



CEP

Civil Emergency
Planning Hellas

Συμβουλευτικές, Ερευνητικές, Μελετητικές και
Επιμορφωτικές Υπηρεσίες Πολιτικής Προστασίας,
Διαχείρισης Κινδύνων και Προστασίας Πληθυσμού και
Περιβάλλοντος



ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΥΓΕΙΑΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ



© Το παρόν αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της CEP HELLAS. Απαγορεύεται η αναπαραγωγή ή τροποποίηση αυτού με οποιονδήποτε τρόπο, εν όλω ή εν μέρει, χωρίς την προηγούμενη γραπτή άδεια της Εταιρείας.

1. ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΟΙ ΑΞΟΝΕΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ CEP HELLAS

Η Επιχείρηση με την επωνυμία **CEP HELLAS** (Civil Emergency Planning Hellas), δημιουργήθηκε από το συνδυαστικό αποτέλεσμα της Οργανωσιακής κουλτούρας και της εμπορικής εξέλιξης των δραστηριοτήτων της Κοινωνικής Συνεταιριστικής Επιχείρησης Συλλογικής και Κοινωνικής Ωφέλειας με την επωνυμία ΕΠΙΣΤΩ ΚΟΙΝ.Σ.ΕΠ., ως το ενδεδειγμένο αντιπροσωπευτικό εργαλείο, της εικόνας του σκοπού και των στόχων των δραστηριοτήτων της επιχείρησης, ανταποκρινόμενη άμεσα, στους ρυθμούς ανάπτυξης, των απαιτήσεων και των αναγκών της σύγχρονης επιχειρηματικότητας.

Ως κύριος σκοπός της CEP HELLAS είναι η ανάληψη δράσεων, που θα συμβάλουν στην καλύτερη αντιμετώπιση των φυσικών και ανθρωπογενών καταστροφών και στον περιορισμό των επιπτώσεών τους στη ζωή, την υγεία και την περιουσία των πολιτών.

Οι Υπηρεσίες που παρέχει η εταιρεία είναι:

- Συμβουλευτικές υπηρεσίες Διοίκησης Ποιότητας και Υγείας – Ασφάλειας στην Εργασία (ΥΑΕ)
- Οργάνωση Επιχειρήσεων
- Οργάνωση Πολιτικής Προστασίας
- Επιχειρησιακά Σχέδια
- Ανθρώπινης Υγείας
- Εκπαίδευση
- Εθελοντισμός

Η CEP HELLAS διαθέτει Επιστημονικό προσωπικό (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΩΝ), με κτηθείσα εμπειρία για τη σύνταξη Επιχειρησιακών Σχεδίων (εκτίμησης κινδύνου, πρόληψης - καταστολής, διάσωσης και διαφυγής), που περιλαμβάνουν αναλυτικά τις ενέργειες που πρέπει να

πραγματοποιηθούν σε όλες τις φάσεις ενός γεγονότος (πριν, κατά τη διάρκεια και μετά).

Η εταιρεία στην προσπάθειά της να ικανοποιεί τους Πελάτες της και τα άλλα Ενδιαφερόμενα Μέρη, έχει θέσει σε εφαρμογή Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης (ΟΣΔ) που ικανοποιεί τις απαιτήσεις των Διεθνών Προτύπων **ISO 9001:2015 και ISO 45001:2018.**

Το ΟΣΔ αυτό, έχει σχεδιασθεί:

- Βάσει του «**σκέπτεσθε βάσει κινδύνου**» (**risk based thinking**). Η εφαρμογή της σκέψης βάσει κινδύνου είναι ένα ουσιαστικό εργαλείο για την επίτευξη και τη διατήρηση ενός αποτελεσματικού Συστήματος Διαχείρισης. Η CEP σχεδιάζει και εφαρμόζει αποτελεσματικά διάφορες δράσεις για την αντιμετώπιση κινδύνων και δημιουργίας ευκαιριών για μεγιστοποίηση των αποτελεσμάτων και της πρόληψης αρνητικών επιπτώσεων των υπηρεσιών .
- σε τρόπον ώστε να ενσωματώνονται η Εθνική Νομοθεσία, οι Ευρωπαϊκοί Κανονισμοί και Οδηγίες, που επηρεάζουν το πεδίο δραστηριοτήτων της CEP HELLAS, ήτοι:
 - Νόμος 3013/2002(ΦΕΚ 102/Α/1-5-2002)
 - Υ.Α. 1299/2003(ΦΕΚ 423/10-4-2002)(ΣΧΕΔΙΟ ΞΕΝΟΚΡΑΤΗΣ)
 - Νόμος 3850/2010(ΦΕΚ 84/Α/2-6-10)
 - Νόμος 4249/2014 (ΦΕΚ 73/Α/24-3-2014)
 - Νόμος 4662/2020(ΦΕΚ 27/Α/-2-20)
 - Προεδρικό Διάταγμα 17/1996
 - Άρθρο 662 του Ελληνικού Αστικού Κώδικα
 - Οδηγίες ΕΟΚ του Συμβουλίου της Ευρώπης 89/391-91/383
 - Πυροσβεστική Διάταξη 15/2014(ΦΕΚ 3149/Β24-11-2014)
 - Πυροσβεστική Διάταξη 14/2014 - ΦΕΚ 2434/Β/12-9-2014

2. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

Το παρόν Εγχειρίδιο Ποιότητας, με κωδικό έκδοσης **V02 130921** αποτελεί μια σύνοψη της δομής του ανωτέρω αναφερθέντος **Συστήματος Ολοκληρωμένης Διαχείρισης**, για την ενημέρωση των Πελατών, των Εργαζομένων, των Κοινωνικών Εταίρων και των Εξωτερικών Συνεργατών και Υπεργολάβων (υπό το πρίσμα των Προτύπων **ISO 9001:2015** και **ISO 45001:2018**, τιθέμενο στη διάθεση και οιουδήποτε άλλου ενδιαφερόμενου μέρους .

Συντομογραφίες:

ΟΣΔ: Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης

ΥΟΠ: Υπεύθυνη Ολικής Ποιότητας

ΥΑΕ: Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Γ.Γ.Π.Π: Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας

3. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ – ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Η CEP HELLAS είναι μια Κοινωνική Συνεταιριστική Επιχείρηση Συλλογικής και Κοινωνικής Ωφέλειας, με κύριο σκοπό την ανάληψη δράσεων, σε Επιχειρήσεις τόσο του Ιδιωτικού & Δημόσιου τομέα όσο και Οργανισμών, που θα συμβάλουν στην καλύτερη αντιμετώπιση των φυσικών και ανθρωπογενών καταστροφών και στον περιορισμό των επιπτώσεών τους στη ζωή, την υγεία και την περιουσία των πολιτών. Εφαρμόζει συστήματα διαχείρισης ποιότητας, σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 9001:2015 και ISO 45001:2018

Την CEP HELLAS στελεχώνουν:

- Στελέχη σωμάτων ασφαλείας : Πυροσβεστική Υπηρεσία, Ένοπλες Δυνάμεις
- Επιστημονικό Προσωπικό : Γεωλόγοι, Πολιτικοί Μηχανικοί, Ιατροί, Λειτουργοί Υγείας, Μηχανολόγοι
- Στελέχη Διοίκησης : Οικονομολόγοι, Νομικοί, Στελέχη Ο.Τ.Α.

ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Το έτος 2019 πέντε άνθρωποι που υπηρέτησαν από διάφορες καίριες θέσεις στην Πολιτική Προστασία, όπου διαχειρίζονταν καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και αντιμετώπισης κινδυνικών φαινομένων, αναγνώρισαν το κενό που υπάρχει σε θέματα οργάνωσης – λειτουργίας των δομών αποφυγής κινδύνων και εκπαίδευσης σε κάθε κεντρικό και εργασιακό επίπεδο αποφάσεων και αποφάσισαν να ιδρύσουν μια εταιρεία κοινωνικής ευθύνης, με σκοπό να αξιοποιήσουν τις γνώσεις τους παρέχοντας εξειδικευμένες υπηρεσίες.

Η εταιρεία με τη Νομική Μορφή ΚΟΙΝΣΕΠ (ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ) και με διακριτικό τίτλο «ΕΠΙΣΤΩ», ιδρύθηκε το 2019 με ΑΡ. Α.Γ.Ε.Μ.Κ.Ο. 00015603011 ,όπου έκτοτε λειτουργεί απρόσκοπτα μέχρι σήμερα,

Στις αρχές τους έτους 2022, η οργανωσιακή κουλτούρα της ΕΠΙΣΤΩ (ΚΟΙΝ.Σ.ΕΠ), ανταποκρινόμενη άμεσα στους ρυθμούς εξέλιξης, των

απαιτήσεων και των αναγκών της σύγχρονης επιχειρηματικότητας, προέβη στη δημιουργία και στην αλλαγή της εμπορικής επωνυμίας της σε CEP HELLAS (Civil Emergency Planning Hellas), ως ενδεδειγμένο εργαλείο της αντιπροσωπευτικής εικόνας, της ανάπτυξης, της δημιουργίας των σκοπών και στόχων των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.

4. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΥΑΕ ΤΗΣ CEP HELLAS

Η CEP HELLAS είναι μια Κοινωνική Συνεταιριστική Επιχείρηση Συλλογικής και Κοινωνικής Ωφέλειας, με κύριο σκοπό την ανάληψη δράσεων, σε Επιχειρήσεις τόσο του Ιδιωτικού & Δημόσιου τομέα όσο και Οργανισμών που θα συμβάλουν, αφενός στην τήρηση της ισχύουσας Νομοθεσίας σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης προσαρμοσμένες όπως αυτές προκύπτουν, αφετέρου οι εργαζόμενοι και οι πολίτες να μπορούν να συμβάλουν μέσω εκπαιδευτικής επάρκειας, αποτελεσματικά στην αντιμετώπιση της οποιασδήποτε φυσικής, ή ανθρωπογενής καταστροφής περιορίζοντας τις επιπτώσεις στην ζωή, την υγεία την περιουσία των πολιτών αλλά και τη λειτουργία των Επιχειρήσεων.

Υπό τον ανωτέρω γενικό σκοπό, οι βασικοί άξονες δράσεων της λειτουργίας πάνω στους οποίους δραστηριοποιείται η CEP HELLAS είναι:

- **Παροχή Συμβουλευτικών, Ερευνητικών, Μελετητικών, Επιμορφωτικών, Εκπαιδευτικών και Οργανωτικών Υπηρεσιών σε θέματα Διαχείρισης Κινδύνων Πολιτικής Προστασίας και Υγείας - Ασφάλειας των Εργαζομένων των Επιχειρήσεων, για την ανάληψη απαιτούμενων δράσεων με σκοπό την αποτελεσματική αντιμετώπιση των έκτακτων περιστατικών (πυρκαγιά, έκρηξη, σεισμός, ακραία καιρικά φαινόμενα κ.α.)**

Για την επιτυχή υλοποίηση των ανωτέρω δράσεων η Δ.Ε έχει αποφασίσει την εφαρμογή **Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης, σύμφωνα με τα Διεθνή πρότυπα ISO 9001:2015 και ISO 45001:2018.**

Για την **CEP HELLAS**, τον **Πρόεδρο της Δ.Ε.**, τα **μέλη της Δ.Ε**, τους **Φυσικούς Φορείς** και τους **Εργαζόμενους** αυτής αποτελούν σταθερές αξίες, επιλογές και δέσμευση:

- Η εστίαση στις ανάγκες των Ενδιαφερομένων Κοινωνικών Εταίρων και των Πελατών όπως επίσης η διαρκής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσω της μέτρησης και επίτευξης ποιοτικών και ποσοτικών δεικτών απόδοσης, με στόχο πάντα την απόλυτη ικανοποίηση των εκφρασμένων αναγκών όσων την εμπιστεύονται.
- Η ικανοποίηση όλων των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων, όπως επίσης η ενσωμάτωση Καλών Πρακτικών, Αρχών και επιταγών της Επιστήμης, που άπτονται των δραστηριοτήτων της εταιρείας.
- Η διατήρηση υψηλού επιπέδου κατάρτισης και διαρκούς επιμόρφωσης του Στελεχιακού Δυναμικού, σε τρόπο ώστε όλο το Ανθρώπινο Δυναμικό της επιχείρησης να είναι σε θέση να υπηρετήσει τη Στρατηγική Επιλογή Ποιότητας και ΥΑΕ αλλά και να επιτύχει τους επιμέρους στόχους του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης.
- Η παροχή ενός υγιούς και ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος και η αποτροπή επαγγελματικών ασθενειών και τραυματισμών, για τους **Εργαζομένους της CEP HELLAS**, αλλά τους **Υπεργολάβους** και τους **Εξωτερικούς Συνεργάτες** αυτής, στους χώρους δραστηριότητάς των, με εφαρμογή διαδικασίας διασφάλισης διαρκούς ετοιμότητας και ενσωμάτωση μετρήσεων, ποιοτικών και ποσοτικών δεικτών, για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας αυτής.
- Η ευθύνη για τη διασφάλιση υψηλών επιπέδων ασφάλειας του εξοπλισμού και των εγκαταστάσεων.
- Η καταγραφή και παροχή από πλευράς της Διοίκησης, όλων των

απαιτούμενων πόρων προκειμένου να επιτυγχάνεται η προδιαγεγραμμένη Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η ΥΑΕ.

Η Πολιτική Ποιότητας και ΥΑΕ, γνωστοποιείται σε όλους τους εργαζόμενους και τα ενδιαφερόμενα μέρη, με ανάρτηση στην ιστοσελίδα της εταιρίας, με αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και οποιοδήποτε άλλο μέσον κρίνεται πρόσφορο και απαραίτητο.

Οι εργαζόμενοι της CEP HELLAS θα πρέπει να υποστηρίξουν την εν λόγω Πολιτική και να συνεργάζονται με τη Δ.Ε στα θέματα υγείας και ασφάλειας. Επίσης, οι εργαζόμενοι πρέπει να προστατεύουν την προσωπική τους υγεία και την ασφάλειά, συμμορφούμενοι με την ισχύουσα Νομοθεσία και ακολουθώντας τις πολιτικές, τις διαδικασίες, τους κανόνες και τις οδηγίες της εταιρίας.

Είναι καθήκον κάθε εργαζομένου να αναφέρει στον αρμόδιο Διευθυντή, την ΥΟΠ ή τον Πρόεδρο, το συντομότερο δυνατό, τυχόν επικίνδυνες καταστάσεις, τραυματισμούς, ατυχήματα ή ασθένειες που σχετίζονται με τον χώρο εργασίας.

Η Πολιτική Ποιότητας και ΥΑΕ και το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης αναθεωρούνται σε τακτική βάση από την **CEP HELLAS**, οδηγώντας σε βελτιώσεις, αλλαγές και τον ορισμό νέων ποιοτικών, ποσοτικών στόχων.

Η Διοίκηση της **CEP HELLAS** δηλώνει τη δέσμευσή της για τη λειτουργία και αδιάλειπτη εφαρμογή του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας,

5. ΔΟΜΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης της CEP HELLAS καλύπτει πλήρως το **πεδίο δραστηριοτήτων** της εταιρείας όπως αναλύεται ως άνω.

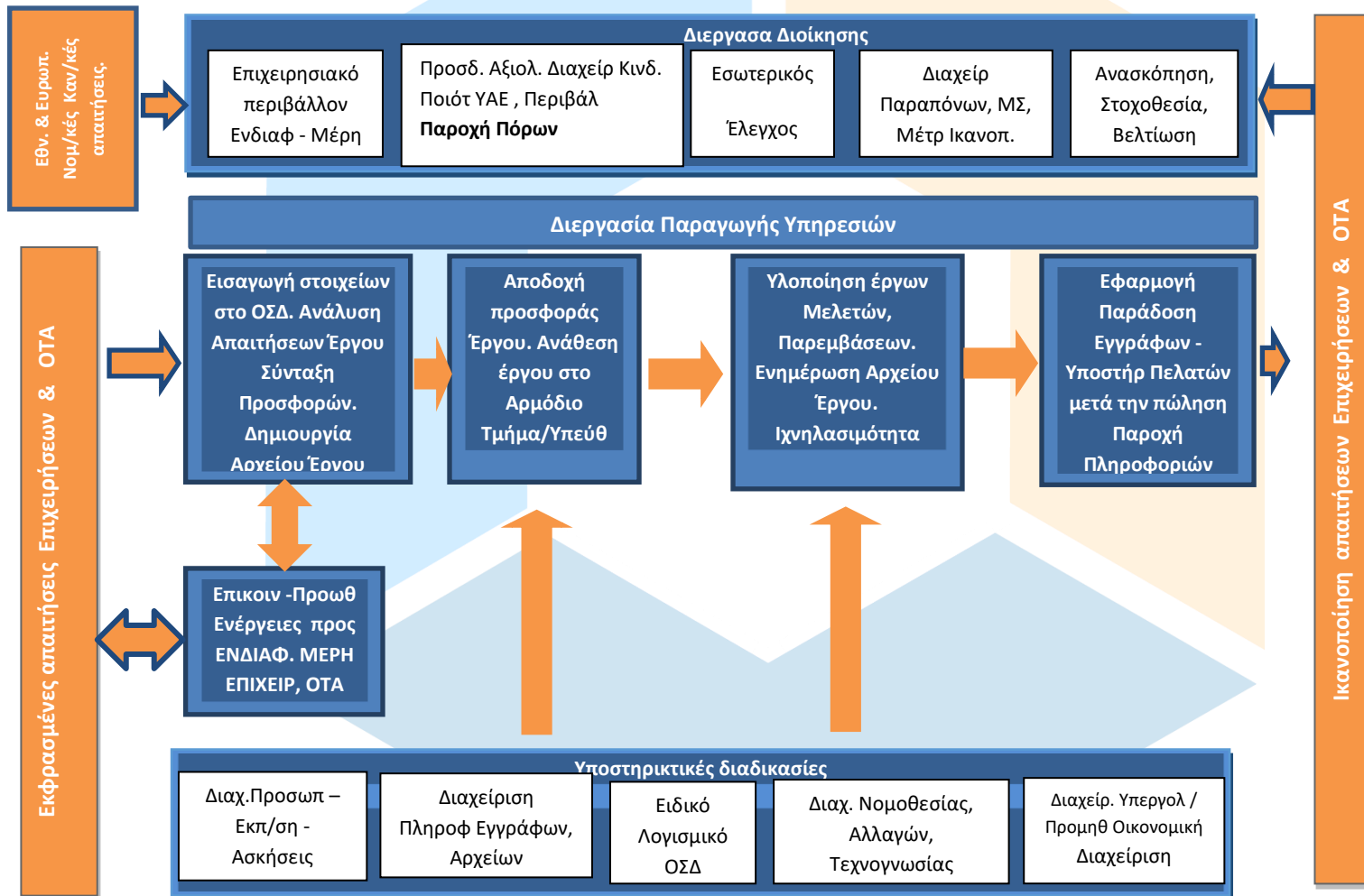
Το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης παρέχει τα απαιτούμενα στοιχεία, τις διαδικασίες και τους κατάλληλους μηχανισμούς εσωτερικού ελέγχου και συμμόρφωσης, μέσω των οποίων αποσκοπούνται η σωστή λειτουργία της εταιρείας και η ικανοποίηση των πελατών και λοιπών Ενδιαφερομένων Μερών.

Στο διάγραμμα της επόμενης σελίδας, φαίνεται η **ροή εργασιών και η αλληλεπίδραση διαδικασιών**, οι οποίες καλύπτονται από την Εφαρμογή του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης. Ακολουθεί η συνοπτική αναφορά σε ορισμένες επιμέρους διεργασίες, όπως:

- **ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ** σελ. 11
- **ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΩΝ** σελ. 12
- **ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ** σελ. 13
- **ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ** σελ. 14
- **ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ** σελ 17
- **ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ ΟΣΔ** σελ 18
- **ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ – ΣΥΛΛΟΓΙΚΟΤΗΤΑ ΣΕΛ. 19**

Τέλος, παρουσιάζεται το **ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ** της CEP HELLAS (σελ. 20), με την ενδεικτική συνοπτική ανάλυση καθηκόντων, της **Διοίκησης της Εταιρίας** και της **Υπεύθυνης Ολικής Ποιότητας** καθώς επίσης το **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: «Κατάλογος Διαδικασιών»**, του ΣΔΠ, της εταιρίας (σελ.27).

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΗΠΕΠΔΡΑΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΤΗΣ CEP HELLAS



6. ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Γίνεται ειδική αναφορά στη Διαδικασία «**Προσδιορισμός και Διαχείριση Επιχειρησιακού Περιβάλλοντος – Διαχείριση Κινδύνων**» διότι αυτή πλέον είναι κοινή απαίτηση, της **Νέας (Υψηλού Επιπέδου) Δομής Προτύπων (High Level Structure)**.

Η **CEP HELLAS** αναγνωρίζει τα **ενδιαφερόμενα μέρη**, τα οποία αλληλοεπιδρούν με τις δραστηριότητές της, που σχετίζονται με την λειτουργία της, το σχεδιασμό, τη στρατηγική της, την παροχή των υπηρεσιών της και την υλοποίηση επενδύσεων σε τεχνολογικό εξοπλισμό.

Ο προσδιορισμός των ενδιαφερομένων μερών, σχετικών με το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και η καταγραφή των απαιτήσεων και των προσδοκιών τους, έχει ως σκοπό την συνεχή παρακολούθηση και αμφίδρομη επικοινωνία με αυτά. Με τον τρόπο αυτό προσδιορίζεται η ικανότητα της εταιρείας να παρέχει με συνέπεια υπηρεσίες που ικανοποιούν τις απαιτήσεις των τελικών πελατών, των Συνεργατών Μηχανικών, του ευρύτερου κοινού και του εφαρμοστέου νομικού και κανονιστικού πλαισίου.

Για το σκοπό αυτό έχει αναπτύξει και θέσει σε εφαρμογή την διαδικασία **P02 «ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ**», βάσει της οποίας αναγνωρίζει και καταγράφει τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Στο πλαίσιο της διαδικασίας αυτής, με τη βοήθεια **SWOT Ανάλυσης (Strong, Weak, Opportunities, Threats)**, γίνεται αναγνώριση και καταγραφή, των ισχυρών χαρακτηριστικών, των αδυναμιών και των ευκαιριών, που αναδεικνύονται στο Επιχειρησιακό περιβάλλον της Επιχείρησης.

Από την εν λόγω **SWOT Ανάλυση**, γίνεται, επίσης ο εντοπισμός και η καταγραφή των κινδύνων στο Επιχειρησιακό Περιβάλλον της CEP HELLAS.

Για τη διαχείριση των ανωτέρω κινδύνων ακολουθείται η **μέθοδος FMEA (Failure Modes and Effects Analysis κατά IEC EN 60812)**, για την αξιολόγηση και τον περιορισμό του ρίσκου.

7. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΩΝ

Ο Σχεδιασμός και η υλοποίηση έργων και των δράσεων της εταιρίας γίνεται με τη βοήθεια των Διαδικασιών:

- **P03: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ - ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**
- **P04: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΩΝ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ**
- **P05: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ**

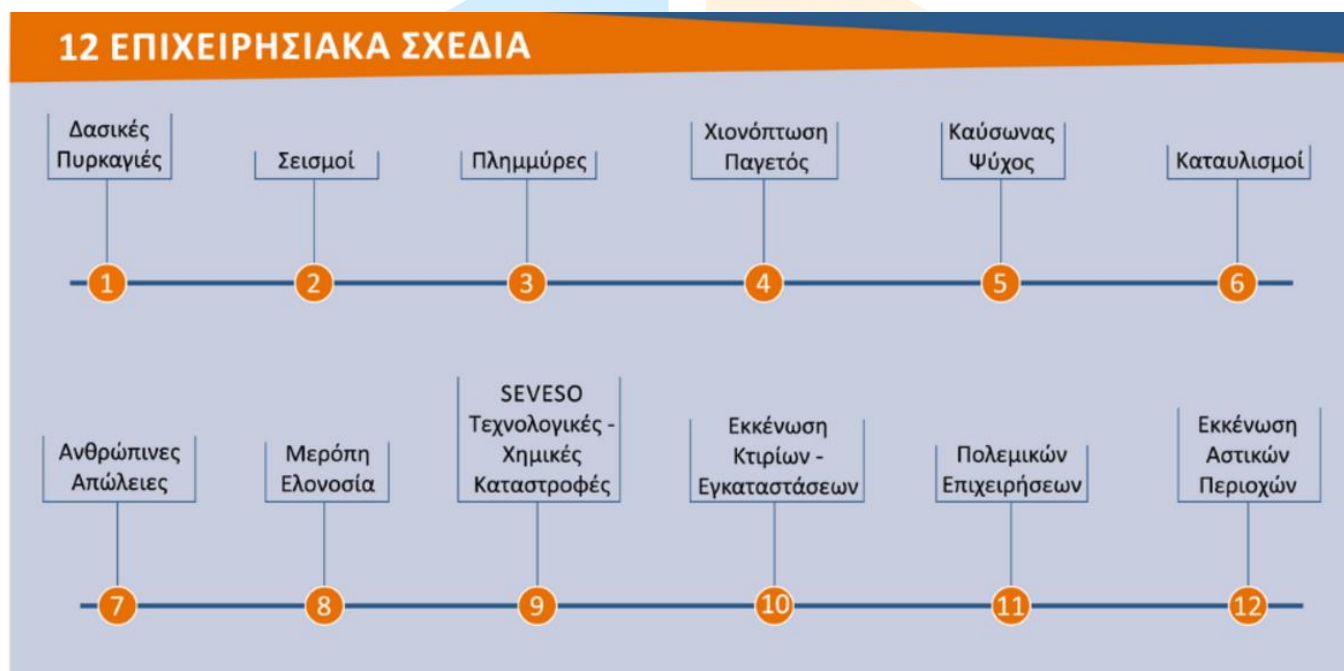
και μιας σειράς εντύπων τα οποία προβλέπονται εντός αυτών, για την καταγραφή των διαφόρων πληροφοριών τεκμηρίωσης, προδιαγραφών και των ιδιαίτερων απαιτήσεων των έργων και των διενεργούμενων ελέγχων κατά τις διάφορες φάσεις υλοποίησης αυτών.

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες από την CEP HELLAS μπορούν να συνοψισθούν σε:

- **Συμβουλευτικές Υπηρεσίες**
- **Οργάνωση Επιχειρήσεων**
- **Οργάνωση Πολιτικής Προστασίας**
- **Επιχειρησιακά σχέδια**
- **Εκπαίδευση – Εθελοντισμός**

➤ **Υγεία & Ασφάλεια Εγκαταστάσεων - Προσωπικού**

Αναφορικά με τα Επιχειρησιακά Σχέδια η CEP HELLAS έχει ήδη εκπονήσει τα παρακάτω 12:



7.1. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ

Η CEP HELLAS έχει αναπτύξει τη διαδικασία «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ» για να διασφαλίσει ότι είναι σε θέση να:

Εντοπίσει πιθανούς κινδύνους και επικίνδυνες καταστάσεις, να τους αξιολογήσει και να σχεδιάσει τρόπους αντιμετώπισής τους, στους χώρους εργασίας επιχειρήσεων και οργανισμών στους οποίους καλείται να προσφέρει συμβουλευτική υποστήριξη σε θέματα ΥΑΕ.

Εφαρμόσει Επιχειρησιακά Σχέδια Πολιτικής Προστασίας, που εκπονούνται από Αρμόδιες Δημόσιες Αρχές, όπως η Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας, με την εκάστοτε επικαιροποιημένη έκδοσή τους.

Διατηρεί **«Επιτροπή Διαχείρισης Έκτακτων Καταστάσεων»** σε διαρκή ετοιμότητα η οποία διασφαλίζεται με «Ασκήσεις Προσομοίωσης Έκτακτων Καταστάσεων» οι οποίες θα διεξάγονται δύο φορές ετησίως και κατά τις οποίες θα αξιολογείται η επιχειρησιακή ικανότητα, η αποτελεσματικότητα και η δυνατότητα εκπαίδευσης προσωπικού της CEP HELLAS, στα σχετικά με τη διαχείριση έκτακτων καταστάσεων θέματα.

Η παραπάνω αξιολόγηση γίνεται με τη βοήθεια ειδικής αναφοράς αξιολόγησης (ελεγχόμενο εσωτερικό έγγραφο) η οποία συμπληρώνεται και στις περιπτώσεις πραγματικών συμβάντων.

8. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Πόροι

Η διάθεση των αναγκαίων πόρων, για την ανάπτυξη και διατήρηση του ΟΣΔ της επιχείρησης αποτελεί δέσμευση της διοίκησης. Σημαντικότερος πόρος, εκτός του Ανθρώπινου Δυναμικού είναι ο άρτιος και τεχνολογικά προηγμένος Εξοπλισμός σε μέσα ατομικής προστασίας και μέσων αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και φυσικών καταστροφών.

Ιδιαίτερη έμφαση έχει δοθεί από τη Διοίκηση στην (υπό εξέλιξη) εφαρμογή της Ψηφιακής Τεχνολογίας (**digitalization**) με την οποία θα διασφαλισθεί:

- η πρόσβαση και η διαχείριση μεγάλου όγκου αρχείων και πληροφοριών και διαρκώς επικαιροποιημένης νομοθεσίας

- η **ασφαλής αποθήκευση μεγάλων αρχείων τεκμηρίωσης ιδίως φωτογραφικής και αρχείων βίντεο** με τη βοήθεια των οποίων γίνεται η ανασκόπηση, βελτίωση και επικαιροποίηση Επιχειρησιακών Σχεδίων και η Εκπαίδευση του Ανθρώπινου Δυναμικού
- η **διαρκής αποτελεσματική επικοινωνία** με τη χρήση όλων των σύγχρονων μέσων πρόσβασης στα διαφορετικά ακροατήρια και Ενδιαφερόμενα Μέρη.

Ανθρώπινοι Πόροι

Προκειμένου να διασφαλισθεί ότι το προσωπικό είναι ικανό για την εργασία την οποία εκτελεί, τηρείται η διαδικασία **P08 «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ - ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ»**. Μέσω της διαδικασίας αυτής, στην **«Καρτέλα Εργαζόμενου»** υπάρχουν πεδία/κριτήρια, καταγραφής προσόντων, με τη βοήθεια των οποίων αξιολογείται περιοδικά από τη Διοίκηση της εταιρίας, η ικανότητά του/της, να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις και τους στόχους του ΟΣΔ, όπως επίσης και τη συμμόρφωση των προσφερόμενων υπηρεσιών με τις απαιτήσεις που απορρέουν από την ισχύουσα Σχετική Νομοθεσία αλλά και τις ειδικές απαιτήσεις κάθε έργου.

Τα προσόντα εκφράζονται με όρους γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων. Τα κατάλληλα προσόντα σε συνδυασμό με την απαραίτητη (συνεχόμενη) εκπαίδευση, για απόκτηση, επικαιροποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων, διασφαλίζουν ικανά πρόσωπα για την αντίστοιχη θέση.

Εργασιακό Περιβάλλον

Η εταιρεία παρέχει και διατηρεί το φυσικό, εργασιακό και αισθητικό περιβάλλον που απαιτείται για εργασιακή άνεση και για την υλοποίηση των διεργασιών της με τελικό στόχο την επίτευξη της συμμόρφωσης των υπηρεσιών, στα απαιτούμενα από τους

πελάτες αλλά και την ισχύουσα Νομοθεσία, επίπεδα ποιότητας και ΥΑΕ. Για τους λόγους αυτούς:

- Συντηρούνται και διατηρούνται σε κατάσταση πλήρους και αποδοτικής λειτουργίας, τα συστήματα κλιματισμού των γραφείων και το σύστημα θέρμανσης
- Εκτελείται καθημερινή καθαριότητα, των χώρων στους οποίους εργάζεται προσωπικό
- Έχει εκπονηθεί Μελέτη Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου για την αποφυγή Ατυχημάτων και τη διατήρηση υψηλού επιπέδου Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία (ΥΑΕ)
- Θα τηρούνται Αρχεία Τεχνικού Ασφαλείας, στα οποία περιλαμβάνεται και ο έλεγχος όλων των ανωτέρω (όταν η επιχείρηση αποκτήσει προσωπικό εξαρτημένης σχέσης εργασίας)

Επιχειρησιακή Γνώση - Νομοθεσία

Η εταιρεία ακολουθώντας την διαδικασία **P10 «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΓΝΩΣΙΑΣ, ΑΛΛΑΓΩΝ ΚΑΙ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ»** ορίζει τον τρόπο διαχείρισης της υφιστάμενης και νέας τεχνογνωσίας, τον τρόπο ενσωμάτωσης της ισχύουσας Νομοθεσίας και των όποιων αλλαγών επέρχονται, σε Εθνικό και Ευρωπαϊκό επίπεδο.

Παρέχει επίσης, όλη την απαραίτητη πληροφοριακή βάση (CEP HELLAS SUITE υπό κατασκευή) για την απρόσκοπτη εκπόνηση των μελετών, του σχεδιασμού και της υλοποίησης των παρεμβάσεων, όπου ζητείται και απαιτείται όπως επίσης και του πληροφοριακού υλικού που παρέχεται στους πελάτες (Τελικούς αποδέκτες υπηρεσιών) και τα λοιπά Ενδιαφερόμενα Μέρη, για την πληρέστερη και αποδοτικότερη ενημέρωσή τους.

Διαχείριση της Πληροφορίας - Έλεγχος Εγγράφων - Αρχείων

Με τη βοήθεια της Διαδικασίας **P01** «Διαχείριση Πληροφορίας», υλοποιείται η διαχείριση της πληροφορίας και των εγγράφων της επιχείρησης, όπως επίσης η ασφαλής φύλαξη των αρχείων έργων για απεριόριστο χρονικό διάστημα, με τη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας και τη λήψη τακτικών back ups.

Ιδιαίτερη έμφαση έχει δοθεί στη συμμόρφωση της επιχείρησης με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679, περί Προστασίας Προσωπικών και Ευαίσθητων Δεδομένων των Τελικών Αποδεκτών Πελατών της (General Data Protection Regulation – GDPR), έχοντας λάβει μέτρα διαβαθμισμένης και ιχνηλάσιμης πρόσβασης στα ανωτέρω Προσωπικά δεδομένα και αρχεία.

9. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ

Ικανοποίηση του πελάτη

Η εταιρεία έχει αναπτύξει τη διαδικασία **P07:«ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ, ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ, ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ»** με την οποία αξιολογείται το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών για τις προσφερόμενες υπηρεσίες προς αυτούς.

Εσωτερικές Επιθεωρήσεις

Η **CEP HELLAS** πραγματοποιεί προγραμματισμένες εσωτερικές επιθεωρήσεις, κατά τακτά χρονικά διαστήματα, αλλά και έκτακτους ελέγχους, βάσει της διαδικασίας **P06 “ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ”** με σκοπό να διαπιστώσει εάν η εσωτερική δομή, τα τμήματα, οι παραγόμενες υπηρεσίες, συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του προτύπου και με τις απαιτήσεις του ΟΣΔ της επιχείρησης. Τα αποτελέσματα των ανωτέρω ελέγχων, παρουσιάζονται και αξιολογούνται κατά την Ανασκόπηση Διοίκησης.

Ανασκόπηση από τη Διοίκηση

Το ΟΣΔ, τα θέματα Ποιότητας και ΥΑΕ εν γένει, αποτελούν αντικείμενο συχνών συσκέψεων (Management Reviews) εντός της CEP HELLAS.

Με τη βοήθεια της Διαδικασίας **P11 «ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ»** εκτιμάται κατά πόσον εξακολουθεί να ισχύει η καταλληλότητα, η επάρκεια και η αποδοτικότητα του ΟΣΔ, προσδιορίζονται οι δυνατότητες και οι ευκαιρίες για βελτίωση καθώς και οι ενδεχόμενες αναγκαίες αλλαγές του. Καθορίζονται επίσης οι ετήσιοι **στόχοι και οι αντίστοιχοι δείκτες παρακολούθησης** επίτευξης ή μη των στόχων, εντός των χρονικών διαστημάτων που αναφέρονται στην αντίστοιχη διαδικασία.

10. ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ ΟΣΔ

Για την **CEP HELLAS**, ο εντοπισμός μη συμμορφώσεων και η διατύπωση συστάσεων ή ακόμη και παραπόνων, από Ενδιαφερόμενα Μέρη, είναι ευπρόσδεκτα επειδή με αυτόν τον τρόπο δημιουργούνται κίνητρα για βελτίωση και αλλαγές προς το καλύτερο.

Για το λόγο αυτό αναπτύχθηκε η διαδικασία **P07:«ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ, ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΩΝ, ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ, ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ»**.

Η επιχείρηση στο πλαίσιο της Διαρκούς Υποστήριξης των Πελατών της, η οποία αποτελεί διαχρονική αξία της εταιρίας, έχει δημιουργήσει ειδικό **μηχανισμό υποδοχής και διαχείρισης παραπόνων**, υπό την ευθύνη της ΥΟΠ. Παράλληλα διεξάγεται η αναγκαία έρευνα για τον εντοπισμό των αιτίων που τα προκάλεσαν (**root cause analysis**), ώστε να εξαλειφθούν και να σχεδιασθούν ενέργειες βελτίωσης.

Με τη βοήθεια της ίδιας διαδικασίας αντιμετωπίζονται περιπτώσεις μη συμμορφούμενων υπηρεσιών, οι οποίες προκύπτουν ως αποτέλεσμα της διαδικασίας Ρ06 «ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ» ή από έκτακτους ελέγχους.

Η Διοίκηση, τέλος, ενθαρρύνει την ανάληψη πρωτοβουλιών για τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων Υπηρεσιών, κάνοντας αποδεκτές προς εξέταση και αξιολόγηση προτάσεις για βελτίωση, από την πλευρά των εργαζομένων.

11. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ - ΣΥΛΛΟΓΙΚΟΤΗΤΑ

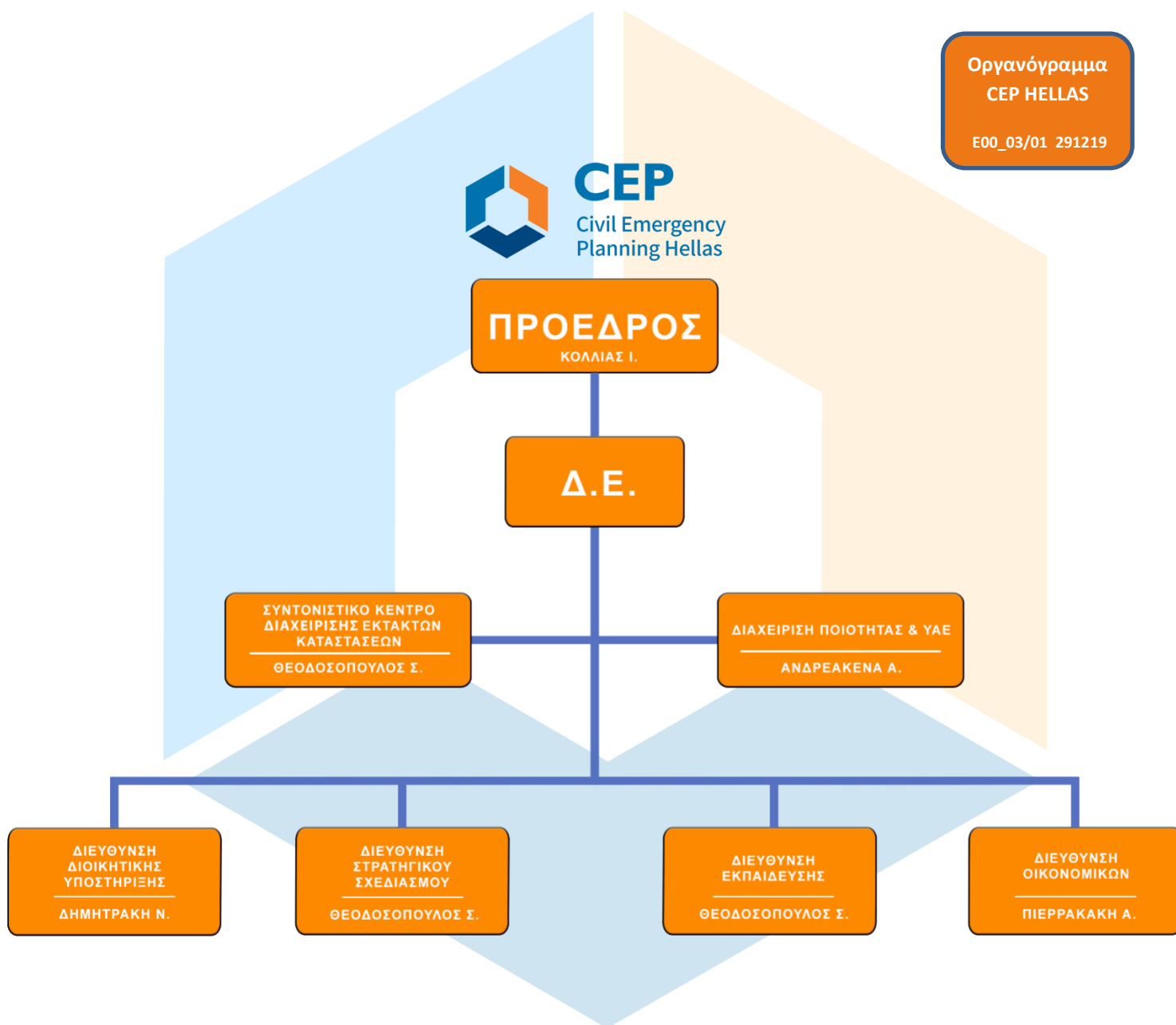
Η οργανωσιακή κουλτούρα της CEP HELLAS αποτελεί το σημαντικότερο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της, συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο στην στρατηγική επιτυχία της επιχείρησης.

Τα δομικά χαρακτηριστικά της Οργανωσιακής κουλτούρας της CEP HELLAS τεκμηριώνονται με τις περιγραφές ανάλογων θέσεων σε ολόκληρο το ΟΣΔ και αποτυπώνονται συνοπτικά, στο ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ της επόμενης σελίδας, ώστε με τον τρόπο αυτό να διασφαλίζεται ότι οι καθορισμένοι ρόλοι, οι ευθύνες και οι αρχές κοινοποιούνται και κατανοούνται πλήρως.

Η υπευθυνότητα η προσωπικότητα του ατόμου η ατομική ευθύνη, η σπουδαιότητα και η κατανόηση του ρόλου ενός εκάστου των στελεχών της επιχείρησης, της Διοικούσας, των εργαζόμενων, των εξωτερικών συνεργατών και των υπεργολάβων, συνδυαζόμενα με το πνεύμα ομάδας και συλλογικότητας, αποτελούν τα βασικά στοιχεία της κουλτούρας της CEP HELLAS.

Τα ανωτέρω στοιχεία αυτά είναι απολύτως απαραίτητα για την επίλυση σύνθετων προβλημάτων και με αυτά αντιμετωπίζονται έκτακτες καταστάσεις ΥΑΕ και κυρίως φυσικές καταστροφές, στις οποίες οι παράγοντες χρόνος, αντανακλαστικά, καλή

προετοιμασία, εκπαίδευση, άριστη κατανόηση ρόλων και συντονισμός έχουν τεράστια σημασία.



Οι αρμοδιότητες των ρόλων των υπευθύνων των τμημάτων που αναφέρονται στο οργανόγραμμα της **CEP HELLAS** περιγράφονται στις αντίστοιχες διαδικασίες. Ενδεικτικά φαίνονται τα καθήκοντα της Διοίκησης και της ΥΟΠ.:

Διοίκηση

Τα μέλη της Διοίκησης:

- έχουν δικαίωμα λήψης στρατηγικών αποφάσεων για την CEP HELLAS
- θέτουν στόχους ποιότητας
- συντάσσουν και εγκρίνουν την Πολιτική Ποιότητας
- συμμετέχουν στις συναντήσεις ανασκοπήσεων του ΟΣΔ
- διασφαλίζουν τη διάθεση των απαιτούμενων πόρων

Υπεύθυνη Ολικής Ποιότητας (ΥΟΠ)

Η Υπεύθυνη Ολικής Ποιότητας έχει τις ακόλουθες υπευθυνότητες και αρμοδιότητες:

- Διαχειρίζεται τα τυχόν παράπονα και διενεργεί μέτρηση του επιπέδου ικανοποίησης των πελατών (τελικών αποδεκτών των υπηρεσιών).
- Διασφαλίζει ότι οι απαραίτητες διαδικασίες εργασίες για την πληρότητα του ΟΣΔ έχουν αναπτυχθεί και εφαρμόζονται.
- Ενημερώνει εγγράφως τη Διοίκηση για την απόδοση του ΟΣΔ και για τις αναγκαίες βελτιώσεις.
- Φροντίζει για την ενημέρωση των εργαζομένων της CEP HELLAS για θέματα ποιότητας.
- Φροντίζει για την ενημέρωση των Πελατών και των Λοιπών Ενδιαφερόμενων Μερών, για θέματα του ΟΣΔ.
- Ενεργεί ως σύνδεσμος της εταιρείας με τρίτους, όπως π.χ. τους πελάτες, ενδιαφερόμενα μέρη, για θέματα που αφορούν στο ΟΣΔ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: Κατάλογος Διαδικασιών CEP HELLAS

ΚΩΔΙΚΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ
E00_01	Πολιτική Ποιότητας	01	29/12/2019
E00_02	Εγχειρίδιο Ποιότητας	02	13/09/2021
E00_03	Οργανόγραμμα	01	29/12/2019
P01	Διαχείριση Πληροφορίας	01	29/12/2019
P02	Προσδιορισμός και Διαχείριση Επιχειρησιακού Περιβάλλοντος – Διαχείριση Κινδύνων	01	29/12/2019
P03	Διαχείριση Συμβάσεων Συνεργατών - Προμηθειών	01	29/12/2019
P04	Διαχείριση, Υλοποίηση Έργων. Διαχείριση Εξοπλισμού.	01	29/12/2019
P05	Διαχείριση Έκτακτων Καταστάσεων (κατάλογος εγγράφων)	01	29/12/2019
P06	Εσωτερικός Έλεγχος	01	29/12/2019
P07	Διαχείριση Παραπόνων, μη Συμμορφώσεων, Ενέργειες Βελτίωσης, Μέτρηση Ικανοποίησης	01	29/12/2019
P08	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού – Εκπαίδευση (HR)	01	29/12/2019
P09	Επικοινωνία	01	29/12/2019
P10	Διαχείριση Τεχνογνωσίας, Αλλαγών, Νομοθεσίας	01	29/12/2019
P11	Ανασκόπηση Διοίκησης, Χάραξη Πολιτικής, Στοχοθεσία	01	29/12/2019

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΛΛΑΓΩΝ

Έκδοση	Ημερομηνία	ΣΥΝΤΑΞΗ:	ΕΓΚΡΙΣΗ:	ΕΝΑΡΞΗ ΙΣΧΥΟΣ
01	29/12/2019	ΥΟΠ	Πρόεδρος	29/12/2019
02	13/09/2021	ΥΟΠ	Πρόεδρος	13/09/2021
03	16/05/2022	ΥΟΠ	Πρόεδρος	16/05/2022

Για την CEP HELLAS

Ο Πρόεδρος
 Κόλλιας Ιωάννης