

**Μετάβαση στο νέο πρότυπο
ISO 9001:2015
Στρατηγικός Σχεδιασμός**

**Τμήμα Κτηματολογίου και
Χωρομετρίας (Τ.Κ.Χ.)**

Σεπτέμβριος 2018

Εισαγωγή

Στο παρόν στάδιο, το Τμήμα Κτηματολογίου και Χωρομετρίας (Τ.Κ.Χ.) εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που πιστοποιείται με το πρότυπο ISO 9001.

Το Τμήμα (Τ.Κ.Χ.) προχώρησε στη μετάβαση του υφιστάμενου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας στη νέα του έκδοση, ISO 9001: 2015.

Για να συμμορφωθεί το Τμήμα (Τ.Κ.Χ.) με τις νέες απαιτήσεις των προτύπων, χρησιμοποιήθηκαν αρκετές τεχνικές και μεθοδολογίες, όπως εργαστήρια, συναντήσεις, προσωπικές συνεντεύξεις κ.λπ. Παράλληλα, εφαρμόστηκαν οι βασικές αρχές στρατηγικού σχεδιασμού, οι οποίες διασυνδέονται με τις νέες απαιτήσεις του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

Κατά τη διάρκεια αυτών των συνεδριάσεων, υλοποιήθηκαν ανάλυση Ενδιαφερόμενων Μερών, ανάλυση ΔΑΕΚ (SWOT) και αναγνώριση ρίσκων και ευκαιριών. Επιπλέον, αξιολογήθηκε η αποστολή του Τμήματος (Τ.Κ.Χ.). Η διοίκηση του Τμήματος (Τ.Κ.Χ.) έχει εμπλακεί ενεργά καθ'όλη τη διάρκεια της όλης διαδικασίας.

Εισαγωγή

Σκοπός του εγγράφου:

Σκοπός του παρόντος εγγράφου είναι να παρουσιάσει τα αποτελέσματα, των εργαστηρίων που πραγματοποιήθηκαν στο Τμήμα (Τ.Κ.Χ.), όπως φαίνονται πιο κάτω. Τα εν λόγω αποτελέσματα, θα χρησιμοποιηθούν ως βάση για περαιτέρω συζήτηση:

- Διαμόρφωση Στρατηγικού Σχεδιασμού
- Διαχείριση επιχειρησιακών κινδύνων
- Ανάλυση Συμμέτοχων
- Μετάβαση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας στο ISO 9001:2015

Τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν για τη μετάβαση του ISO 9001 στο νέο πρότυπο και τα αποτελέσματα, περιγράφονται σ' αυτό το έγγραφο.

Σημειώνεται ότι το παρόν έγγραφο αξιολογείται σε ετήσια βάση (κατά τη διάρκεια της συνεδρίασης της Διοικητικής Ανασκόπησης). Εάν κριθεί απαραίτητο, η Διοίκηση του Τμήματος (Τ.Κ.Χ.) αναθεωρεί και ενημερώνει αυτό το έγγραφο σε τακτά χρονικά διαστήματα, μετά από αλλαγές στο επιχειρηματικό περιβάλλον (εξωτερικό και εσωτερικό), που επηρεάζουν τις υπηρεσίες και τα προϊόντα του Τμήματος (Τ.Κ.Χ.), ή μπορούν να επηρεάσουν είτε αρνητικά είτε θετικά την ικανότητα του Τμήματος (Τ.Κ.Χ.), να εφαρμόζει αποτελεσματικά το σύστημα διαχείρισης ποιότητας.

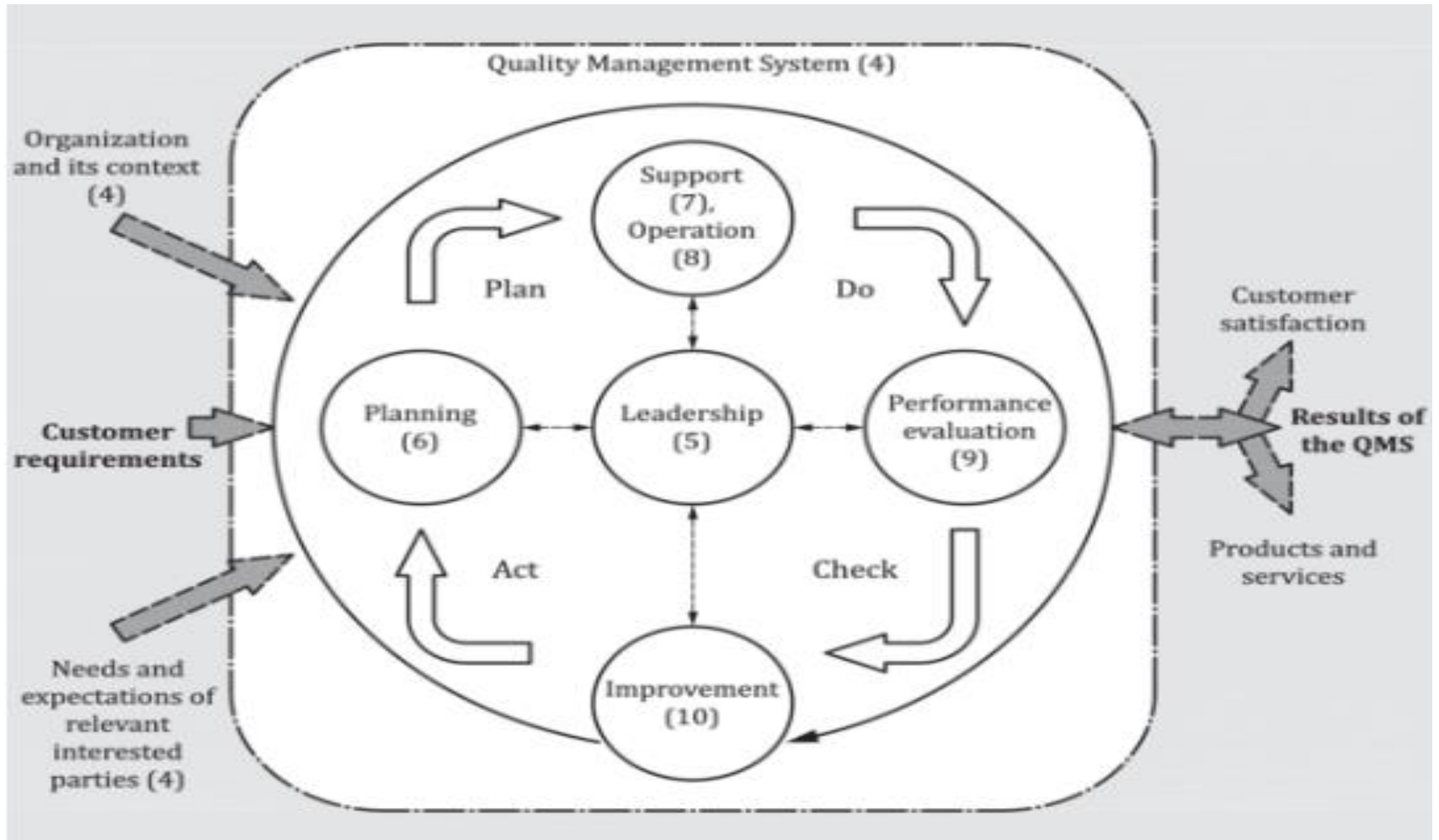
Η νέα δομή του προτύπου συστήματος διαχείρισης της ποιότητας - Συνοπτική παρουσίαση

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας - Δομή

Επισκόπηση της Νέας Δομής Προτύπων (High Level Structure)

| 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 τηρησιότητας και διεργασίες του | Ρόλοι, υπευθυνότητες και αρμοδιότητες εντός του Οργανισμού | Σχεδιασμός Αλλαγών | Τεκμηριωμένες πληροφορίες | Τεκμηριωμένες Παραγωγή προϊόντων & υπηρεσιών | Ανασκόπηση από τη Διοίκηση | |
| | | | | Αποδέσμευση προϊόντων & υπηρεσιών | | |
| | | | | Έλεγχος μη συμμορφούμενων αποτελεσμάτων | | |

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας - Δομή



Στρατηγικός Σχεδιασμός

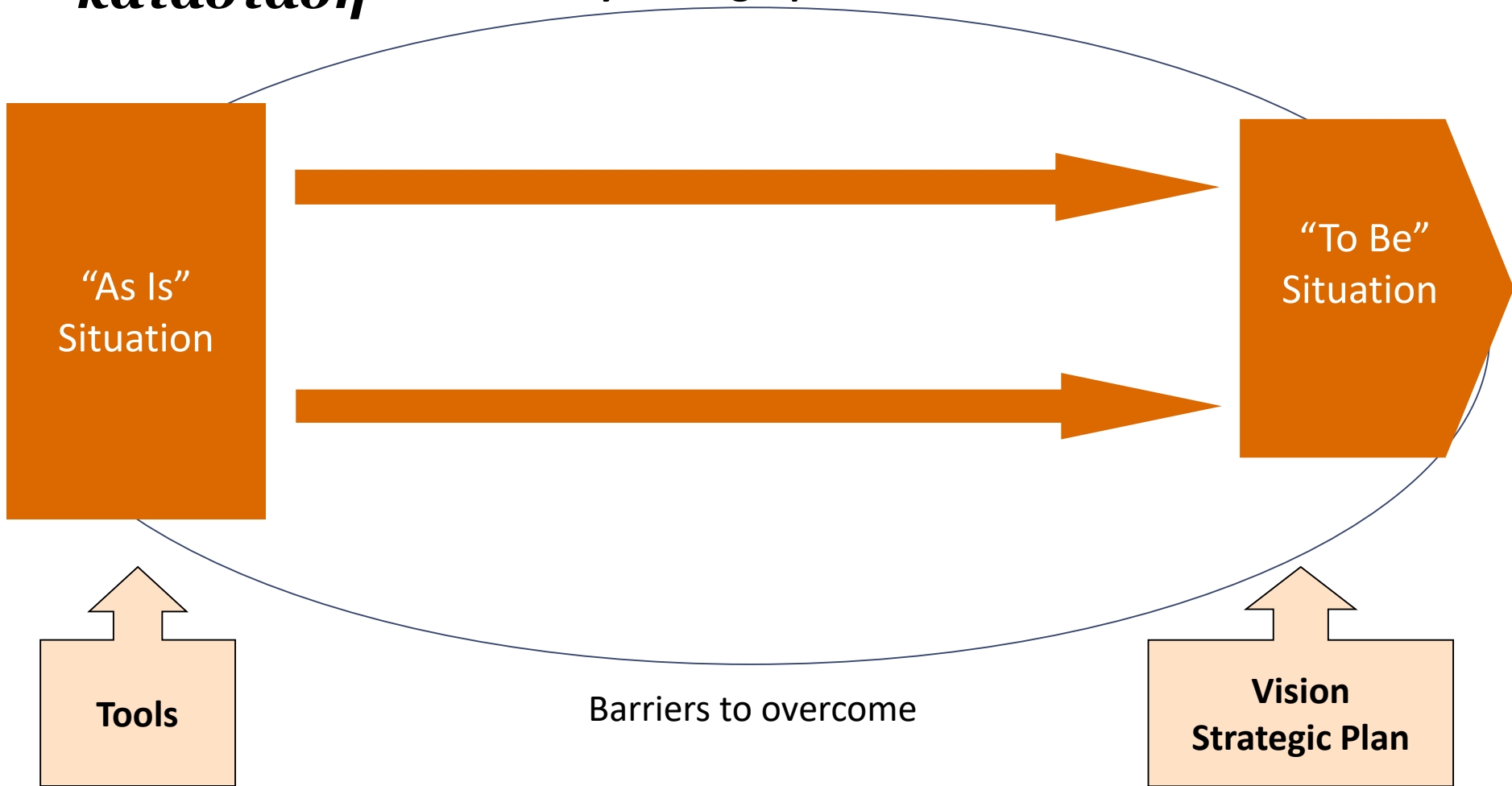
Κατανόηση του Τμήματος (Τ.Κ.Χ.) και πλαισίου λειτουργίας του

Επίπεδα Στρατηγικού Σχεδιασμού



Μετάβαση από την υφιστάμενη στην επιθυμητή κατάσταση

Key strategic priorities



Ερωτήματα που θα πρέπει να απαντά ο στρατηγικός σχεδιασμός

1. Γιατί υπάρχουμε;
2. Δικαιολογούμε την ύπαρξη μας;
3. Τι αξία προσφέρουμε/ προσθέτουμε;
4. Με τι κόστος;
5. Προσφέρουμε value for money;
6. Πώς μετρούμε/ αξιολογούμε την επιτυχία μας;
7. Αξιολογούμε μόνο εσωτερικά ή αξιοποιούμε επίσης τις ανάγκες και απόψεις των πελατών, εμπλεκόμενων φορέων, υπαλλήλων;

Οφέλη στρατηγικού σχεδιασμού

- Σαφής καθορισμός της αποστολής του Τμήματος (Τ.Κ.Χ.) και προσδιορισμός εφικτών σκοπών και στόχων, στα πλαίσια ενός συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος
- Διάχυση των σκοπών και στόχων σε όλη την έκταση του Τμήματος (Τ.Κ.Χ.)
- Διασφάλιση της πλέον αποτελεσματικής χρήσης των πόρων του Τμήματος (Τ.Κ.Χ.), μέσα από τη σύνδεση τους με τις βασικές του προτεραιότητες
- Διαμόρφωση ενός μηχανισμού μέτρησης της προόδου και εισαγωγής αλλαγών όταν αυτές είναι αναγκαίες
- Καθορίζει προτεραιότητες και κατευθύνσεις μεγιστοποιώντας την παραγωγικότητα του Τμήματος (Τ.Κ.Χ.)

Περιεχόμενο στρατηγικού σχεδιασμού

- Στόχοι συγκεκριμένοι, εφικτοί , υποκινητικοί
- Μετρήσιμοι δείκτες τελικών και ενδιάμεσων αποτελεσμάτων
- Κρίσιμες παράμετροι και κριτήρια επιτυχίας
- Προσδιορισμός ενεργειών και βημάτων του τρόπου δράσης αλλά και όλων των αναγκαίων ευελιξιών / εξελίξεων
- Χρονοδιάγραμμα επίτευξης των τελικών και ενδιάμεσων στόχων

Προγραμματισμός και βελτίωση

- Συνδέεται με την παρακολούθηση και τη συνεχή αξιολόγηση
- Εντοπίζει τις αιτίες των αποκλίσεων και διαμορφώνει ένα σχέδιο δράσης για την αντιμετώπιση τους :
 - ενίσχυση σε πόρους
 - ενίσχυση σε τεχνογνωσία - εκπαίδευση
 - επικοινωνία -συντονισμός
- Αδυναμία βελτίωσης οδηγεί σε έγκαιρη τροποποίηση του προγράμματος

Εργαλεία στρατηγικού σχεδιασμού

Το 'κτίσιμο' ενός
Στρατηγικού
Σχεδιασμού



Διαμόρφωση Αποστολής

Αποστολή

Εξηγεί την υφιστάμενη κατάσταση ή τον σκοπό του οργανισμού
Απαντά στην ερώτηση: «Γιατί υπάρχει κάποιος οργανισμός»

- **Τι** κάνει;
- **Για ποιόν** το κάνει;
- **Πως** κάνει αυτό που κάνει;

Αποστολή Υπ. Εσωτερικών

ΑΠΟΣΤΟΛΗ

Πρώθηση βιώσιμης και ισόρροπης ανάπτυξης μέσω ολοκληρωμένης οικονομικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής στρατηγικής, κατά τρόπο που να προάγεται πάντοτε η ασφάλεια και η ποιότητα ζωής των πολιτών.

ΟΡΑΜΑ

Οι πόλεις και κοινότητες μας να καταστούν πιο βιώσιμες και πιο φιλικές στο πλαίσιο ισόρροπης ανάπτυξης, αναβαθμίζοντας την ποιότητα ζωής, προστατεύοντας και αναδεικνύοντας τον φυσικό μας πλούτο και πολιτιστική κληρονομιά και ενισχύοντας την οικονομία του τόπου, την ασφάλεια των πολιτών και την κοινωνική συνοχή.

Όραμα

TKX – Όραμα

Η λειτουργία ενός εκσυγχρονισμένου και αξιόπιστου συστήματος ακίνητης ιδιοκτησίας στο Τμήμα Κτηματολογίου και Χωρομετρίας (Τ.Κ.Χ.), με στόχο την εξυπηρέτηση του δημόσιου, ευρύτερου δημόσιου τομέα και του πολίτη, έτσι ώστε να συμβάλει στην κοινωνικοοικονομική ανάπτυξη του τόπου, μέσα από πρωτόπορες και καινοτόμες μεθόδους και τεχνολογίες, για τη διεκπεραίωση της αποστολής του.

Αποστολή

Η αποστολή του ΤΚΧ– Ο τρόπος με τον οποίο επιτυγχάνεται το Όραμα

- Αποτελεσματική, αξιόπιστη διαχείριση όλων των διεργασιών σχετικά με την ακίνητη ιδιοκτησία
- Διεξαγωγή χωρομετρικών, κτηματολογικών, εκτιμητικών, χαρτογραφικών, γεωδαιτικών και υδρογραφικών εργασιών
- Αναδιάρθρωση και αποτελεσματική αξιοποίηση/διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
- Παροχή αναβαθμισμένων υπηρεσιών με χρήση νέας τεχνολογίας
- Μεγιστοποίηση εσόδων με το πιο χαμηλό κόστος
- Διασφάλιση της ποιότητας και αξιοπιστίας, αποτελεσματική διαχείριση και αξιοποίηση όλων των δεδομένων που απορρέουν από τις αρμοδιότητες και εργασίες του Τμήματος (Τ.Κ.Χ.) (κτηματολογικά, χωρομετρικά, εκτιμητικά, γεωγραφικά, γεωδαιτικά, υδρογραφικά)
- Αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πολίτη μέσα από την ποιοτική παροχή υπηρεσιών και ενιαίας ολοκληρωμένης πληροφόρησης-ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- Αποτελεσματική διαχείριση έργων

Ανάλυση ΔΑΕΚ (SWOT)

Κύριες αλλαγές στο ISO 9001:2015



Κατανόηση του οργανισμού και του πλαισίου Λειτουργίας (Context of the organization)

- Προσδιορισμός **εξωτερικών και εσωτερικών θεμάτων** σημαντικών για τους στόχους και τη στρατηγική του και συνεχής παρακολούθηση αυτών.
- Σκοπός είναι να προσδιοριστούν τα θέματα και να αξιολογηθεί ποια επηρεάζουν την ικανότητα ενός οργανισμού να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας.
- Ο οργανισμός πρέπει να προσδιορίσει πως το **Εξωτερικό και Εσωτερικό Περιβάλλον** μπορεί να επηρεάσει τη λειτουργία του αναλύοντας τους εξής παράγοντες:
 - Πολιτικούς (Political)
 - Οικονομικούς (Economical)
 - Κοινωνικούς (Social)
 - Τεχνολογικούς (Technological)

Κύριες αλλαγές στο ISO 9001:2015



Κατανόηση του οργανισμού και του πλαισίου Λειτουργίας (Context of the organization)

- **Εξωτερικά θέματα** μπορεί να σχετίζονται με το θεσμικό και τεχνολογικό περιβάλλον, τον ανταγωνισμό, την αγορά, το πολιτιστικό, κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον, σε διεθνές, εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο.

Π.χ. Νομικές και Κανονιστικές Απαιτήσεις

- Τεχνολογικές εξελίξεις
- Αναλύσεις Αγοράς
- Οικονομικές Αναλύσεις
- Στρατηγικός Σχεδιασμός

- **Εσωτερικά θέματα** σχετίζονται με τις αξίες, την κουλτούρα, τις γνώσεις και τις επιδόσεις του Οργανισμού

Π.χ. Μοντέλο Διοίκησης

- Προσδιορισμός Θεμάτων Κουλτούρας

Στρατηγική ανάλυση– ΔΑΕΚ (SWOT) – Δυνάμεις – Αδυναμίες – Ευκαιρίες - Κίνδυνοι

Η ανάλυση ΔΑΕΚ είναι ένα απλό εργαλείο, το οποίο βοηθά την επιχείρηση να αναγνωρίσει τα εσωτερικά και εξωτερικά θέματα που την επηρεάζουν.

Εσωτερικά θέματα: Δυνατά και Ασθενή σημεία

Εξωτερικά θέματα: Ευκαιρίες και Κίνδυνοι

Μέσα από αυτή την ανάλυση, μπορεί κάποιος να αναγνωρίσει που βρίσκεται αυτή τη στιγμή η επιχείρησή του και να εντοπίσει τομείς που χρειάζονται βελτίωση.

Η ανάλυση αυτή μπορεί να γίνει έχοντας ένα συγκεκριμένο σκοπό. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, σκοπός μας είναι η διαμόρφωση γενικής στρατηγικής

Ανάλυση Εξωτερικού Περιβάλλοντος PESTEL

P - Πολιτικοί παράγοντες

E - Οικονομικοί Παράγοντες

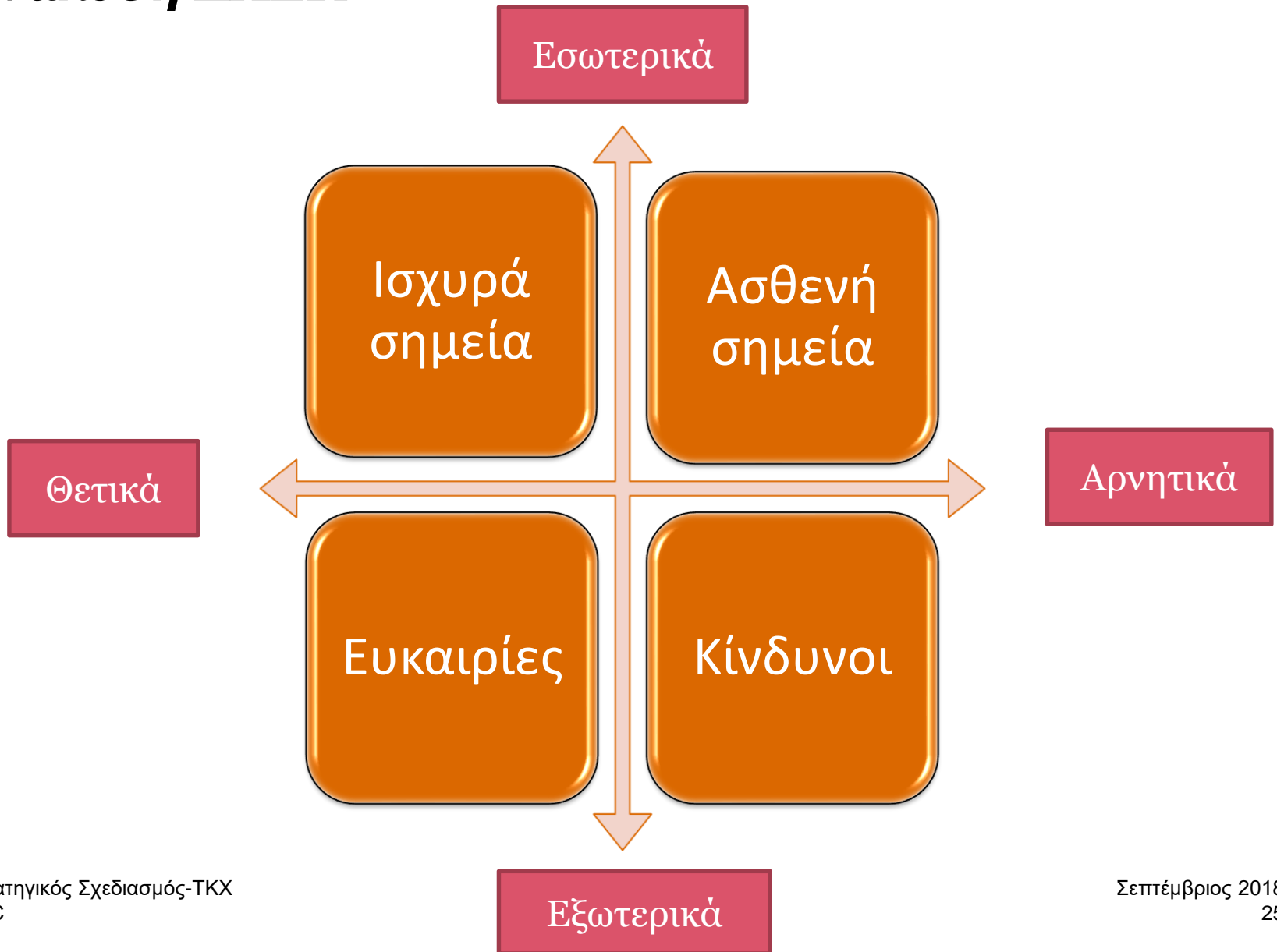
S - Κοινωνικοί Παράγοντες

T - Τεχνολογικοί παράγοντες

E - Περιβαλλοντολογικοί παράγοντες

L- Θεσμικοί παράγοντες

Ανάλυση ΔΑΕΚ



Στρατηγική ανάλυση– ΔΑΕΚ

Ισχυρά σημεία: Σημεία όπου η επιχείρηση εργάζεται ικανοποιητικά. Είναι σημεία που δίνουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Μέσα από τη στρατηγική θα πρέπει αυτά τα σημεία να διατηρηθούν και να ενισχυθούν. Η επιχείρηση 'κτίζει' πάνω στα δυνατά της σημεία

Ασθενή σημεία: Αυτά που σε θέτουν σε μειονεκτική θέση έναντι των άλλων. Η αναγνώριση των σημείων αυτών βοηθά την επιχείρηση να τα αντιμετωπίσει / βελτιώσει πριν να γίνουν πρόβλημα.

Ευκαιρίες: Αναγνώρισε τις ευκαιρίες και κεφαλαιοποίησέ τις. Νέες τάσεις στην αγορά, αλλαγές στην αγορά. Η εκμετάλλευση των ευκαιριών πρέπει να γίνεται με πλήρη επίγνωση των ισχυρών και ασθενών σημείων της επιχείρησης.

Κίνδυνοι: Εξωτερικοί παράγοντες που μπορεί να απειλήσουν την επιχείρηση. Αλλαγές στην αγορά, ανταγωνιστές, νέες νομοθεσίες κ.λπ.



Εργαστήριο 1

Εργασία σε ομάδες

Ανάλυση στρατηγικής ΔΑΕΚ - ΤΚΧ

Στρατηγική ανάλυση – ΔΑΕΚ

Εσωτερικά Θέματα



Ισχυρά
σημεία

Ισχυρά σημεία

Ασθενή σημεία

Ασθενή
σημεία

- Ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- Ευελιξία στην αλλαγή
- Ύπαρξη καταγραμμένων διαδικασιών
- Πιστοποίηση κατά ISO 9001:2008
- Ενσωμάτωση νέας τεχνολογίας
- Συγκέντρωση κάτω από την ίδια υπηρεσία συναφών διεργασιών / λειτουργιών (integration)
- Ασφάλεια εγγραφής τίτλου
- Αναγνώριση από ιδιοκτήτες
- Αποτελεσματική διαχείριση έργων
- Συνεργασία με ιδιωτικό τομέα (ανάθεση εργασιών – outsourcing)
- Δυνατότητα παραγωγής καινοτόμων εφαρμογών
- Ισχυρό νομοθετικό πλαίσιο
- Παροχή δεδομένων σε εξωτερικούς επενδυτές ή άλλους ενδιαφερόμενους – πρότυπο στο εξωτερικό
- Κεντρική διεύθυνση κάτω από μια στέγη
- Τα δεδομένα
- Αξιόπιστο κτηματολογικό σύστημα
- Έμπειρο/ καταρτισμένο προσωπικό
- Ολοκληρωμένο σύστημα πληροφοριών γης
- Εξοπλισμός

- Έλλειψη προσωπικού (διάρθρωση)
- Αδυναμία ορθής λειτουργίας λόγω ανεπάρκειας άλλων υπηρεσιών και άλλων ιδιωτικών οργανισμών
- Μη εκσυγχρονισμένο νομοθετικό πλαίσιο
- Αδυναμία ορθολογιστικής εκπαίδευσης λόγω περιορισμένης διαθεσιμότητας Α.Δ. (υποστελέχωσης)
- Συσσωρευμένη εργασία
- Αύξηση εισερχόμενης εργασίας
- Σπατάλη παραγωγικού χρόνου σε αχρείαστη επαφή με πελάτη
- Αναποτελεσματική προβολή του έργου του ΤΚΧ
- Ποιότητα μερίδας προσωπικού
- Στέγαση και επικοινωνία μεταξύ των (τμημάτων) κλάδων / επαρχιακών γραφείων
- Ποιότητα των δεδομένων
- Πεπαλαιωμένο ΣΠΓ
- Γραφειοκρατικό σύστημα
- Απώλεια έμπειρου προσωπικού – διαδοχή
- Θεσμικό πλαίσιο που εμποδίζει την βελτίωση
- Επικάλυψη αρμοδιοτήτων
- Εσωτερικές συντεχνίες
- Απουσία ορθής αξιολόγησης προσωπικού απόδοσης

Στρατηγική ανάλυση – ΔΑΕΚ

Εξωτερικά Θέματα



Ευκαιρίες

Ευκαιρίες

- Διεύρυνση ανάθεσης εργασιών στον ιδιωτικό τομέα
- Ανοικτό κτηματολόγιο
- Multi skilling
- Δυνατότητα αλλαγής σε πρόσωπο δημοσίου δικαίου
- Εφαρμογή του e-Government από τις τράπεζες / δημόσιο και ιδιωτικό τομέα / πολίτες / φορείς
- Αξιοποίηση των υφιστάμενων έργων όπως η γενική εκτίμηση για απλοποίηση διαδικασιών
- Αξιοποίηση γεω-χωρικών δεδομένων μέσα από το INSPIRE
- Αξιοποίηση της στροφής του οικονομικού ενδιαφέροντος στη θάλασσα – θαλάσσιος χωροταξικός σχεδιασμός
- Δυνατότητα αναβάθμισης του ΣΠΓ – αξιοποίηση αποτελεσμάτων έργου
- Άντληση ευρωπαϊκών κονδυλίων
- Αξιοποίηση των συνεργασιών με ερευνητικά κέντρα
- Μείωση των προβλημάτων που προκλήθηκαν από την οικονομική κρίση (π.χ. εγκλωβισμένοι αγοραστές)

Κίνδυνοι

Κίνδυνοι

- Συνεργασία τμημάτων
- Εξάρτηση από άλλες υπηρεσίες
- Πολλαπλές απαιτήσεις από εξωτερικούς φορείς
- Υπάρχει σχετική αρνητική κουλτούρα από το κοινό
- Αρνητική νοοτροπία για ηλεκτρονική διακυβέρνηση από το κοινό

Ανάλυση Ενδιαφερόμενων Μερών

Κύριες αλλαγές στο ISO 9001:2015



Κατανόηση αναγκών και προσδοκιών των ενδιαφερομένων μερών (Stakeholder Analysis)

- **Ενδιαφερόμενα Μέρη:** Άτομο ή Οργανισμός το οποίο μπορεί να επηρεάσει, να επηρεαστεί ή να θεωρήσει ότι επηρεάζεται από μια απόφαση ή μια δραστηριότητα.
- Προσδιορισμός των ενδιαφερομένων μερών σε συνάρτηση με το σύστημα διαχείρισης ποιότητας
- Προσδιορισμός των απαιτήσεων ενδιαφερομένων μερών σε συνάρτηση με το σύστημα διαχείρισης ποιότητας
- Σκοπός είναι το Τμήμα (Τ.Κ.Χ.) να λάβει υπόψη με συνέπεια, πέραν από τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις και τις ανάγκες των πελατών του, καθώς και τις σχέσεις με τους εργαζόμενους, τους συνεργάτες, τους προμηθευτές του και άλλα μέρη που σχετίζονται με το σύστημα διαχείρισης ποιότητας, όπως οικονομικούς οργανισμούς, τοπική κοινωνία ή ακόμη και ανταγωνιστές

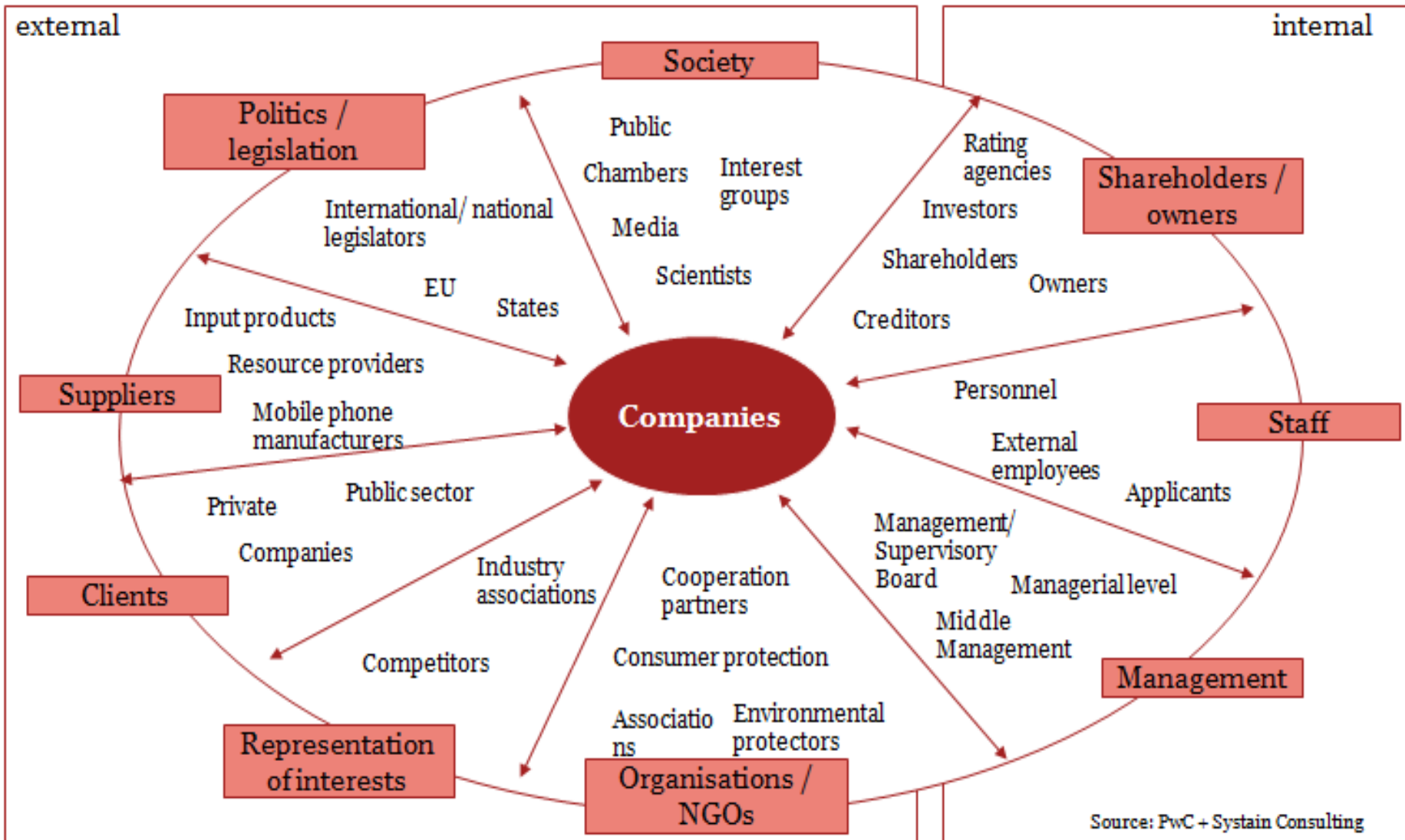
Ανάλυση Ενδιαφερόμενων Μερών - Εντοπισμός

Εντοπισμός όλων των ενδιαφερόμενων μερών του Τμήματος (Τ.Κ.Χ.)
(ιδιοκτήτες, πελάτες, προσωπικό, προμηθευτές, τοπικές αρχές, τοπικά κοινωνικά σύνολα, κυβερνητικά τμήματα) π.χ.

- Σε ποιους το Τμήμα (Τ.Κ.Χ.) έχει νομικές υποχρεώσεις
- Ποιοί μπορεί να επηρεαστούν θετικά ή αρνητικά από τις δραστηριότητες του
- Προηγούμενη εμπλοκή συμμετόχων
- Ποιός μπορεί να βοηθήσει το Τμήμα (Τ.Κ.Χ.) να διαχειριστεί συγκεκριμένες επιπτώσεις
- Ποιός θα βρεθεί σε μειονεκτική θέση αν είχε αποκλειστεί από το να ληφθούν υπόψη οι απόψεις του
- Ποιό μέλος της αλυσίδας προστιθέμενης αξίας επηρεάζεται



Ανάλυση ενδιαφερόμενων μερών



Ανάλυση Ενδιαφερόμενων Μερών

- Μια συστηματική ανάλυση συμμετόχων παρέχει πληροφόρηση σχετικά με τους συμμετόχους του Τμήματος (Τ.Κ.Χ.) 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 Τμήμα (Τ.Κ.Χ.) 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 δομημένων εργαστηρίων. Παραδείγματα από ενδιαφερόμενα μέρη και οι απαιτήσεις/ θέματα, δίνονται πιο κάτω. Η πλήρης ανάλυση έχει γίνει σε ξεχωριστό έγγραφο.



Εργαστήριο 2

Εργασία σε ομάδες

Ανάλυση Ενδιαφερόμενων Μερών

1. Εντοπισμός
2. Σημαντικότητα
3. Ανάγκες, απαιτήσεις και προσδοκίες τους
4. Ποιες ανάγκες και προσδοκίες τους καταλήγουν σε υποχρεωτικές συμμορφώσεις

Ανάλυση Ενδιαφερόμενων Μερών (Εξωτερικοί συμμετέτοχοι)

| A/A | Ενδιαφερόμενα Μέρη | Απαιτήσεις / Προσδοκίες/ Θέματα | Σημαντικότητα |
|-----|--------------------|---|---------------|
| 1 | Π.χ. Πολίτης | <ul style="list-style-type: none"> • Μείωση αναμονής/ Εξυπηρέτηση • Μείωση της Γραφειοκρατίας • Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services, dls portal, Κυβερνητική πύλη «Αριάδνη») • Διασφάλιση της εγκυρότητας των τίτλων ιδιοκτησίας • Βαθμός ικανοποίησης • Τέλη και Δικαιώματα • Ενημέρωση – Χάρτης δικαιωμάτων του πολίτη • Προσκόμιση απαραίτητων στοιχείων • Συμπεριφορά πολιτών – Έλλειψη σεβασμού • Ελάχιστη γνώση των διαδικασιών, υποχρεώσεων πολίτη | A |

Ανάλυση Ενδιαφερόμενων Μερών (Εσωτερικοί συμμετέτοχοι)

| A/A | Ενδιαφερόμενα Μέρη | Απαιτήσεις / Προσδοκίες/ Θέματα | Σημαντικότητα |
|-----|--|--|---------------|
| 1 | Π.χ. Ανώτερη Διεύθυνση (Υπεύθ. Κλάδων και ΕΚΓ) ΑΚΛ + ΕΚΛ | <ul style="list-style-type: none"> • Ως και το προσωπικό • Παροχή πόρων – στελέχωση • Προγραμματισμός • Καθορισμένες αρμοδιότητες • Ξεκάθαρες προτεραιότητες – συντονισμένες • Σαφείς οδηγίες • Επικοινωνία • Επίτευξη στόχων • Οργάνωση και παρακολούθηση • Έλεγχος • Ομοιομορφία στην εφαρμογή πολιτικής και διαδικασιών • Συντονισμός με ΑΚΛ (Υπευθ. Κλάδων) • Απουσία εποπτείας στην εφαρμογή της πολιτικής • Μεγάλος όγκος συσσωρευμένης εργασίας • Ανάγκη γρήγορης ανταπόκρισης στην ετοιμασία νέων / αναθεωρημένων νομοθεσιών • Πολλά ανοικτά έργα • «Έργα άλλων υπηρεσιών» | A |

Διαμόρφωση Στρατηγικών Προσεγγίσεων/ Αξόνων/ Επιλογών/ Κατευθύνσεων

Αποτέλεσμα Εργαστηρίου

Άξονες Στρατηγικής

Άξονας 1:
Ενδιαφερόμενα
μέρη

Άξονας 2:
Οικονομικός

Άξονας 3:
Προσωπικό

Άξονας 4:
Διεργασίες

Αποτέλεσμα Εργαστηρίου

Διαμόρφωση Στρατηγικών Σκοπών ανά Άξονα

- Το Τμήμα (Τ.Κ.Χ.) ανέπτυξε τις στρατηγικές προτεραιότητες του, με βάση την προηγούμενη ανάλυση (π.χ. ανάλυση SWOT, ανάλυση συμμετόχων κ.λπ.). Τα αποτελέσματα εξετάστηκαν κατά τη διάρκεια της στοχοθέτησης του Τμήματος (Τ.Κ.Χ.).
- Η διαμόρφωση των στρατηγικών σκοπών, έχει γίνει σε επίπεδο Κλάδων και σε επαρχιακό επίπεδο:
 - Χωρομετρία
 - Χαρτογραφία
 - Εγγραφή
 - Εκτιμήσεις
 - Διαχείριση Κρατικής Γη
 - Διαχείριση και Υποστήριξη ΣΠΓ
 - Διοίκηση
 - Γεωδαισία
 - Διακατοχή
 - Αναδασμός
 - Επαρχιακά Γραφεία (Λευκωσίας, Λεμεσού, Λάρνακας, Πάφου, Αμμοχώστου)

Ανάλυση Κινδύνων και Ευκαιριών

- Το Τμήμα (Τ.Κ.Χ.) 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 Τμήμα (Τ.Κ.Χ.) έχει προγραμματίσει δράσεις για την αντιμετώπιση αυτών των κινδύνων και ευκαιριών και με την ολοκλήρωση 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.