ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος ποιότητας

ΕΚΔΟΣΗ:	1
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	11/06/2025

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Κατάρτιση και διαχείριση δημοσίων πολιτικών	1.12	Υπεύθυνος ποιότητας ΤΜΗΜΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ, ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΟΝΤΙΩΝ ΝΗΣΩΝ

Μονάδα
ΔΗΜΑΡΧΟΣ | ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ, ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ | ΤΜΗΜΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ, ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

Κωδικός Θέσης	**Εξυπηρέτηση Πολίτη**
2452454911	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
2Η ΠΑΡΟΔΟΣ ΔΗΜΑΡΧΟΥ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ ΚΟΛΛΑ 5, 49100, ΔΗΜΟΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΟΝΤΙΩΝ ΝΗΣΩΝ, Ελλάδα

Εργασιακή Σχέση
ΜΟΝΙΜΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ /ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ /ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ

Κατηγορία Προσωπικού	**Εντός Προσοντολογίου**
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	**Κλάδος**	**Ειδικότητα**
ΠΕ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ	ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Έχει ως αποστολή την ανάπτυξη, εφαρμογή και παρακολούθηση στρατηγικών και εργαλείων που διασφαλίζουν τη βελτίωση της αποδοτικότητας, της αποτελεσματικότητας και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δήμου και των Νομικών του Προσώπων.

Γενικό Προφίλ	
Μισθολογικές Προβλέψεις	**Βαθμοί**

ΕΝΙΑΙΟ ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΟ - Ν. 4354/2015 (ΦΕΚ Α' 176), ΚΕΦ. Β'	• Α΄ • Β΄ • Γ΄ • Δ΄
☐Επιπλέον αμοιβές	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	**Αναφέρεται σε**
• ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ • ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ, ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ ΙΟΝΙΟΥ • ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ • ΟΤΑ Α΄ ΒΑΘΜΟΥ • ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ	• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ, ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ • Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ, ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

Κύρια καθήκοντα

- Αναλύει τα προβλήματα του φορέα
- Εισηγείται τρόπους βελτίωσης με την εφαρμογή Συστημάτων Διοίκησης Ποιότητας
- Εφαρμόζει Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας (ΣΔΠ) , ελέγχει και αξιολογεί την τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών
- Ενημερώνει τη Διοίκηση σχετικά με την εφαρμογή του ΣΔΠ
- Μεριμνά για την πιστοποίηση των δημόσιων Φορέων και Οργανισμών
- Ανάπτυξη και Εφαρμογή Συστημάτων Μέτρησης Απόδοσης και Αποτελεσματικότητας
- - Ανάλυση αναγκών μέτρησης: Καταγραφή, κατηγοριοποίηση και ιεράρχηση των κρίσιμων δεικτών απόδοσης (KPIs) ανά υπηρεσία και οργανωτική μονάδα.
- - Σχεδιασμός εργαλείων αξιολόγησης: Δημιουργία δεικτών αποτελεσματικότητας, αποδοτικότητας, ποιότητας υπηρεσιών και ικανοποίησης πολιτών.
- - Εφαρμογή μεθοδολογιών μέτρησης: Ανάπτυξη μοντέλων συλλογής δεδομένων, επεξεργασίας και εξαγωγής συμπερασμάτων για τη λειτουργία των δημοτικών υπηρεσιών.
- - Σύνταξη Κανονισμού Μέτρησης και Αξιολόγησης Απόδοσης: Διαμόρφωση και επικαιροποίηση κανονιστικού πλαισίου, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.
- - Παρακολούθηση και ανάλυση δεδομένων: Συλλογή, επεξεργασία και αξιολόγηση στατιστικών στοιχείων, παραγωγή αναφορών και εισηγήσεων.
- - Σύνταξη ετήσιων εκθέσεων απόδοσης: Εκτίμηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών και προτάσεις βελτίωσης.
- Διαμόρφωση Στρατηγικών και Στόχων Αποδοτικότητας και Βέλτιστης Διαχείρισης Πόρων
- - Καθορισμός περιοδικών στόχων: Ανάπτυξη στρατηγικών πλάνων για τη βελτίωση της αποδοτικότητας, σε συνεργασία με τις υπηρεσίες του Δήμου.
- - Διαμόρφωση πλάνων βελτίωσης: Εντοπισμός αδυναμιών, προτάσεις και εφαρμογή στοχευμένων δράσεων ενίσχυσης της αποτελεσματικότητας.
- - Διαχείριση ανθρώπινων και οικονομικών πόρων: Ανάλυση των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό και εισηγήσεις για τη βέλτιστη κατανομή προσωπικού.
- - Υποστήριξη αποφάσεων διοίκησης: Παροχή τεκμηριωμένων εισηγήσεων στη Διοίκηση σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές απόδοσης.
- Ανάπτυξη και Εφαρμογή Καλών Πρακτικών και Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
- - Έρευνα και ανάλυση βέλτιστων πρακτικών: Διερεύνηση διεθνών και εθνικών προτύπων και προσαρμογή στις ανάγκες του Δήμου.

- - Ανάπτυξη εργαλείων βελτίωσης: Διαμόρφωση προτάσεων για την ενίσχυση της ποιότητας και αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών.
- - Εφαρμογή συστημάτων ολικής ποιότητας (TQM): Ανάπτυξη και εφαρμογή εργαλείων ποιότητας, εσωτερικών ελέγχων και αξιολόγησης.
- - Διαχείριση καινοτόμων λύσεων: Υιοθέτηση καινοτομιών στη διαχείριση υπηρεσιών με στόχο τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας.
- Ανάλυση και Παρακολούθηση Οικονομικών Μεγεθών και Κόστους Υπηρεσιών
- - Σχεδιασμός και παρακολούθηση οικονομικών μεγεθών: Συνεργασία με τις οικονομικές υπηρεσίες για την ανάλυση των οικονομικών δεδομένων.
- - Ανάπτυξη εργαλείων οικονομικής διαχείρισης: Διαμόρφωση συστημάτων προϋπολογισμού, κοστολόγησης και απολογιστικού ελέγχου.
- - Εκπόνηση αναφορών και εκτιμήσεων κόστους: Διαμόρφωση εισηγήσεων για τη βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητας των δημοτικών υπηρεσιών.
- Σχεδιασμός και Εφαρμογή Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας
- - Ανάπτυξη προτύπων ποιότητας: Καθορισμός κριτηρίων και διαδικασιών για τη διασφάλιση της ποιότητας των δημοτικών υπηρεσιών.
- - Εφαρμογή διαδικασιών διαχειριστικής επάρκειας: Ανάπτυξη και παρακολούθηση εργαλείων πιστοποίησης διοικητικής ικανότητας.
- - Αξιολόγηση και συμμόρφωση με τα πρότυπα ISO και EFQM: Διασφάλιση της πιστοποίησης υπηρεσιών και συμμόρφωση με διεθνή πρότυπα.
- Οργανωτικός Ανασχεδιασμός και Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού
- - Σχεδιασμός οργανωτικών δομών: Προτάσεις για αναδιαμόρφωση των οργανωτικών μονάδων του Δήμου.
- - Ανάλυση αναγκών προσωπικού: Προσδιορισμός κρίσιμων θέσεων και αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό.
- - Διαχείριση αλλαγών και διοικητικές μεταρρυθμίσεις: Σχεδιασμός και εφαρμογή σύγχρονων πρακτικών διαχείρισης του προσωπικού.
- Εκπόνηση και Παρακολούθηση Εσωτερικών Κανονισμών και Διαδικασιών
- - Ανάπτυξη εσωτερικών κανονισμών: Σύνταξη, επικαιροποίηση και εφαρμογή κανονισμών λειτουργίας των υπηρεσιών.
- - Διαχείριση κανονιστικού πλαισίου: Εξασφάλιση συμμόρφωσης με τη νομοθεσία και εφαρμογή διοικητικών διαδικασιών.
- - Παρακολούθηση εφαρμογής διαδικασιών: Έλεγχος τήρησης των εγκεκριμένων οργανωτικών συστημάτων και εισηγήσεις βελτίωσης.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων	ΟΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
Τυπικά Προσόντα βάσει ΠΔ 85/2022	α) Πτυχίο ή δίπλωμα Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Διοίκησης Επιχειρήσεων και Οργανισμών ή Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Διοίκησης Επιχειρήσεων Αγροτικών Προϊόντων και Τροφίμων ή Οργάνωσης και Διαχείρισης Αγροτικών Εκμεταλλεύσεων ή Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού ή Οικονομικής και Διοίκησης Τουρισμού ή Οικονομικών Επιστημών με κατεύθυνση Διοίκηση Επιχειρήσεων ή Διοίκησης Τουρισμού ή Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού ή Διοίκησης Εφοδιαστικής Αλυσίδας ή Διοίκησης Οργανισμών, Μάρκετινγκ και

	Τουρισμού Α.Ε.Ι. της ημεδαπής ή ακαδημαϊκά ισοδύναμος ή ισότιμος τίτλος αντίστοιχης ειδικότητας σχολών της αλλοδαπής. β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου.
Επιθυμητά Προσόντα	
Επιθυμητές Γνώσεις	• Γνώση προτύπων και Συστημάτων Διοίκησης Ποιότητας • Γνώση τεχνικών μοντελοποίησης διαδικασιών και ανάπτυξης • Γνώση τεχνικών ανάλυσης κινδύνων-κρίσεων • Να γνωρίζει τον κώδικα διοικητικής διαδικασίας • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	
Εμπειρία	

Δεξιότητες	
Δεξιότητα	**Επιθυμητό επίπεδο**
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ	Μέτριο
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ & ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	Υψηλό
ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ & ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ	Μέτριο
ΗΓΕΤΙΚΟΤΗΤΑ	Μέτριο
ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ	Υψηλό
ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ	Υψηλό
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ	Υψηλό
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	Μέτριο
ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	Υψηλό

Διάρκεια θητείας (έτη)	**Υποχρεωτική επιμόρφωση**	**Άλλες Πληροφορίες**
	ΟΧΙ	