινές αλλά και τις μελλοντικές ανάγκες του Δήμου.
- Η αξιολόγηση του εξωτερικού και εσωτερικού περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιείται η Επιχείρηση
- Η αξιολόγηση των κινδύνων και η αξιοποίηση των ευκαιριών που προκύπτουν από τη λειτουργία της Επιχείρησης
- Η διασφάλιση των απαραίτητων συνθηκών υγιεινής των πολιτών και η προστασία του περιβάλλοντος.
- Η μεθοδική οργάνωση των υπηρεσιών μας, έτσι ώστε να ανταποκρίνεται επαρκώς στις απαιτήσεις και τα αιτήματα των καταναλωτών.

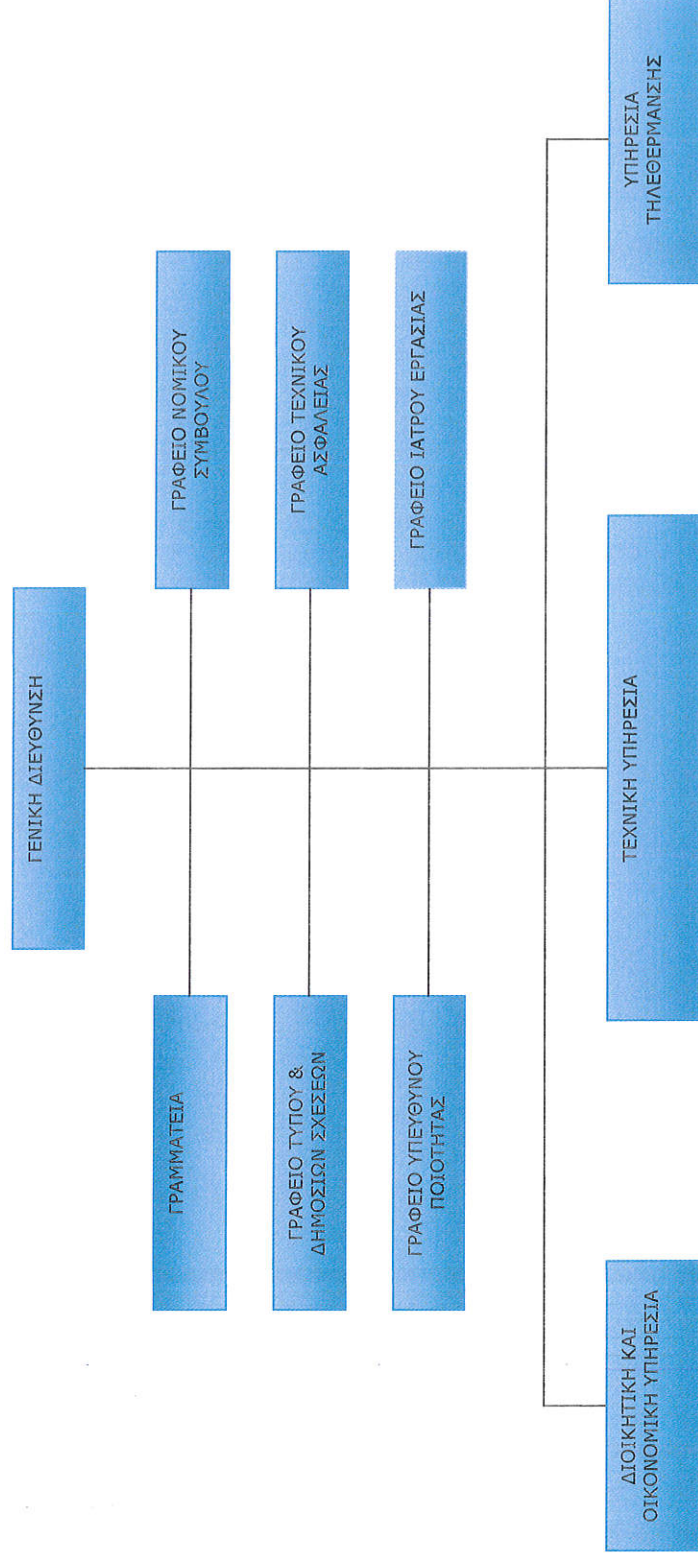
Για να πετύχουμε τους στόχους δεσμευόμαστε στις ακόλουθες αρχές

- Συνεχής εκσυγχρονισμός των μηχανογραφικών συστημάτων της Επιχείρησης.
- Συνεχής επαφή και συνεργασία με τις Δημοτικές Αρχές για τη βελτίωση και περαιτέρω ανάπτυξη του δικτύου και των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού ώστε να ανταποκρίνεται στις αυξανόμενες ανάγκες του Δημοτικού Διαμερίσματος.
- Συνεπής τήρηση του εθνικού και ευρωπαϊκού κανονιστικού πλαισίου
- Αποτελεσματική εφαρμογή και συνεχής βελτίωση των προδιαγραφών λειτουργίας και της αποτελεσματικότητας της Επιχείρησης όπως αυτές εκφράζονται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.
- Διαρκής μέτρηση και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Συνεχής εφαρμογή περιβαλλοντικών προγραμμάτων για τη μείωση της κατανάλωσης ενεργειακών πόρων από την Επιχείρηση.

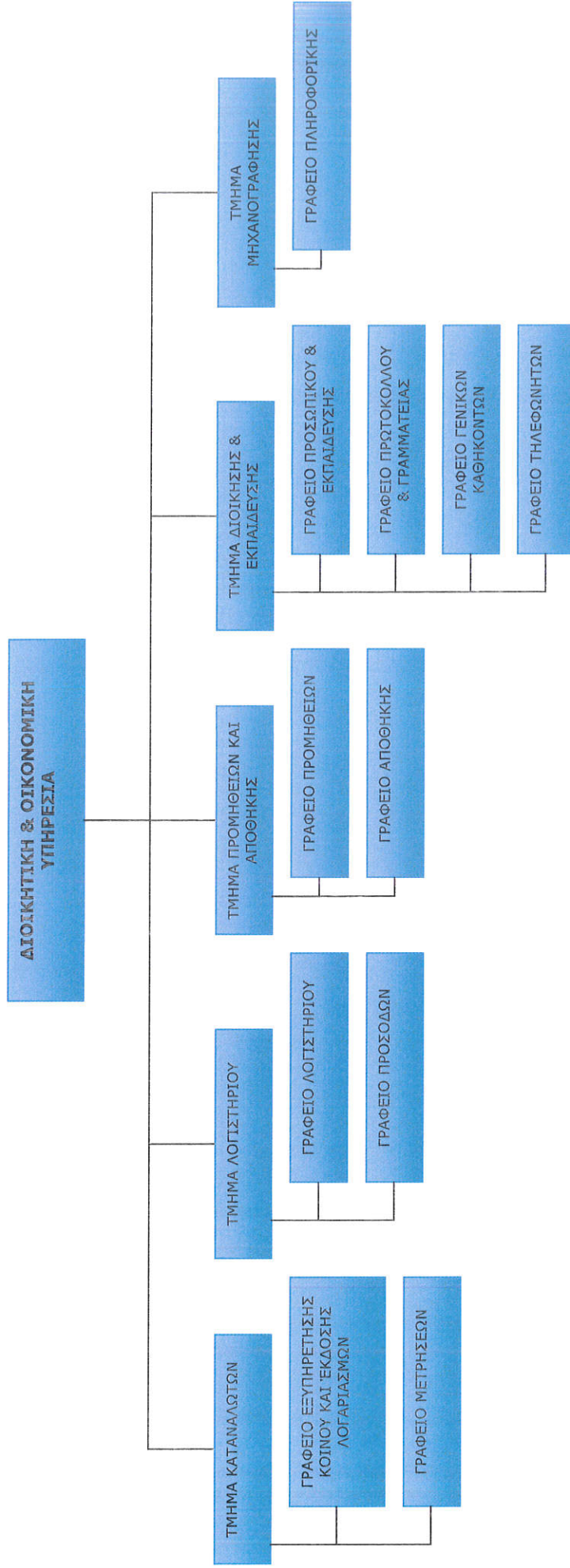
Η Γενική Δευθύντρια
Γκανάτσα Ιωάννα



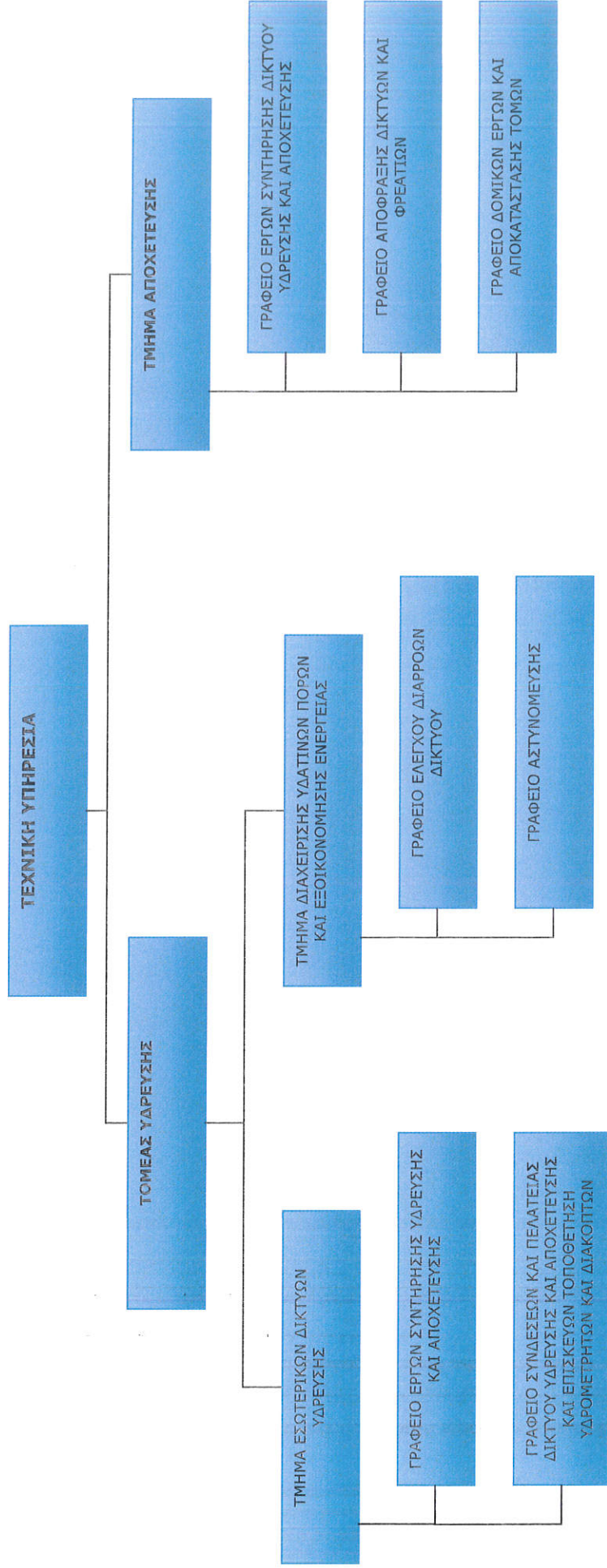
οργανόγραμμα



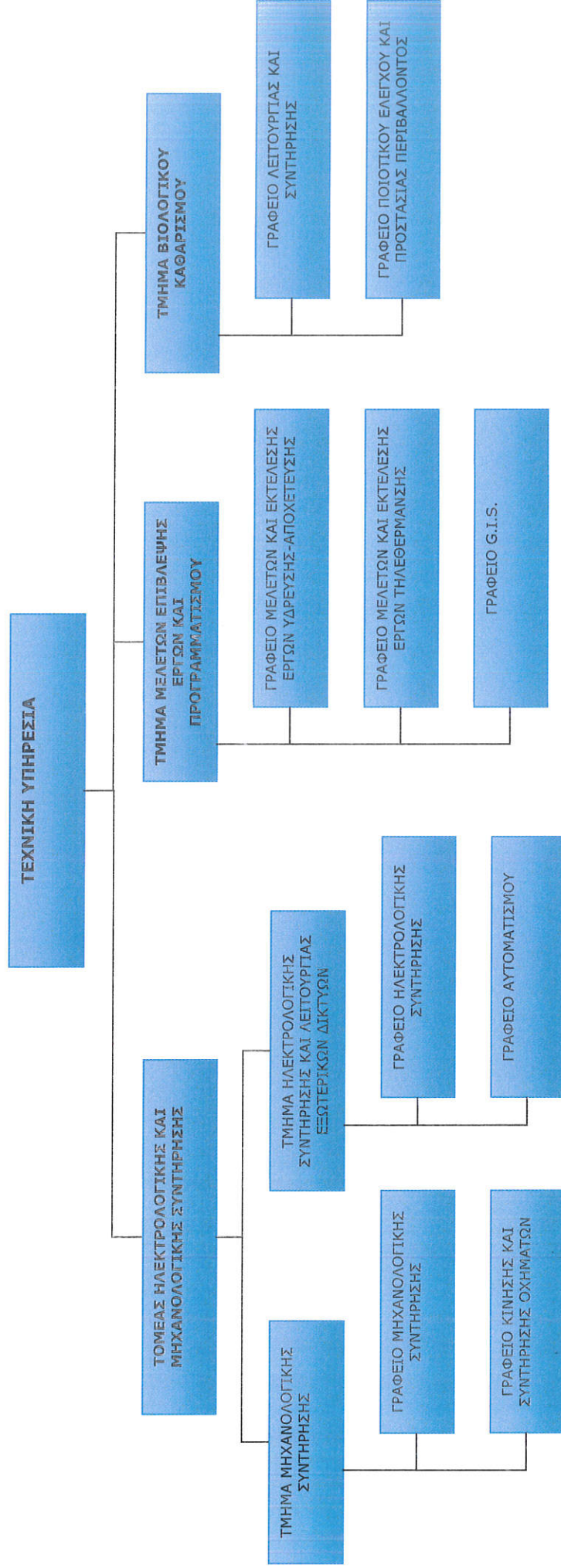
Εγχειρίδιο Ποιότητας



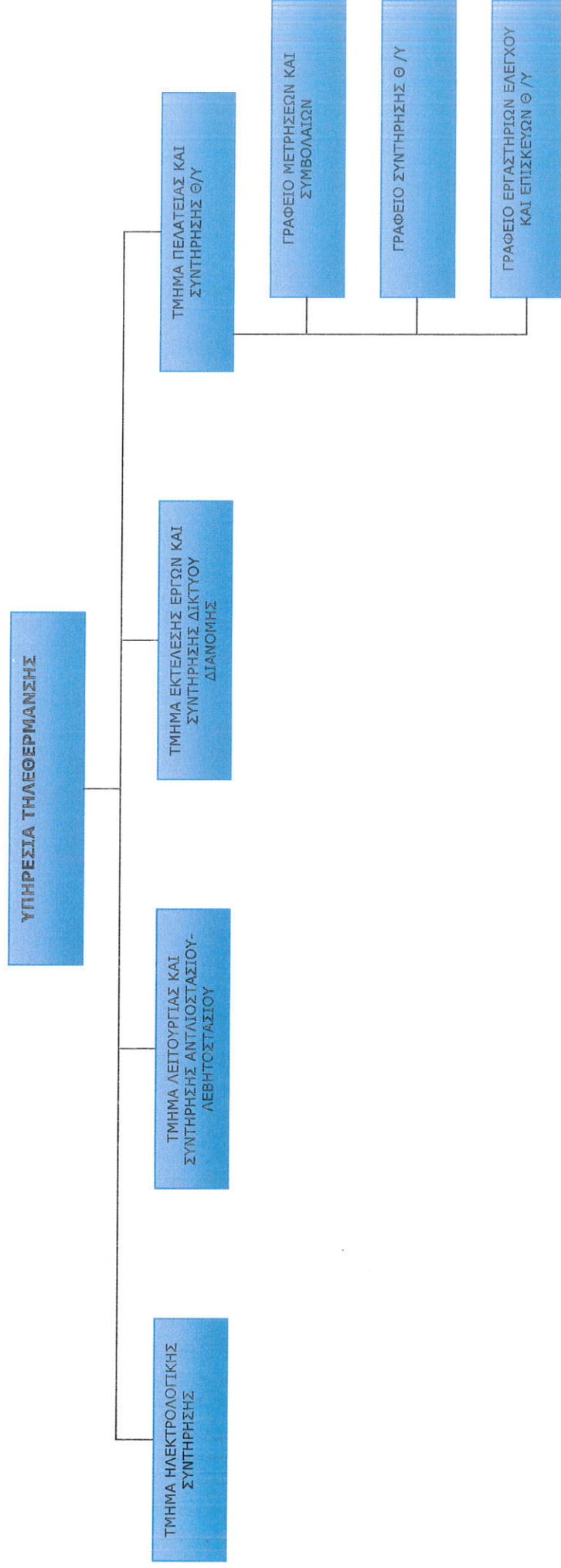
Εγχειρίδιο Ποιότητας



Εγχειρίδιο Ποιότητας



Εγχειρίδιο Ποιότητας



συνοπτική παρουσίαση συστήματος διαχείρισης ποιότητας

1. δομή συστήματος διαχείρισης ποιότητας

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας περιλαμβάνει:

1. Εγχειρίδιο Ποιότητας το οποίο περιλαμβάνει το Οργανόγραμμα και την Πολιτική Διαχειριστικής Επάρκειας & Ποιότητας
2. Στόχους και δείκτες Ποιότητας
3. Έγγραφα Συστήματος Ποιότητας (Διαδικασίες)
4. Έγγραφα Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας (Διαδικασίες)
5. Έγγραφα Συστήματος Διαπίστευσης εργαστηρίου (Διαδικασίες)
6. Πρότυπα όπως ISO 9001:2015 και 24510, 24511, και 24512
7. Νομοθεσία, Εγκύκλιοι, Κανονισμοί και άλλα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης που σχετίζονται με τις δραστηριότητες της Επιχείρησης και δεν έχουν ενσωματωθεί στις Διαδικασίες.
8. Αρχεία που τηρούνται στα πλαίσια του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

2. Πεδίο Πιστοποίησης

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που έχει αναπτυχθεί καλύπτει:

- Παροχή υπηρεσιών ύδρευσης, αποχέτευσης και τηλεθέρμανσης
- Προγραμματισμός – Μελέτη και Υλοποίηση έργων

3. Απαιτήσεις που ικανοποιεί το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας καλύπτει τις απαιτήσεις που προκύπτουν από:

1. την Πολιτική Ποιότητας της Επιχείρησης
2. το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015
3. τα διεθνή πρότυπα ISO 24510, ISO 24511 και ISO 24512
4. την ευρωπαϊκή και ελληνική νομοθεσία

4. εξαιρέσεις από το πρότυπο

Δεν υπάρχουν εξαιρέσεις από το πρότυπο ISO 9001:2015

5. διεργασίες και διαδικασίες του συστήματος διαχείρισης ποιότητας

Οι διεργασίες του συστήματος διακρίνονται στις εξής κατηγορίες:

- **Λειτουργικές** που αφορούν τις κύριες δραστηριότητες της Επιχείρησης οι οποίες είναι οι εξής:
 - ✓ Διαχείριση Ύδρευσης
 - ✓ Διαχείριση Αποχέτευσης
 - ✓ Διαχείριση Τηλεθέρμανσης
 - ✓ Προγραμματισμός – Μελέτη – Παρακολούθηση Έργων

- **Υποστηρικτικές/ Διοικητικές** που αφορούν δευτερεύουσες δραστηριότητες της Επιχείρησης που είναι απαραίτητες για την υποστήριξη των λειτουργικών διεργασιών και είναι οι εξής:

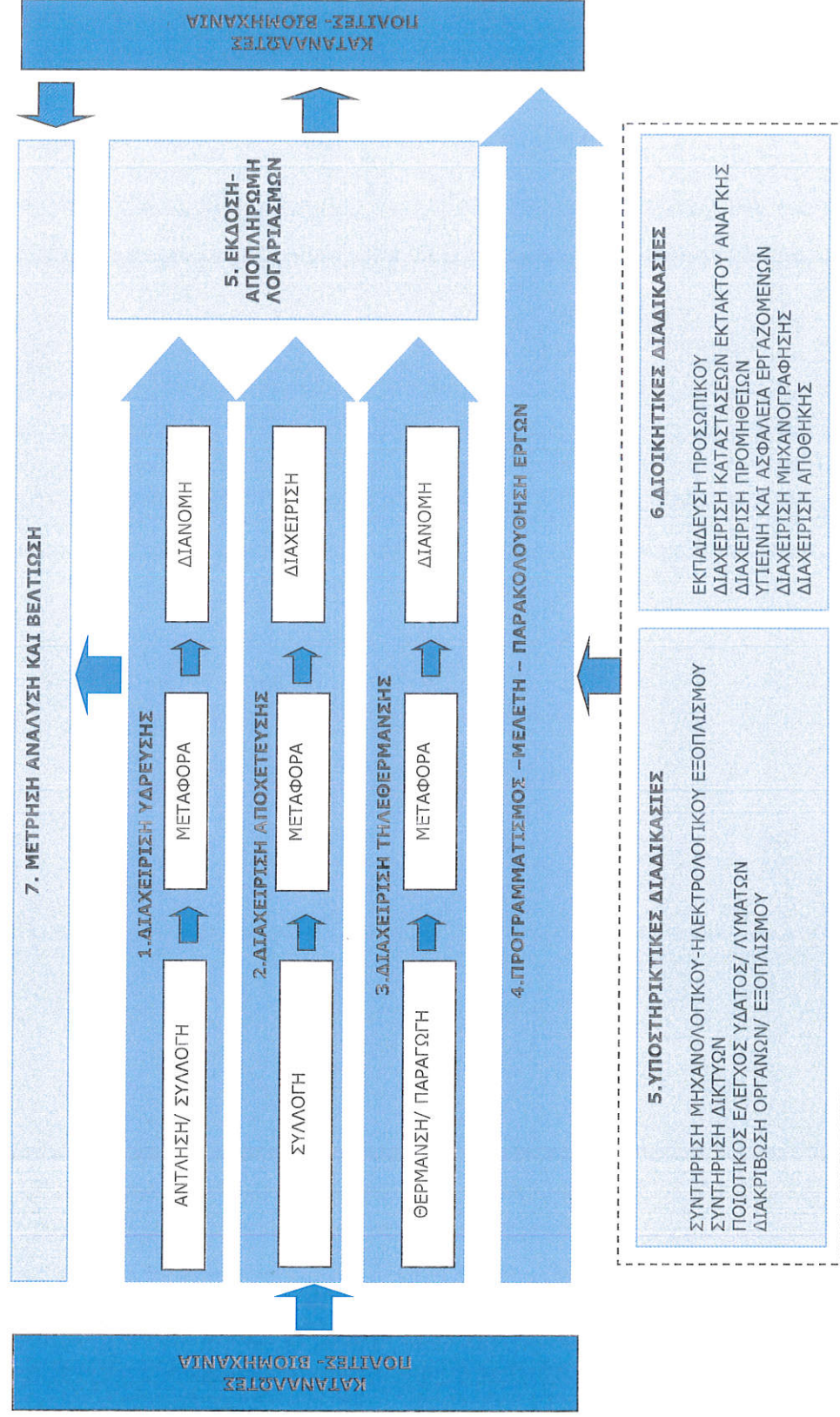
Υποστηρικτικές

- ✓ Διαχείριση οχημάτων
- ✓ Συντήρηση Δικτύων
- ✓ Συντήρηση εξοπλισμού
- ✓ Διαχείριση βιολογικού καθαρισμού
- ✓ Έκδοση – αποπληρωμή λογαριασμών
- ✓ Ποιοτικός έλεγχος νερού – λυμάτων
- ✓ Διακρίβωση οργάνων – εξοπλισμού

Διοικητικές

- ✓ Διαχείριση αποθήκης
 - ✓ Διαχείριση υποδομών πληροφορικής
 - ✓ Διαχείριση προμηθειών
 - ✓ Διαχείριση καταστάσεων εκτάκτου ανάγκης
 - ✓ Εκπαίδευση προσωπικού
 - ✓ Υγιεινή και ασφάλεια εργαζομένων
 - ✓ Διαχείριση εγγράφων και τεχνογνωσίας
- **Μέτρησης ανάλυσης και βελτίωσης** που αφορούν δραστηριότητες της Επιχείρησης που έχουν ως σκοπό τη συνεχή βελτίωση της Επιχείρησης μέσω της μέτρησης και παρακολούθησης δεικτών, παραπόνων, ικανοποίησης καταναλωτών
 - ✓ Διαχείριση παραπόνων
 - ✓ Εσωτερικές επιθεωρήσεις
 - ✓ Μέτρηση – Στοχοθεσία
 - ✓ Μέτρηση ικανοποίησης πελατών
 - ✓ Διαχείριση αστοχιών – Ενέργειες βελτίωσης
 - ✓ Συμβούλιο Ανασκόπησης
 - ✓ Ανάλυση επιχειρησιακού περιβάλλοντος
 - ✓ Διαχείριση κινδύνων
 - ✓ Διαχείριση αλλαγών

διάγραμμα αλληλεπίδρασης



Λίστα διαδικασιών ISO 9001:2008

Κωδ.	Τίτλος	Υπεύθυνο Τμήμα
1. Διαχείριση Ύδρευσης		
Δ 1.1	Διαχείριση δικτύου	Τομέας Ύδρευσης
Δ 1.2	Διαχείριση συνδέσεων	Τομέας Ύδρευσης
Δ 1.3	Διαχείριση μετρητών	Τμήμα Καταναλωτών
2. Διαχείριση Αποχέτευσης		
Δ 2.1	Διαχείριση δικτύου	Τμήμα Αποχέτευσης
Δ 2.2	Διαχείριση συνδέσεων	Τμήμα Αποχέτευσης
3. Διαχείριση Τηλεθέρμανσης		
Δ 3.1	Διαχείριση τηλεθέρμανσης	Τμήμα Λειτουργίας και Συντήρησης Αντλιοστασίου – Λεβητοστασίου
Δ 3.2	Διαχείριση μετρητών	Τμήμα Πελατείας και Συντήρησης Θ/Υ
Δ 3.3	Συντήρηση Θ/Υ	Τμήμα Πελατείας και Συντήρησης Θ/Υ
Δ 3.4	Συντήρηση δικτύου Τ/Θ	Τμήμα Εκτέλεσης Έργων και Συντήρησης Δικτύου Διανομής
4. Προγραμματισμός – μελέτη- Παρακολούθηση έργων		
ΔΕ	Εγχειρίδιο Διαχειριστικής Επάρκειας	Τμήμα Μελετών και Επібλεψης έργων και Προγραμματισμού
5. Υποστηρικτικές διαδικασίες		
Δ 5.1	Συντήρηση Δικτύων	Τομέας Ύδρευσης, Τμήμα Αποχέτευσης
Δ 5.2	Συντήρηση εξοπλισμού	Τμήμα Μηχανολογικής Συντήρησης, Τμήμα Ηλεκτρολογικής Συντήρησης και Λειτουργίας Εξωτερικών Δικτύων, Τμήμα Βιολογικού Καθαρισμού, Τμήμα Λειτουργίας και Συντήρησης Αντλιοστασίου – Λεβητοστασίου
Δ 5.3	Διακρίβωση οργάνων – εξοπλισμού	Εμπλεκόμενα Τμήματα

Κωδ.	Τίτλος	Υπεύθυνο Τμήμα
Δ 5.4	Διαχείριση οχημάτων	Τμήμα Μηχανολογικής Συντήρησης
Δ 5.5	Διαχείριση βιολογικού καθαρισμού	Τμήμα Βιολογικού Καθαρισμού
Δ 5.6	Ποιοτικός έλεγχος νερού – λυμάτων	Τμήμα Βιολογικού Καθαρισμού
Δ 5.7	Έκδοση – αποπληρωμή λογαριασμών	Τμήμα Καταναλωτών

6. Διοικητικές Διαδικασίες

Δ 6.1	Διαχείριση αποθηκών	Τμήμα Προμηθειών και Αποθήκης
Δ 6.2	Διαχείριση υποδομών πληροφορικής	Τμήμα Μηχανογράφησης
Δ 6.3	Διαχείριση προμηθειών	Τμήμα Προμηθειών και Αποθήκης
Δ 6.4	Διαχείριση καταστάσεων εκτάκτου ανάγκης	Εμπλεκόμενα Τμήματα – Τεχνικός Ασφαλείας
Δ 6.5	Εκπαίδευση προσωπικού	Τμήμα Διοίκησης και Εκπαίδευσης
Δ 6.6	Υγιεινή και ασφάλεια εργαζομένων	Τεχνικός Ασφαλείας
Δ 6.7	Διαχείριση εγγράφων και τεχνογνωσίας	Υπεύθυνος Ποιότητας

7. Μέτρηση – ανάλυση βελτίωση

Δ 7.1	Διαχείριση παραπόνων	Εμπλεκόμενα Τμήματα
Δ 7.2	Εσωτερικές επιθεωρήσεις	Υπεύθυνος Ποιότητας
Δ 7.3	Διαχείριση αστοχιών – Διορθωτικές & Προληπτικές ενέργειες	Υπεύθυνος Ποιότητας -Εμπλεκόμενα Τμήματα
Δ 7.4	Μέτρηση – Στοχοθεσία	Εμπλεκόμενα Τμήματα
Δ 7.5	Μέτρηση ικανοποίησης πελατών	Υπεύθυνος Ποιότητας -Εμπλεκόμενα Τμήματα
Δ 7.6	Συμβούλιο Ανασκόπησης	Υπεύθυνος Ποιότητας
Δ 7.7	Ανάλυση επιχειρησιακού περιβάλλοντος	Υπεύθυνος Ποιότητας – Διοίκηση
Δ 7.8	Διαχείριση κινδύνων	Υπεύθυνος Ποιότητας – Διοίκηση
Δ 7.9	Διαχείριση αλλαγών	Υπεύθυνος Ποιότητας - Διοίκηση

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

έκδοση: **3^η / 01.12.2024**
σύνταξη: **Λάμπρος Σ.**
έγκριση: **Ματιάκης Παναγιώτης**

σκοπός

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας περιλαμβάνει:

1. σύντομη παρουσίαση της Επιχείρησης,
2. την Πολιτική Ποιότητας,
3. το Οργανόγραμμα,
4. το πεδίο εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας,
5. σύντομη παρουσίαση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας