



Πολιτική Ποιότητας

Δέσμευση της ΔΕΥΑΙ είναι η απόλυτη ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών της με την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Ως στόχο έχει τη συνεχή αναβάθμιση του τρόπου εκτέλεσης των υπηρεσιών της με παράλληλη συνεχή βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Στα πλαίσια της Πολιτικής Ποιότητας η Διοίκηση καθορίζει συγκεκριμένους βασικούς στόχους ποιότητας, που ανασκοπούνται κατά τακτά διαστήματα και που αποβλέπουν:

- Στον συστηματικό έλεγχο της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες.
- Στην παροχή υπηρεσιών που υπερβαίνουν τις προσδοκίες του πελάτη
- Στη βελτίωση της ποιότητας και αποτελεσματικότητας εξυπηρέτησης των πελατών.
- Στη συνεπή διαχείριση των προσκοπτόντων προβλημάτων και στη βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών.
- Στη συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες που ανταποκρίνονται στα υψηλά standards ποιότητας του Οργανισμού.
- Στην επιβεβαίωση ότι οι διεργασίες του Οργανισμού λειτουργούν αποτελεσματικά

Για την υλοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας, εφαρμόζονται παρακάτω αρχές:

- Πραγματική και ουσιαστική εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας στα πλαίσια του Προτύπου EN ISO 9001:2015.
- Χρήση Εργαλείων με τα οποία μειώνονται ο χρόνος και τα λάθη διαχείρισης και διευκολύνεται η μέτρηση Δεικτών.
- Κάθε εργαζόμενος είναι υπεύθυνος για την ποιότητα της εργασίας του.
- Όλοι οι εργαζόμενοι είναι ενημερωμένοι για το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του Οργανισμού και φροντίζουν για την εφαρμογή του, υπό την επίβλεψη και καθοδήγηση της Διοίκησης.
- Ο Οργανισμός παρέχει όλα τα απαιτούμενα μέσα (πόροι, εκπαίδευση) για την επίτευξη των στόχων ποιότητας.
- Όλες οι ενέργειες, που είναι δυνατόν να επηρεάσουν την ποιότητα, προγραμματίζονται και υλοποιούνται σύμφωνα με τις θεσμοθετημένες Διαδικασίες, που έχουν αναπτυχθεί με βάση την κατά διεργασία προσέγγιση του Συστήματος Διαχείρισης.
- Όλα τα στοιχεία ελέγχων αναλύονται και χρησιμοποιούνται στα πλαίσια μίας συνεχούς προσπάθειας βελτίωσης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης έχει τη δικαιοδοσία και την οργανωτική ανεξαρτησία να εξασφαλίζει ότι το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του Οργανισμού λειτουργεί και τηρείται σύμφωνα με το Πρότυπο ISO 9001:2015.