



## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το **Ελληνικό Ίδρυμα Ευρωπαϊκής και Εξωτερικής Πολιτικής (ΕΛΙΑΜΕΠ)** είναι ένας ανεξάρτητος, μη-κερδοσκοπικός οργανισμός παραγωγής έρευνας, ιδεών και προτάσεων πολιτικής και έχει υιοθετήσει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (Σ.Δ.Π.) με πεδίο εφαρμογής: «Παραγωγή και δημοσίευση επιστημονικά τεκμηριωμένων ερευνών, μελετών, αναλύσεων και προτάσεων πολιτικής, σε συνεργασία με ιδρύματα, φορείς και ινστιτούτα στην Ευρώπη και παγκοσμίως, συμμετοχή σε διεθνή δίκτυα ερευνητικών κέντρων και κέντρων επικοινωνίας (Europe Direct), διοργάνωση συνεδρίων, εκπαιδευτικών σεμιναρίων, εκδηλώσεων δημόσιου διαλόγου και δημιουργία podcasts».

Στο **ΕΛΙΑΜΕΠ** δεσμευόμαστε για τα κάτωθι :

- Άμεση υποστήριξη και επιμέλεια της εφαρμογής των υπηρεσιών μας.
- Διεξαγωγή έρευνας και ανάπτυξης νέων υπηρεσιών σύμφωνα με τις απαιτήσεις των ενδιαφερομένων μερών.
- Διατήρηση άριστων σχέσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη, υψηλό επίπεδο κάλυψης των αναγκών τους και φροντίδα για το μέγιστο βαθμό ικανοποίησής τους.
- Διατήρηση πνεύματος ομαδικής και δημιουργικής εργασίας. Οι εργαζόμενοι είναι ελεύθεροι να εκφράσουν τους προβληματισμούς τους και τις προτάσεις τους σε τακτικές συναντήσεις με τους συναδέλφους τους και με τον Επικεφαλή της ομάδας τους.
- Διατήρηση σχέσεων αλληλοεκτίμησης και αμοιβαίου οφέλους με τους εξωτερικούς παρόχους και τους συνεργάτες.
- Απόλυτη συμμόρφωση της λειτουργίας και των υπηρεσιών του Οργανισμού σε όλους τους τομείς, με τις νομοθετικές διατάξεις και τις κανονιστικές ρυθμίσεις που τον αφορούν.
- Οι υπηρεσίες θα υλοποιούνται όπως ακριβώς έχουν συμφωνηθεί και ο Οργανισμός θα εκτελεί στο ακέραιο όλες τις υποχρεώσεις του.
- Στόχος μας παραμένει πάντοτε η παραγωγή και δημοσίευση επιστημονικά τεκμηριωμένων ερευνών, μελετών, αναλύσεων και προτάσεων πολιτικής, σε συνεργασία με ιδρύματα, φορείς και ινστιτούτα στην Ευρώπη και παγκοσμίως
- Εξάλειψη των κινδύνων και μείωση της διακινδύνευσης.
- Διαρκή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (Σ.Δ.Π.) καθώς και των λειτουργιών του Οργανισμού.

Για την επίτευξη των παραπάνω, το **ΕΛΙΑΜΕΠ**:

- Έχει υιοθετήσει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (Σ.Δ.Π.) με πεδίο εφαρμογής:
  - «Παραγωγή και δημοσίευση επιστημονικά τεκμηριωμένων ερευνών, μελετών, αναλύσεων και προτάσεων πολιτικής, σε συνεργασία με ιδρύματα, φορείς και ινστιτούτα στην Ευρώπη και παγκοσμίως, συμμετοχή σε διεθνή δίκτυα ερευνητικών κέντρων και κέντρων επικοινωνίας (Europe Direct), διοργάνωση συνεδρίων, εκπαιδευτικών σεμιναρίων, εκδηλώσεων δημόσιου διαλόγου και δημιουργία podcasts»
- Εφαρμόζει, ανασκοπεί και βελτιώνει συνεχώς το Σ.Δ.Π. που έχει υιοθετήσει
- Εκτελεί τις εργασίες του σύμφωνα με τις διαδικασίες και τις οδηγίες του Σ.Δ.Π.



- Διαθέτει πόρους για τη συνεχή βελτίωση των δραστηριοτήτων του Οργανισμού

**Για την υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας το ΕΛΙΑΜΕΠ λειτουργεί με τις ακόλουθες αρχές:**

- Θέτουμε ως Οργανισμός στόχους, παρέχουμε τους απαιτούμενους πόρους για την επίτευξή τους και τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης που κάνουμε αναλύονται στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειάς μας για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη όπως Φορείς με τους οποίους συνεργαζόμαστε και κοινό στο οποίο απευθυνόμαστε .
- Παρέχουμε κατάλληλη εκπαίδευση στο προσωπικό του Οργανισμού μας καθώς και τον κατάλληλο εξοπλισμό και κατάλληλη υποδομή για να εκτελεί σωστά τις εργασίες που του ανατίθενται.
- Οι εξωτερικοί φορείς με τους οποίους συνεργαζόμαστε, να τηρούν τις δεσμεύσεις του Οργανισμού προς τα ενδιαφερόμενα μέρη του.

Όλο το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες (όταν αυτό απαιτείται) είναι υποχρεωμένοι να εφαρμόζουν το Σ.Δ.Π. που εμπίπτει στο πεδίο δραστηριοτήτων τους.

**Οι στρατηγικοί στόχοι του ΕΛΙΑΜΕΠ, ορίζονται ως εξής:**

<b>ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Διατήρηση ηγετικής θέσης στην αγορά</li><li>2. Συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του Οργανισμού</li><li>3. Βελτιστοποίηση των επιχειρησιακών διεργασιών και βελτίωση της επίδοσης</li><li>4. Συστηματική αποτίμηση και αξιολόγηση των κινδύνων, προσβλέποντας στην ορθή και έγκαιρη διαχείρισή τους</li></ol>
<b>ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Συνεχής βελτίωση του Οργανισμού και των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών</li><li>2. Συνεχής παρακολούθηση της αποδοτικότητας των λειτουργιών βασισμένη σε στόχους και δείκτες</li><li>3. Η καταξίωση του Οργανισμού στην συνείδηση των συνεργατών του, στην Ελλάδα, αλλά και διεθνώς</li><li>4. Διασφάλιση της επιχειρησιακής του συνέχειας,</li></ol>
<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΟΡΩΝ</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Πλήρης και αποτελεσματική αξιοποίηση των υλικών και άυλων πόρων του Οργανισμού</li><li>2. Συνεχής βελτίωση και εκπαίδευση του προσωπικού / συνεργατών</li><li>3. Διασφάλιση της επάρκειας των πόρων για το σχεδιασμό &amp; υλοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών</li><li>4. Ασφάλεια του προσωπικού</li></ol>

Σύμφωνα με τα παραπάνω, είναι υποχρεωτική για όλους μας η εφαρμογή και η προσπάθεια για συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Σ.Δ.Π..

Για τον Οργανισμό ΕΛΙΑΜΕΠ

ΜΑΡΙΑ ΓΑΒΟΥΝΕΛΗ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ ΕΛΙΑΜΕΠ