

**ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗ ΦΟΡΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Όταν λέμε περιβάλλον εννοούμε τον περιβάλλοντα χώρο στον οποίο λειτουργεί ένας οργανισμός, συμπεριλαμβανομένου του αέρα, του νερού, του εδάφους, των φυσικών πόρων, της χλωρίδας, της πανίδας, των ανθρώπων και της μεταξύ τους σχέσης. ⁽¹⁾

Τα τελευταία χρόνια, με τη ραγδαία αύξηση των αέριων εκπομπών και των άλλων αποβλήτων, το πρόβλημα της προστασίας του περιβάλλοντος συνειδητοποιείται από όλο και ευρύτερα κοινωνικά στρώματα. Γίνεται ευρέως πλέον κατανοητό ότι το φυσικό περιβάλλον είναι ένα αγαθό σε στενότητα, δηλαδή ένα οικονομικό αγαθό, και ως τέτοιο θα πρέπει να λαμβάνεται από τους αποφασίζοντες κατά τη χάραξη κατευθύνσεων πολιτικής. Η επιβίωση και η επιτυχής πορεία μιας επιχείρησης εξαρτάται σε σημαντικό βαθμό από την ανταπόκριση και την προσαρμοστικότητα της στις τάσεις και τα κελεύσματα των καιρών. Τα περιβαλλοντικά θέματα τείνουν να γίνουν θέματα κλειδιά για τις επιχειρήσεις και τη βιομηχανία μιας και η άποψη και η στάση της κοινωνίας και των καταναλωτών σε σχέση με το περιβάλλον έχει αλλάξει δραματικά και μη αναστρέψιμα τις τελευταίες δεκαετίες.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση συνειδητοποιώντας τις εξελίξεις αυτές έχει αρχίσει να εξετάζει και να εφαρμόζει κανονιστικές και οικονομικές πολιτικές που στόχο έχουν την αποτελεσματική προστασία και διαχείριση του περιβάλλοντος. Προς την κατεύθυνση αυτή λοιπόν ένα από τα κύρια στοιχεία πολιτικής της αποτελούν και τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) που στοχεύουν στην εθελούσια δέσμευση των επιχειρήσεων για την εφαρμογή μέτρων και πολιτικών προστασίας του περιβάλλοντος.

Για την αποτελεσματικότερη εφαρμογή ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σε έναν οργανισμό, καθώς και για την αξιοπιστία που πρέπει να έχει το σύστημα έχουν δημιουργηθεί κατάλληλα πρότυπα (ISO 14000, EMAS) σύμφωνα με τα οποία ο οργανισμός πιστοποιείται.

Η πιστοποίηση αυτών των ΣΠΔ γίνεται από κατάλληλους Φορείς Πιστοποίησης οι οποίοι, για την αποτελεσματικότερη λειτουργία τους, καθώς και για τη διασφάλιση της αξιοπιστίας των διαδικασιών που εφαρμόζουν, διαπιστεύονται σύμφωνα με συγκεκριμένα πρότυπα-οδηγούς (ISO/IEC Guide 66).

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

Η διαπίστευση συμπληρώνει το πλαίσιο για την επίσημη αναγνώριση τόσο από την πολιτεία, όσο και από την ευρωπαϊκή και διεθνή κοινότητα, της ικανότητας των οργανισμών να παρέχουν προς τους χρήστες (καταναλωτές, πολίτες) αξιόπιστα προϊόντα και υπηρεσίες, σύμφωνα με αποδεκτές προδιαγραφές, όπως τα πρότυπα και η νομοθεσία. ^{(2),(3)}

Σκοπός της συγκεκριμένης μελέτης είναι να περιγράψει το πλαίσιο της Διαπίστευσης Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και να διαπιστώσει τα οφέλη και τα προβλήματα που απορρέουν από τη συγκεκριμένη διαδικασία. Με λίγα λόγια αυτό που μας ενδιαφέρει είναι να δούμε πώς οι Φορείς Πιστοποίησης αντιμετωπίζουν την διαδικασία διαπίστευσής τους, πόσο τους έχει βοηθήσει σε θέματα οργάνωσης, προβολής, διεύρυνσης του πελατολογίου τους κ.ά., πόσο τους στοιχίζει, καθώς και τι προβλήματα τους έχει δημιουργήσει όσον αφορά την πληθώρα εγγράφων, αρχείων και άλλων γραφειοκρατικών πρακτικών.

Για την εκπλήρωση του παραπάνω σκοπού η μελέτη είναι χωρισμένη σε πέντε κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο περιγράφονται τα Εργαλεία Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και πώς αυτά βοηθάνε έναν οργανισμό ή μια επιχείρηση να λειτουργεί προστατεύοντας παράλληλα το περιβάλλον.

Ένα από τα πιο διαδεδομένα Εργαλεία Περιβαλλοντικής Διαχείρισης είναι τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) τα οποία περιγράφονται στο δεύτερο κεφάλαιο. Τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης εφαρμόζονται από τις επιχειρήσεις με σκοπό να μπορέσουν να ελέγξουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων τους.

Για να είναι όμως ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης περισσότερο αποτελεσματικό και αξιόπιστο θα πρέπει να πιστοποιείται σύμφωνα με συγκεκριμένα πρότυπα. Τα πρότυπα αυτά καθώς και η διαδικασία πιστοποίησης από τους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ περιγράφονται στο κεφάλαιο τρία.

Στο επόμενο ακριβώς κεφάλαιο μπαίνουμε στο κυρίως θέμα της εργασίας και εξετάζουμε τον τρόπο που ένας Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ διαπιστεύεται, ποια ακριβώς διαδικασία χρησιμοποιείται, ποια πρότυπα ή οδηγοί επιλέγονται, από ποιόν διαπιστεύεται, τι προβλήματα δημιουργούνται και τέλος τι οφέλη, βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα, έχει ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ.

Στο κεφάλαιο πέντε, το οποίο αποτελεί το πρακτικό μέρος της μελέτης, παρουσιάζονται οι διαπιστευμένοι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ και με κατάλληλο

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

ερωτηματολόγιο προσπαθούμε να δούμε πώς οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ εισπράττουν την όλη διαδικασία διαπίστευσής τους.

Με κατάλληλη επεξεργασία των στοιχείων που μας δίνονται από τους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ εξάγονται χρήσιμα συμπεράσματα για την αποτελεσματικότητα της όλης διαδικασίας διαπίστευσης, τα οποία και περιγράφονται στο τελευταίο κεφάλαιο, το κεφάλαιο έξι. Με αυτό το τρόπο γίνεται μία ποιοτική ανάλυση των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων, καθώς και του κόστους και οφέλους της διαδικασίας διαπίστευσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

1.1 Περιβαλλοντική Διαχείριση και Περιβαλλοντική Πολιτική

Περιβαλλοντική Διαχείριση είναι η διαδικασία μέσω της οποίας οι οργανισμοί εκτιμούν, με ένα συστηματικό και τεκμηριωμένο τρόπο τις περιβαλλοντικές πλευρές των δραστηριοτήτων τους και αναλαμβάνουν δράση ούτως ώστε να τις ελαχιστοποιήσουν, μέσα στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής τους πολιτικής. Η περιβαλλοντική διαχείριση περιλαμβάνει ένα ολοκληρωμένο σύνολο θεμάτων, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που σχετίζονται με εφαρμογές στρατηγικής και ανταγωνισμού.

Περιβαλλοντική πολιτική είναι η διατύπωση των βασικών αρχών και στόχων του οργανισμού για την περιβαλλοντική βελτίωση της λειτουργίας του και η δημόσια δέσμευση της ηγεσίας του για την υλοποίησή τους.

Περιβαλλοντική επίδοση είναι τα μετρήσιμα αποτελέσματα του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης, τα οποία σχετίζονται με τον έλεγχο των περιβαλλοντικών πλευρών ενός οργανισμού, με βάση την περιβαλλοντική πολιτική, τους αντικειμενικούς σκοπούς και στόχους.⁽⁴⁾

1.2 Εργαλεία Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Υπάρχουν δύο βασικές κατηγορίες εργαλείων περιβαλλοντικής διαχείρισης σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο για επιχειρήσεις. Η μία κατηγορία αφορά τη διαχείριση στο σύνολο του οργανισμού. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν τα λεγόμενα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ). Στη δεύτερη κατηγορία ανήκουν περιβαλλοντικά εργαλεία που επιδιώκουν τη δημιουργία και την προώθηση στην αγορά προϊόντων φιλικών προς το περιβάλλον. Τέτοιου είδους εργαλεία είναι το Οικολογικό Σήμα και η Ανάλυση Κύκλου Ζωής.

Αυτός ο διαχωρισμός μεταξύ εργαλείων περιβαλλοντικής διαχείρισης σε επίπεδο οργανισμού και προϊόντος διαφαίνεται και στη σειρά προτύπων ISO 14000, η οποία περιλαμβάνει έξι ξεχωριστά πρότυπα. Τα τρία πρώτα πρότυπα αναφέρονται στην εκτίμηση της περιβαλλοντικής επίδοσης μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού.

Πιο συγκεκριμένα η σειρά προτύπων επιχειρήσεων ή οργανισμών περιλαμβάνει τα:

Πίνακας 1.1: Πρότυπα επιχειρήσεων ή οργανισμών

ISO 14001	Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
ISO 14010-15	Περιβαλλοντικός Έλεγχος
ISO 14031-32	Εκτίμηση Περιβαλλοντικής Επίδοσης

Πηγή: http://aix.meng.auth.gr/lhtee/education/integrated_product_policy.pdf

Τα άλλα τρία πρότυπα αναφέρονται σε προϊόντα:

Πίνακας 1.2: Πρότυπα προϊόντων

ISO 14020-24	Περιβαλλοντική Σήμανση
ISO 14040-43	Ανάλυση Κύκλου Ζωής
ISO 14060	Περιβαλλοντικές Πλευρές Τυποποίησης Προϊόντων

Πηγή: http://aix.meng.auth.gr/lhtee/education/integrated_product_policy.pdf

Πρέπει να σημειωθεί ότι μόνο το πρότυπο ISO 14001 μπορεί να πιστοποιηθεί από εξωτερικό επιθεωρητή. Τα υπόλοιπα πρότυπα ουσιαστικά αποτελούν κατευθυντήριες γραμμές. ⁽²¹⁾

1.2.1 Αξιολόγηση Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων (Οδηγίες Εκ/85/337 και Εκ/97/11)

Η Αξιολόγηση Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων είναι η συστηματική συγκέντρωση και ανάλυση πληροφοριών για τις πιθανές περιβαλλοντικές επιπτώσεις μιας νέας εγκατάστασης ή έργου, ήδη από το στάδιο σχεδιασμού και ανάπτυξης (προληπτική προσέγγιση).

Παρέχει στις επιχειρήσεις, στις αρμόδιες υπηρεσίες και το κοινό αναλυτικές πληροφορίες για τις αναμενόμενες περιβαλλοντικές επιπτώσεις από την εγκατάσταση και τη λειτουργία μιας νέας παραγωγικής μονάδας ή από την κατασκευή ενός νέου μεγάλου έργου. Διευκολύνει την περιβαλλοντική προστασία και τη μελλοντική συμμόρφωση με τη νομοθεσία, ενώ συγχρόνως αυξάνει την αποτελεσματικότητα και μειώνει τα κόστη λειτουργίας.

Επίσης, δημιουργεί τη βάση για την ανάπτυξη ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, ενώ συνδυάζεται με Ανάλυση Κύκλου Ζωής για να διασφαλίσει την παραγωγή του περιβαλλοντικά βέλτιστου προϊόντος ή υπηρεσίας στη βέλτιστη διαθέσιμη παραγωγική εγκατάσταση.

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

Τα οφέλη που προκύπτουν από την Αξιολόγηση Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων, είναι τόσο επιχειρηματικά, όπως:

- το περιβάλλον αναδεικνύεται σε επιχειρηματική προτεραιότητα - ενσωματώνεται στις στρατηγικές
 - η pro-active αντιμετώπιση προβλημάτων εισάγεται στο management
- όσο και λειτουργικά, όπως:
- η βελτίωση αποτελεσματικότητας και η μείωση κινδύνων
 - η μείωση αποβλήτων και οι ευκαιρίες ανακύκλωσης
 - οι καλύτερες σχέσεις με stakeholders
 - η διευκόλυνση εισαγωγής Total Quality Management (TQM) και Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Επιπλέον, υπάρχουν και εξωτερικά οφέλη, όπως:

- μια πλήρης Αξιολόγηση Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων και μια κατανοητή «Δήλωση Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων» βοηθά στην αποδοχή του έργου από το εξωτερικό περιβάλλον και στην ανάπτυξη καλού εργασιακού κλίματος και σχέσεων με την κοινωνία
- μια ισορροπημένη και αξιόπιστη «Δήλωση Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων» παρέχει εγγυήσεις στους χρηματοδότες, τους ασφαλιστές, τους εργαζόμενους και τις γειτονικές κοινότητες για την «εντιμότητα» του φορέα του έργου ως προς τη στάση του στα περιβαλλοντικά θέματα. ^{(4),(5)}

1.2.2 Περιβαλλοντικές Επιθεωρήσεις

Οι Περιβαλλοντικές Επιθεωρήσεις αποτυπώνουν την περιβαλλοντική συμπεριφορά των επιχειρήσεων σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Παρέχουν αναλυτική εικόνα των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις τρέχουσες δραστηριότητες της επιχείρησης και παροχή στη διοίκηση όλων των αναγκαίων πληροφοριών ώστε να εξειδικευτεί η περιβαλλοντική πολιτική και να τεθούν συγκεκριμένοι στόχοι.

Επίσης, συνιστούν την αρχική αξιολόγηση της περιβαλλοντικής επίδοσης της επιχείρησης (βαθμός συμμόρφωσης με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς, επιπτώσεις στο περιβάλλον).

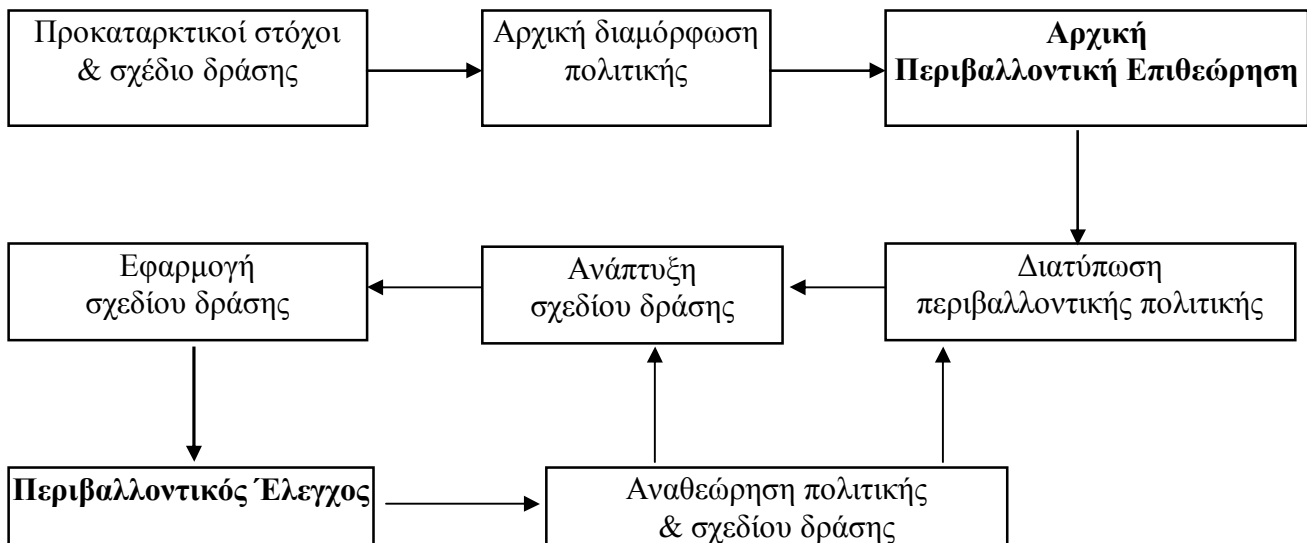
Τέλος, η Περιβαλλοντική Επιθεώρηση αποτελεί τη βάση για το σχεδιασμό δράσεων βελτίωσης και πραγματοποιείται μια φορά. ⁽⁴⁾

1.2.3 Περιβαλλοντικοί Έλεγχοι

Οι Περιβαλλοντικοί Έλεγχοι αποτελούν συστηματική, τεκμηριωμένη και αντικειμενική αξιολόγηση του κατά πόσο η περιβαλλοντική οργάνωση και διαχείριση και ο περιβαλλοντικός εξοπλισμός συμβάλλουν στο στόχο προστασίας και διατήρησης του περιβάλλοντος. Ελέγχουν και διαπιστώνουν τη διαχρονική βελτίωση και συγκεκριμένα μετρούν το βαθμό επίτευξης των στόχων βελτίωσης που έθεσε η επιχείρηση.

Επίσης, ο Περιβαλλοντικός Έλεγχος εκφράζει τη δέσμευση της διοίκησης σε μια διαδικασία συνεχούς βελτίωσης και διεξάγεται περιοδικά. ^{(4),(6)}

Η σχέση μεταξύ Περιβαλλοντικής Επιθεώρησης και Περιβαλλοντικού Ελέγχου, απεικονίζεται στο επόμενο σχήμα:



Σχήμα 1.1: Σχέση μεταξύ Περιβαλλοντικής Επιθεώρησης και Περιβαλλοντικού Ελέγχου

1.2.4 Αξιολόγηση Περιβαλλοντικής Επίδοσης

Η Αξιολόγηση Περιβαλλοντικής Επίδοσης, δηλαδή η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των περιβαλλοντικών ενεργειών της διοίκησης μιας επιχείρησης, είναι εσωτερική διαδικασία και επιχειρησιακό εργαλείο που παρέχει στη διοίκηση αξιόπιστη πληροφόρηση (Δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης) για το βαθμό ικανοποίησης των περιβαλλοντικών της στόχων και διευκολύνει διοικητικές αποφάσεις σχετικές με την περιβαλλοντική επίδοση της επιχείρησης. ⁽⁴⁾

1.2.5 Περιβαλλοντικό Benchmarking

Το Περιβαλλοντικό Benchmarking είναι η ανάλυση και η αξιολόγηση περιβαλλοντικής επίδοσης προϊόντων, μεθόδων και πρακτικών σε σύγκριση με επιχειρήσεις - ηγέτες (leaders) ή μέσο όρο του ίδιου κλάδου, της χώρας ή/και διεθνώς. ⁽⁴⁾

1.2.6 Ανάλυση Κύκλου Ζωής

Η Ανάλυση Κύκλου Ζωής είναι μια διαδικασία ανάλυσης και αξιολόγησης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων ενός υλικού, προϊόντος ή ομάδας προϊόντων, σε όλη τη διάρκεια ζωής τους («cradle to grave» assessment):

- από τη στιγμή που συλλαμβάνεται η ιδέα για τη δημιουργία
- από την εξόρυξη ή παραγωγή και μεταφορά των α' υλών
- την παραγωγή και τη συσκευασία του προϊόντος
- τη μεταφορά και τη χρήση του προϊόντος
- έως και την τελική του απόρριψη ή την ανακύκλωση.

Το εργαλείο αυτό περιβαλλοντικής διαχείρισης:

- α) βοηθά τη σύγκριση περιβαλλοντικών επιπτώσεων διαφορετικών προϊόντων με την ίδια λειτουργία
- β) προσδιορίζει το πλέον σημαντικό από περιβαλλοντική άποψη στάδιο στον κύκλο ζωής ενός προϊόντος, με στόχο την υπόδειξη τρόπων και μέσων περιβαλλοντικής του βελτίωσης
- γ) βοηθά τη σύγκριση περιβαλλοντικών επιπτώσεων ενός προϊόντος με πρότυπα προϊόντα
- δ) συμβάλλει στο σχεδιασμό και στην παραγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών φιλικότερων προς το περιβάλλον.

Επίσης, η Ανάλυση Κύκλου Ζωής χρησιμεύει ως εσωτερικό εργαλείο management και συγκεκριμένα:

- διευκολύνει τη λήψη αποφάσεων σε θέματα περιβαλλοντικών επιπτώσεων (εντοπισμός σταδίων χαμηλής περιβαλλοντικής επίδοσης, ορθολογική χρήση ενέργειας και υλικών)
- βοηθά στη διαμόρφωση πολιτικής σε θέματα προμηθειών
- συμβάλλει στο σχεδιασμό προϊόντων φιλικότερων στο περιβάλλον
- αξιοποιεί το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ενός προϊόντος περιβαλλοντικά φιλικού

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

- βοηθά στην υπεράσπιση της επιχείρησης απέναντι σε κριτικές για αρνητικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις.

Τέλος, το μεθοδολογικό πλαίσιο της Ανάλυσης Κύκλου Ζωής περιλαμβάνει τέσσερα βασικά βήματα:

1. Προσδιορισμός σκοπού και αντικειμένου μελέτης
2. Απογραφή δεδομένων
3. Εκτίμηση επιπτώσεων
4. Ερμηνεία αποτελεσμάτων - Εκτίμηση βελτιώσεων. ^{(4),(7)}

1.2.7 Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης περιλαμβάνει τις αναγκαίες οργανωτικές δομές, δραστηριότητες σχεδιασμού, διαδικασίες, πρακτικές, πόρους και αρμοδιότητες για την εφαρμογή περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης βοηθά τις επιχειρήσεις να συμμορφώνονται με την εκάστοτε νομοθεσία, να ελέγχουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων τους και να βελτιώνουν την περιβαλλοντική τους επίδοση, μέσω ελέγχων και περιοδικής αξιολόγησης. ⁽⁴⁾

Αναλυτικά τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) παρουσιάζονται στο επόμενο κεφάλαιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

2.1 Γενικά

Οι οργανισμοί παντός είδους, λαμβάνοντας υπόψη την περιβαλλοντική τους πολιτική και τους περιβαλλοντικούς τους στόχους, ενδιαφέρονται ολοένα και περισσότερο να επιτύχουν και να επιδείξουν μια ουσιαστική περιβαλλοντική επίδοση, ελέγχοντας τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων, των προϊόντων ή των υπηρεσιών τους προς το περιβάλλον. Οι οργανισμοί ενεργούν με τον τρόπο αυτό στο πλαίσιο της συνεχώς αυστηρότερης νομοθεσίας, της ανάπτυξης οικονομικών πολιτικών και άλλων μέτρων για την ενίσχυση της προστασίας του περιβάλλοντος και της γενικότερης αύξησης της μέριμνας των ενδιαφερομένων μερών σχετικά με τα περιβαλλοντικά θέματα, συμπεριλαμβανομένης της αειφόρου ανάπτυξης.

Πολλοί οργανισμοί έχουν διεξάγει περιβαλλοντικές «ανασκοπήσεις» ή «επιθεωρήσεις» για να αξιολογήσουν την περιβαλλοντική τους επίδοση. Ωστόσο, από μόνες τους αυτές οι «ανασκοπήσεις» ή «επιθεωρήσεις» μπορεί να μην είναι επαρκείς για να παρέχουν σε ένα οργανισμό τη διασφάλιση ότι η επίδοσή του όχι μόνο ικανοποιεί, αλλά και θα συνεχίσει να ικανοποιεί, τόσο τις νομικές απαιτήσεις όσο και αυτές που απορρέουν από την πολιτική του οργανισμού. Προκειμένου να είναι αποτελεσματικές, αυτές πρέπει να διεξάγονται μέσα σε ένα δομημένο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης το οποίο να είναι ενσωματωμένο στη συνολική δραστηριότητα της διοίκησης του οργανισμού.⁽¹⁾

Η ανάγκη λοιπόν για ολοκληρωμένη αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών θεμάτων οδήγησε στη δημιουργία των Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ). Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) είναι ένα σύνολο από ενέργειες που οδηγεί ένα οργανισμό στην υιοθέτηση περιβαλλοντικής πολιτικής και στην εφαρμογή περιβαλλοντικού προγράμματος.

Πιο συγκεκριμένα, ως Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) ορίζεται η αναγκαία οργανωτική δομή, συμπεριλαμβανομένων των μεθόδων, των πρακτικών, των διαδικασιών, των πόρων και των ικανοτήτων για την επίτευξη της περιβαλλοντικής διαχείρισης. Πρόκειται, δηλαδή, για ένα σύστημα διαχείρισης το οποίο επιτρέπει σε έναν οργανισμό να ελέγχει τις περιβαλλοντικές πλευρές των δραστηριοτήτων, των προϊόντων και των υπηρεσιών του και να τις περιορίζει συνεχώς. Έτσι, το ΣΠΔ δίνει τη δυνατότητα σε ένα οργανισμό να επιτύχει και να ελέγχει συστηματικά το επίπεδο της περιβαλλοντικής απόδοσής του.

Κατά συνέπεια, σκοπός ενός ΣΠΔ είναι η συνεχόμενη βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης ενός οργανισμού, ώστε να διασφαλίζεται:

- η συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία
- η επίτευξη της περιβαλλοντικής πολιτικής του οργανισμού
- η προστασία του περιβάλλοντος
- η πρόληψη της ρύπανσης σε ισορροπία με τις κοινωνικο-οικονομικές ανάγκες του οργανισμού. ⁽²⁰⁾

Η ανάπτυξη και η υλοποίηση του ΣΠΔ περιλαμβάνει τη διαμόρφωση της περιβαλλοντικής πολιτικής, τη διεξαγωγή περιβαλλοντικής ανάλυσης, τη θέσπιση περιβαλλοντικών σκοπών και στόχων, τη διεξαγωγή περιβαλλοντικών προγραμμάτων, τις απαραίτητες ενέργειες για τη σωστή εφαρμογή και λειτουργία του συστήματος, καθώς και τη διεξαγωγή περιβαλλοντικών ελέγχων και την ανάληψη διορθωτικών ενεργειών ώστε να επιτυγχάνεται συνεχής περιβαλλοντική βελτίωση της λειτουργίας του οργανισμού. ⁽⁸⁾

2.2 Γενική Δομή ΣΠΔ

Η ανάπτυξη ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης πρέπει να αρχίσει από την κορυφή της πυραμίδας, τη διοίκηση του οργανισμού. Η διοίκηση θα πρέπει να έχει πεισθεί για τα οφέλη της εφαρμογής ενός τέτοιου συστήματος και να έχει ενημερωθεί για τον τρόπο υλοποίησής του. Από τη στιγμή που η διοίκηση αποδεχτεί ότι το ΣΠΔ είναι ένα καλό εργαλείο τόσο για την περιβαλλοντική επίδοση του οργανισμού όσο και για το επιχειρηματικό του προφίλ και έχει ενημερώσει σχετικά όλο το προσωπικό, το βασικό ερώτημα που τίθεται για αυτή είναι «πως αναπτύσσεται το σύστημα».

Σε πρώτη φάση, η διοίκηση πρέπει να ορίσει ένα εκπρόσωπό της που θα είναι υπεύθυνος για το συντονισμό των ενεργειών ανάπτυξης του ΣΠΔ. Ο εκπρόσωπος αυτός θα πρέπει να έχει καλή γνώση του οργανισμού, τα απαραίτητα διαχειριστικά προσόντα και τον απαιτούμενο χρόνο για να ασχοληθεί με τις νέες αρμοδιότητές του. Ο υπεύθυνος πρέπει να προετοιμάσει ένα προκαταρκτικό προϋπολογισμό και ένα χρονοδιάγραμμα για την ανάπτυξη του ΣΠΔ.

Πολύ σημαντικό είναι να δημιουργηθεί η κατάλληλη ομάδα εργασίας για την ανάπτυξη του συστήματος. Η ομάδα αυτή πρέπει να αποτελείται τόσο από άτομα μέσα από τη διοίκηση, όσο και από τα τμήματα παραγωγής ή παροχής υπηρεσιών, ώστε να μπορεί να αναγνωρίζει και να εκτιμά τις δραστηριότητες, τις αδυναμίες και δυνατότητες του οργανισμού. Ίσως είναι σκόπιμο στην ομάδα αυτή να συμμετέχουν και άτομα εκτός του

οργανισμού, όπως ειδικοί σύμβουλοι σε θέματα ανάπτυξης και εφαρμογής ΣΠΔ. Η ομάδα εργασίας θα πρέπει να συσκέπτεται συχνά, ειδικά στα πρώτα στάδια ανάπτυξης.

Επίσης, βασικό στοιχείο είναι να ενθαρρύνεται από την αρχή η συμμετοχή όλων των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι αποτελούν πολύ καλή πηγή γνώσης για διάφορα θέματα (π.χ. λειτουργίας του οργανισμού, θέματα υγιεινής και ασφάλειας), γι' αυτό και η γνώμη τους θα πρέπει να ζητείται και να λαμβάνεται σοβαρά υπόψη.

Ακολουθεί η διεξαγωγή μίας πρώτης επισκόπησης/ανάλυσης της υφιστάμενης περιβαλλοντικής κατάστασης του οργανισμού όσον αφορά τις απαιτήσεις του προτύπου, των συστημάτων διαχείρισης - διοίκησής του, του νομοθετικού πλαισίου στο οποίο λειτουργεί ο οργανισμός και των σημαντικών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις διεργασίες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του. Μέσω αυτής της επισκόπησης, καθορίζονται τα στοιχεία εκείνα που λειτουργούν σωστά και εκείνα που παρουσιάζουν ελλείψεις.

Με βάση τα αποτελέσματα της αρχικής επισκόπησης, γίνονται τροποποιήσεις στο αρχικό σχέδιο δράσης, αν απαιτείται, (π.χ. αλλαγές στον προϋπολογισμό, το χρονοδιάγραμμα, κ.λ.π.). Καθορίζονται οι περιβαλλοντικοί σκοποί και στόχοι, τα περιβαλλοντικά προγράμματα υλοποίησής τους και συντάσσεται το κείμενο της περιβαλλοντικής πολιτικής.

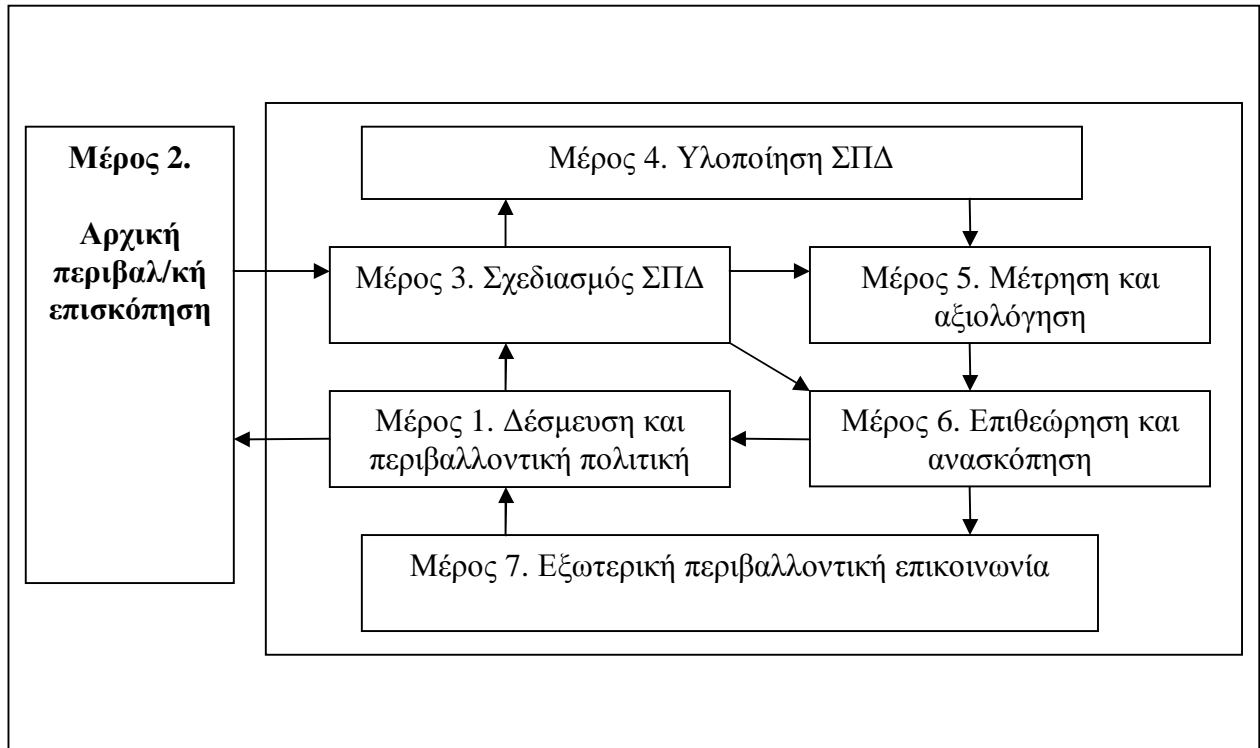
Σε αυτό το σημείο ο οργανισμός είναι έτοιμος να αναπτύξει τεκμηριωμένες διαδικασίες και έγγραφα για το ΣΠΔ. Σε μερικές περιπτώσεις, αυτό μπορεί να σημαίνει την τροποποίηση των υφιστάμενων περιβαλλοντικών διαδικασιών ή την υιοθέτηση νέων (όπως διαδικασίες υγιεινής και ασφάλειας).

Με την ολοκλήρωση των διαδικασιών και των εγγράφων, μπορεί να ξεκινήσει η εφαρμογή του ΣΠΔ. Το πρώτο βήμα είναι ο καθορισμός υπευθυνοτήτων και η εκπαίδευση των εργαζομένων στην εφαρμογή των διαδικασιών. Αφού το ΣΠΔ έχει αναπτυχθεί και αρχίσει να εφαρμόζεται, πρέπει να εξασφαλιστεί η παρακολούθηση της λειτουργίας του. Αυτό επιτυγχάνεται με περιοδικούς περιβαλλοντικούς ελέγχους/επιθεωρήσεις και συνεχή παρακολούθηση και μέτρηση. Ο έλεγχος της λειτουργίας του ΣΠΔ, εξασφαλίζει τη συνεχή βελτίωση του συστήματος και της περιβαλλοντικής επίδοσης του οργανισμού. ⁽⁸⁾

Συνοψίζοντας, μπορούμε να πούμε ότι τα βασικά μέρη ενός ΣΠΔ, όπως φαίνεται και στο σχήμα 2.1 είναι τα ακόλουθα:

- Ø δέσμευση και περιβαλλοντική πολιτική
- Ø αρχική περιβαλλοντική επισκόπηση
- Ø σχεδιασμός του ΣΠΔ

- Ø υλοποίηση του ΣΠΔ
- Ø μέτρηση και αξιολόγηση
- Ø επιθεώρηση και ανασκόπηση
- Ø εξωτερική επικοινωνία και ανακοινώσεις επί περιβαλλοντικών θεμάτων ⁽⁴⁾



Σχήμα 2.1: Τα βασικά μέρη ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Τα προαναφερθέντα μέρη ενός ΣΠΔ αναλύονται στις επόμενες παραγράφους.

2.2.1 Δέσμευση και Περιβαλλοντική Πολιτική

Το σημείο έναρξης ενός ΣΠΔ, όπως προαναφέρθηκε, είναι η δέσμευση της ανώτατης διοίκησης και η ανάπτυξη μιας περιβαλλοντικής πολιτικής του οργανισμού. Η πολιτική είναι ένα επίσημο κείμενο με δύο βασικά συστατικά:

- α) την αιτιολόγηση της απόφασης του οργανισμού να γίνει «πράσινος» και
- β) τις συνολικές αρχές και προθέσεις του οργανισμού σχετικά με τα περιβαλλοντικά θέματα και συγκεκριμένα σε ότι αφορά τη στάση και λειτουργία του απέναντι στο περιβάλλον. ⁽⁴⁾

Η περιβαλλοντική πολιτική θέτει το πλαίσιο για την κατάρτιση των περιβαλλοντικών σκοπών και στόχων του οργανισμού και αποτελεί τη βάση πάνω στην οποία στηρίζεται το ΣΠΔ.

Η περιβαλλοντική πολιτική πρέπει να:

- είναι γραπτή

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

- εγκρίνεται από την ανώτατη βαθμίδα διοίκησης του οργανισμού
- κοινοποιείται σε όλους τους εργαζόμενους και σε όλους τους ενδιαφερόμενους πολίτες
- είναι κατανοητή και αποδεκτή από το σύνολο των εργαζομένων
- αναθεωρείται σε τακτική βάση ή όποτε κρίνεται αυτό απαραίτητο.

Η περιβαλλοντική πολιτική πρέπει να περιέχει δέσμευση για:

- Ø τη συμμόρφωση του οργανισμού με την ισχύουσα περιβαλλοντική νομοθεσία και άλλες τιθέμενες κανονιστικές απαιτήσεις
- Ø την ενίσχυση των διαδικασιών πρόληψης της ρύπανσης
- Ø τη συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης του οργανισμού ⁽⁸⁾

Η περιβαλλοντική πολιτική είναι αντιπροσωπευτική για κάθε οργανισμό, καθώς αντικατοπτρίζει τη φύση και το μέγεθος του οργανισμού και είναι σχετική με όλες τις δραστηριότητες, προϊόντα και υπηρεσίες του οργανισμού, καθώς και τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις αυτών.

Το κείμενο της περιβαλλοντικής πολιτικής πρέπει να είναι όσο το δυνατό πιο απλό και περιεκτικό, αλλά και σαφές, καθώς πρόκειται για ένα εργαλείο επικοινωνίας. Μετά τη σύνταξή της, η περιβαλλοντική πολιτική πρέπει να κοινοποιηθεί στο ανθρώπινο δυναμικό του οργανισμού αλλά και στο ευρύτερο κοινό. ⁽⁴⁾

Τέλος, η περιβαλλοντική πολιτική πρέπει να αποσκοπεί:

- § στην ενεργοποίηση της περιβαλλοντικής ευαισθησίας και ευθύνης των εργαζομένων
- § στην αξιολόγηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων όλων των νέων δραστηριοτήτων, προϊόντων και υπηρεσιών
- § στην καταγραφή, αξιολόγηση και εξέταση των επιπτώσεων της συνολικά υφιστάμενης λειτουργίας του οργανισμού στο τοπικό περιβάλλον και ιδιαίτερα των σημαντικών περιβαλλοντικών επιπτώσεων που προκύπτουν από τη λειτουργία
- § στην εφαρμογή/λήψη μέτρων για την αποφυγή, εξάλειψη ή μείωση της αέριας, υγρής, στερεής ρύπανσης, για τη διατήρηση των πλουτοπαραγωγικών πηγών και όπου χρειάζεται ή απαιτείται για την υιοθέτηση των καθαρών τεχνολογιών
- § στην εφαρμογή/λήψη μέτρων για την αποφυγή τεχνολογικών ατυχημάτων που οδηγούν σε συνθήκες μη-ελεγχόμενης ρύπανσης
- § στην εφαρμογή/λήψη μέτρων για την αποφυγή άσκοπων τυχαίων εκλύσεων/καταναλώσεων ενέργειας και υλών

- § στη συνεργασία με τους αρμόδιους κρατικούς, περιβαλλοντικούς και μη φορείς για την αντιμετώπιση και την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων από τυχαίες εκλύσεις
- § στην παροχή των απαραίτητων συμβουλών/οδηγιών στους πελάτες για τη διαχείριση, χρήση και διάθεση των προϊόντων του οργανισμού (σχετικά με περιβαλλοντικά θέματα)
- § στην παροχή των απαραίτητων πληροφοριών για την κατανόηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων των δραστηριοτήτων, υπηρεσιών και προϊόντων του οργανισμού από το κοινό και στη συμμετοχή του σε διάλογο με τον οργανισμό
- § στη διασφάλιση ότι οι εργολάβοι που εργάζονται για λογαριασμό του οργανισμού τηρούν το επίπεδο περιβαλλοντικής διαχείρισης και τα κριτήρια αυτού
- § στη διαβεβαίωση ότι οι διαδικασίες προμηθειών και η συνεργασία με προμηθευτές λαμβάνουν υπόψη περιβαλλοντικά κριτήρια
- § στην ανάπτυξη και εφαρμογή διαδικασιών για τον έλεγχο υλοποίησης της περιβαλλοντικής πολιτικής, καθώς και διορθωτικών ενεργειών στην περίπτωση απόκλισης ή μη συμμόρφωσης. ⁽⁸⁾

2.2.2 Αρχική Περιβαλλοντική Επισκόπηση

Πριν ο οργανισμός σχεδιάσει και είναι σε θέση να υλοποιήσει μια περιβαλλοντική πολιτική, πρέπει να προβεί σε αποτύπωση της υπάρχουσας κατάστασης μέσω μιας αρχικής περιβαλλοντικής ανασκόπησης. Αυτή η ανασκόπηση θα παρέχει μια εποπτική εικόνα των περιβαλλοντικών θεμάτων που αντιμετωπίζει ο οργανισμός. Έτσι ο οργανισμός γνωρίζει τα ισχυρά σημεία του και τις αδυναμίες του όσον αφορά τις υφιστάμενες λειτουργίες και τα συστήματα διοίκησής του. Αυτή η ανασκόπηση μαζί με την περιβαλλοντική δήλωση αποτελούν τη βάση για το σχεδιασμό και την επιτυχή εφαρμογή της περιβαλλοντικής πολιτικής του οργανισμού και του ΣΠΔ. ⁽⁴⁾

Η διεξαγωγή της Αρχικής Περιβαλλοντικής Επισκόπησης συμβάλλει:

- στη δημιουργία μίας βάσης πάνω στην οποία μπορεί να οικοδομηθεί ένα αποτελεσματικό ΣΠΔ
- στον προσδιορισμό των ορίων και απαιτήσεων της περιβαλλοντικής νομοθεσίας
- στην αναγνώριση και αξιολόγηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων
- στην εκτίμηση πιθανών δυνατοτήτων περιορισμού δαπανών (π.χ. μείωση κόστους παραγωγής)
- στη δημιουργία μιας βάσης για εκτίμηση κινδύνων

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

- στην απόκτηση πληροφοριών/στοιχείων που θα επιτρέψουν στον οργανισμό να τελειοποιήσει την περιβαλλοντική του πολιτική και να επικεντρωθεί στις απαιτούμενες ενέργειες πρόληψης και αντιμετώπισης
- στην ανάπτυξη πιθανών ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων
- στην ευαισθητοποίηση των εργαζομένων
- στη βελτίωση των σχέσεων της επιχείρησης με το κοινό

Η Περιβαλλοντική Επισκόπηση διενεργείται σε τρία επίπεδα:

- § Επιστημονικό και Τεχνικό: γίνεται προσδιορισμός και αξιολόγηση των σημαντικών περιβαλλοντικών πτυχών και επιπτώσεων. Επίσης, γίνεται εκτίμηση της καταλληλότητας της τεχνολογίας και των παραγωγικών διαδικασιών.
- § Νομικό: ερευνώνται η Εθνική Νομοθεσία, οι Ευρωπαϊκές Οδηγίες και Κανονισμοί, οι βιομηχανικοί κώδικες, κ.ά.
- § Διοικητικό: ελέγχεται και αξιολογείται η απόδοση συστημάτων διοίκησης – διαχείρισης. Επιπλέον, εξετάζεται η ευαισθητοποίηση και η συμπεριφορά του προσωπικού.

Η συλλογή πληροφοριών που απαιτούνται για την Περιβαλλοντική Επισκόπηση μπορεί να γίνει με περιηγήσεις – επισκέψεις σε χώρους και εγκαταστάσεις του οργανισμού, με μελέτη στοιχείων που είναι ήδη καταγεγραμμένα ή/και με συνεντεύξεις με τους εργαζόμενους.

Με την ολοκλήρωση της Περιβαλλοντικής Επισκόπησης, προκύπτει:

- α) ο προσδιορισμός των περιβαλλοντικών πτυχών και επιπτώσεων και η ιεράρχησή τους ανάλογα με τη σημαντικότητά τους.
- β) Η καταγραφή και ταξινόμηση της Νομοθεσίας, στην οποία υπόκειται ο οργανισμός
- γ) Η δημιουργία αρχείου περιβαλλοντικών επιδόσεων.
- δ) Μία έκθεση με τα αποτελέσματα και τα ευρήματα της Περιβαλλοντικής Επισκόπησης. ⁽⁸⁾

2.2.3 Σχεδιασμός ΣΠΑ

Στο στάδιο του σχεδιασμού, προσδιορίζονται όλες οι αλληλεπιδράσεις του οργανισμού με το περιβάλλον και καταγράφονται οι νομικές και άλλες απαιτήσεις με τις οποίες πρέπει να συμμορφωθεί ο οργανισμός. Καθορίζονται επίσης, οι περιβαλλοντικοί αντικειμενικοί σκοποί και στόχοι και αναπτύσσονται τα κατάλληλα προγράμματα περιβαλλοντικής διαχείρισης για την επίτευξη των στόχων αυτών. Στο πλαίσιο των προγραμμάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης, ανατίθενται υπευθυνότητες και

προσδιορίζονται τα μέσα που θα χρησιμοποιηθούν για να επιτευχθούν οι στόχοι καθώς και το χρονοδιάγραμμα επίτευξής τους. ⁽⁸⁾

2.2.3.1 Περιβαλλοντικές Πτυχές/Πλευρές

Αρχικά ο οργανισμός, προκειμένου να λάβει απόφαση σχετικά με τις σημαντικές περιβαλλοντικές του επιπτώσεις, πρέπει να εξετάσει όλες τις περιβαλλοντικές πτυχές/πλευρές των δραστηριοτήτων, των υπηρεσιών και των προϊόντων του και να αποφασίσει, βάσει κριτηρίων τα οποία ορίζει ο ίδιος, ποιες περιβαλλοντικές πτυχές/πλευρές έχουν σημαντικές επιπτώσεις.

Οι περιβαλλοντικές πτυχές/πλευρές εξετάζονται για τις παλαιές, υφιστάμενες και μελλοντικές δραστηριότητες, υπηρεσίες και προϊόντα του οργανισμού, υπό:

- συνθήκες συνθήκες λειτουργίας
- οριακές συνθήκες λειτουργίας
- συνθήκες έκτακτης ανάγκης

Οι περιβαλλοντικές πτυχές/πλευρές χωρίζονται σε δύο κατηγορίες, τις άμεσες και τις έμμεσες:

α) άμεσες περιβαλλοντικές πτυχές: είναι εκείνες στις οποίες ο οργανισμός έχει τον πλήρη διαχειριστικό τους έλεγχο. Οι άμεσες περιβαλλοντικές πτυχές μπορεί να είναι:

- εκπομπές στην ατμόσφαιρα
- απορρίψεις στα ύδατα
- αποφυγή, ανακύκλωση, επαναχρησιμοποίηση, μεταφορά και διάθεση στερεών και άλλων αποβλήτων, ιδίως επικίνδυνων
- χρήση και μόλυνση του εδάφους
- χρήση φυσικών πόρων και πρώτων υλών (συμπεριλαμβανομένης και της ενέργειας)
- τοπικά θέματα (θόρυβος, κραδασμοί, οσμές σκόνη, οπτική εμφάνιση, κ.ά.)
- θέματα μεταφορών (προϊόντων, υπηρεσιών και εργαζομένων)
- κίνδυνοι περιβαλλοντικών ατυχημάτων
- κίνδυνοι και περιβαλλοντικών ατυχημάτων και επιπτώσεις ή ενδεχόμενες επιπτώσεις από συμβάντα ατυχήματα και πιθανές καταστάσεις έκτακτης ανάγκης
- συνέπειες για τη βιοποικιλότητα

β) έμμεσες περιβαλλοντικές πτυχές: είναι εκείνες στις οποίες ο οργανισμός πιθανόν να μην έχει τον πλήρη διαχειριστικό τους έλεγχο. Οι έμμεσες περιβαλλοντικές πτυχές μπορεί να είναι:

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

- θέματα που σχετίζονται με τα προϊόντα (σχεδιασμός, ανάπτυξη, συσκευασία, μεταφορά, χρήση και ανάκτηση/διάθεση αποβλήτων)
- επενδύσεις κεφαλαίου ή χορήγηση δανείων και ασφαλιστικές υπηρεσίες
- νέες αγορές
- επιλογή και σύνθεση των υπηρεσιών (π.χ. μεταφορές ή τροφοδοσία)
- διοικητικές αποφάσεις και αποφάσεις προγραμματισμού
- σύνθεση της κλίμακας των προϊόντων
- περιβαλλοντική επίδοση και οι πρακτικές των εργολάβων, υπεργολάβων, προμηθευτών.

Στην περίπτωση των παραπάνω έμμεσων περιβαλλοντικών πτυχών/πλευρών, ο οργανισμός πρέπει να εξετάζει σε πιο βαθμό μπορεί να επηρεάσει τις πτυχές αυτές και ποια μέτρα μπορεί να λάβει για να μειωθούν οι επιπτώσεις τους. ⁽⁸⁾

Η αναγνώριση των περιβαλλοντικών πτυχών/πλευρών έχει σκοπό τον προσδιορισμό και την ιεράρχηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων. Η διαδικασία αυτή αποτελεί ουσιαστικά το «προϊόν» της Αρχικής Περιβαλλοντικής Επισκόπησης και είναι ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία ενός ΣΠΔ, καθώς αποτελεί τη βάση για τον καθορισμό των περιβαλλοντικών σκοπών και στόχων.

Η σχέση μεταξύ πτυχών και επιπτώσεων είναι σχέση αιτίας και αποτελέσματος. Ο όρος «πτυχή/πλευρά (aspect)» έχει ουδέτερη έννοια, δηλαδή μπορεί να έχει είτε θετική σημασία (π.χ. παραγωγή ενός προϊόντος από ανακυκλούμενα υλικά) είτε αρνητική σημασία (π.χ. απόρριψη τοξικών αποβλήτων σε ένα ποτάμι).

Η αναγνώριση και η αξιολόγηση των περιβαλλοντικών πτυχών/πλευρών και επιπτώσεων περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

1. Επιλογή δραστηριότητας, προϊόντος ή υπηρεσίας.
2. Αναγνώριση των περιβαλλοντικών πτυχών/πλευρών.
3. Αναγνώριση των αντίστοιχων περιβαλλοντικών επιπτώσεων.
4. Αξιολόγηση της σημαντικότητας των περιβαλλοντικών επιπτώσεων. ⁽⁸⁾

Μερικά παραδείγματα σχετικά με την αναγνώριση και την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών πτυχών/πλευρών και των επιπτώσεων, παρατίθενται στον παρακάτω Πίνακα.

Πίνακας 2.1: Παραδείγματα αναγνώρισης και αξιολόγησης περιβαλλοντικών πτυχών/πλευρών και επιπτώσεων

Περιβαλλοντική Πτυχή/Πλευρά	Περιβαλλοντική Επίπτωση
Εκπομπές πτητικών οργανικών ενώσεων (VOC)	Αέρια ρύπανση
Διάθεση/απόρριψη υγρών αποβλήτων σε ποτάμια, κλπ	Υποβάθμιση της υδρόβιας πανίδας και χλωρίδας, και του πόσιμου νερού
Θόρυβος μηχανών	Ηχορύπανση
Χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού	Εξοικονόμηση φυσικών πόρων

(Πηγή: Σεμινάριο με θέμα «Πρόγραμμα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης», Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Σεπτέμβριος 2003)

Για την αναγνώριση των περιβαλλοντικών πτυχών και την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων μπορούν να χρησιμοποιηθούν διάφορες μεθοδολογίες. Το ποια θα χρησιμοποιηθεί, είναι θέμα του κάθε οργανισμού. Σε κάθε περίπτωση, ωστόσο, η μεθοδολογία αυτή πρέπει να έχει καταγραφεί (τεκμηριωθεί) και να αποτελεί τμήμα του ΣΠΔ, ώστε κάθε φορά που θα εφαρμόζεται να ισχύουν τα ίδια κριτήρια και να ακολουθείται η ίδια πορεία.

Για πολλούς οργανισμούς, το πιο δύσκολο είναι η αξιολόγηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων. Είναι μία διαδικασία σχετικά υποκειμενική, καθώς ο κάθε οργανισμός είναι υπεύθυνος για τον καθορισμό κριτηρίων αξιολόγησης. Χαρακτηριστικά παραδείγματα κριτηρίων αποτελούν: η μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία, ο βαθμός βαρύτητας της περιβαλλοντικής επίπτωσης, δηλαδή το κατά πόσο η συγκεκριμένη επίπτωση οδηγεί ή μπορεί να οδηγήσει σε προβλήματα υγείας ή σε μεγάλους περιβαλλοντικούς κινδύνους, η συχνότητα εμφάνισης της επίπτωσης (εμφάνιση σε μόνιμη ή περιστασιακή βάση), το μέγεθος της επίπτωσης, κ.λ.π.

Κάθε οργανισμός πρέπει να ορίσει συγκεκριμένες παραμέτρους σχετικά με τον καθορισμό των κριτηρίων για την εκτίμηση της σημαντικότητας των περιβαλλοντικών πλευρών/πτυχών και επιπτώσεων. Ενδεικτικά, κάποιες τέτοιες παράμετροι παρατίθενται στον επόμενο Πίνακα.

Πίνακας 2.2: Παράμετροι καθορισμού των κριτηρίων εκτίμησης της σημαντικότητας των περιβαλλοντικών πτυχών και επιπτώσεων

§	Πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση του περιβάλλοντος στο οποίο λειτουργεί ο οργανισμός για τον προσδιορισμό των δραστηριοτήτων, προϊόντων και υπηρεσιών που μπορεί να έχουν σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις
§	Δεδομένα που διαθέτει ο οργανισμός σχετικά με τις εισροές πρώτων υλών και ενέργειας, τις απορρίψεις, τα απόβλητα και τις εκπομπές από πλευράς επικινδυνότητας
§	Απόψεις των ενδιαφερόμενων φορέων

- | |
|---|
| § Περιβαλλοντικές δραστηριότητες, που αποτελούν αντικείμενο ρύθμισης |
| § Δραστηριότητες προμηθειών |
| § Σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραγωγή, διανομή, συντήρηση, χρήση, επαναχρησιμοποίηση, ανακύκλωση και διάθεση των προϊόντων |
| § Δραστηριότητες με το σημαντικότερο περιβαλλοντικό κόστος, όφελος ή άλλη οικονομική επίδραση |

(Πηγή: Σεμινάριο με θέμα «Πρόγραμμα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης», Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Σεπτέμβριος 2003)

2.2.3.2 Περιβαλλοντική Νομοθεσία

Ο οργανισμός πρέπει να τεκμηριώσει μια διαδικασία αναγνώρισης και πρόσβασης στο νομικό πλαίσιο λειτουργίας του ή όποια άλλη διάταξη αφορά τον οργανισμό, καθώς η συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία είναι ένας από τους βασικούς κανόνες πάνω στους οποίους στηρίζεται η περιβαλλοντική πολιτική ενός οργανισμού. Έτσι, η παραβίαση της νομοθεσίας θεωρείται ως κύρια μη συμμόρφωση ως προς το εφαρμοζόμενο ΣΠΔ, ενώ σε μια τέτοια περίπτωση το κόστος της μη συμμόρφωσης (οικονομικό, περιβαλλοντικό, αλλά και της δημόσιας εικόνας του οργανισμού) μπορεί να είναι αρκετά υψηλό.

Επίσης πρέπει να εξασφαλίζεται η εκτίμηση/αξιολόγηση των επιπτώσεων της περιβαλλοντικής νομοθεσίας στις δραστηριότητες, υπηρεσίες και προϊόντα του οργανισμού, η συνεχής παρακολούθηση της νομοθεσίας και η ενημέρωσή της σε σχέση με νέες διατάξεις, καθώς και η μετάδοση των πληροφοριών στα κατάλληλα στελέχη μέσα στον οργανισμό. ⁽⁸⁾

2.2.3.3 Περιβαλλοντικοί Σκοποί και Στόχοι

Πολύ σημαντικό στάδιο, κατά το σχεδιασμό ενός ΣΠΔ, είναι ο καθορισμός των περιβαλλοντικών σκοπών και των περιβαλλοντικών στόχων:

- α) περιβαλλοντικός σκοπός (environmental objective): συνολικός περιβαλλοντικός απώτερος στόχος, ο οποίος προκύπτει από την περιβαλλοντική πολιτική και τον οποίο ένας οργανισμός θέτει προς επίτευξη.
- β) περιβαλλοντικός στόχος (environmental target): λεπτομερής απαίτηση επίδοσης, που προκύπτει από την κατάρτιση των περιβαλλοντικών σκοπών. Ποσοτικοποιείται όπου είναι δυνατόν και μπορεί να εφαρμοστεί στο σύνολο του οργανισμού ή σε μέρη αυτού. Ο περιβαλλοντικός στόχος πρέπει να οριστεί και να πληρούται προκειμένου να επιτευχθεί ο περιβαλλοντικός σκοπός. ⁽⁸⁾

Όπως παρουσιάζεται και στον Πίνακα 2.3, οι περιβαλλοντικοί σκοποί έχουν γενικό χαρακτήρα, αλλά οι στόχοι, που πρέπει να τίθενται για την επίτευξη των σκοπών, πρέπει να είναι συγκεκριμένοι και όσο το δυνατόν περισσότερο ποσοτικοποιήσιμοι.

Πίνακας 2.3: Παραδείγματα περιβαλλοντικών σκοπών και περιβαλλοντικών στόχων

ΣΚΟΠΟΣ	ΣΤΟΧΟΙ
Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας	Μείωση της κατανάλωσης του ηλεκτρικού κατά 10% το 1996
Μείωση της κατανάλωσης επικίνδυνων χημικών	Μείωση της χρήσης βαφών υψηλής περιεκτικότητας σε VOC κατά 25%
Μείωση της παραγωγής επικίνδυνων αποβλήτων	Μείωση των αποβλήτων χρωμίου στο χώρο επιμετάλλωσης κατά 50% το 1997
Αύξηση της ενημέρωσης - ευαισθητοποίησης του προσωπικού σε σχέση με περιβαλλοντικά θέματα	§ Οργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων κάθε μήνα § Εκπαίδευση όλου του προσωπικού (100%) μέχρι το τέλος του έτους § Συμμετοχή όλου του προσωπικού (100%) σε μία άσκηση έκτακτης ανάγκης μέχρι το τέλος του έτους

(Πηγή: Σεμινάριο με θέμα «Πρόγραμμα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης», Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Σεπτέμβριος 2003)

Για τον καθορισμό των περιβαλλοντικών σκοπών και στόχων πρέπει να λαμβάνονται υπόψη:

- § οι δραστηριότητες, υπηρεσίες, προϊόντα του οργανισμού, οι περιβαλλοντικές τους επιπτώσεις και η ταξινόμηση - κατάταξη αυτών (προτεραιότητα: υψηλή, μέτρια, χαμηλή)
- § η νομοθεσία που αφορά τον οργανισμό, καθώς και πιθανά νέα νομοθετικά κείμενα (π.χ. σχέδια οδηγιών)
- § οι απόψεις, προτάσεις, παράπονα που έχουν διατυπωθεί από τρίτους ενδιαφερόμενους σε σχέση με τις δραστηριότητες του οργανισμού
- § νέες τεχνολογίες, νέος εξοπλισμός που πρέπει να εγκατασταθεί
- § οι οικονομικές δυνατότητες
- § τα νέα προϊόντα που προγραμματίζεται να αναπτυχθούν
- § λειτουργικά και άλλα θέματα του οργανισμού.

Οι περιβαλλοντικοί σκοποί και στόχοι θέτουν τις περιβαλλοντικές προτεραιότητες του οργανισμού και ιεραρχούνται, ανάλογα με τη σημαντικότητά τους, αντίστοιχα με τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις ως υψηλής, μέτριας και χαμηλής προτεραιότητας. Οι περιβαλλοντικοί σκοποί και στόχοι πρέπει να ανακοινώνονται σε όλο τον οργανισμό.

Η περιβαλλοντική πολιτική πρέπει να ολοκληρώνεται μετά τη θέσπιση των περιβαλλοντικών σκοπών και στόχων κάθε οργανισμού. Θεωρείται σημαντικό λάθος να τίθενται σκοποί και να προδιαγράφονται στόχοι, οι οποίοι είναι ανέφικτο να υλοποιηθούν,

ιδιαίτερα, όταν οι σκοποί αυτοί συμπεριλαμβάνονται στην περιβαλλοντική πολιτική του οργανισμού. ⁽⁸⁾

2.2.3.4 Προγράμματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Η τελευταία φάση του σχεδιασμού ενός ΣΠΔ περιλαμβάνει την ανάπτυξη των προγραμμάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης. Το πρόγραμμα περιβαλλοντικής διαχείρισης (περιβαλλοντικό πρόγραμμα) αποτελεί τον προγραμματισμό του οργανισμού για την υλοποίηση των περιβαλλοντικών σκοπών και στόχων που έχουν τεθεί.

Καθώς οι περιβαλλοντικοί σκοποί ενός οργανισμού συμπεριλαμβάνονται στην περιβαλλοντική πολιτική του, θεωρείται πολύ σημαντικό το περιβαλλοντικό πρόγραμμα να περιλαμβάνει ενέργειες και δράσεις που είναι δυνατό να υλοποιηθούν σε καθορισμένα χρονικά διαστήματα και ο οργανισμός να διαθέτει τους απαραίτητους πόρους και μέσα.

Τα περιβαλλοντικά προγράμματα πρέπει να είναι λογική συνέχεια της αρχικής περιβαλλοντικής επισκόπησης ή των επόμενων εσωτερικών περιβαλλοντικών ελέγχων. Μέσα στα περιβαλλοντικά προγράμματα πρέπει να διευκρινίζονται τα μέσα και οι μέθοδοι υλοποίησης των περιβαλλοντικών στόχων, να καθορίζονται οι υπεύθυνοι υλοποίησης και οι αντίστοιχες αρμοδιότητες και να ορίζονται συγκεκριμένες ημερομηνίες υλοποίησης καθορισμένων ενεργειών.

Τα περιβαλλοντικά προγράμματα θα πρέπει να είναι πάντα γραπτά και διατυπωμένα με σαφήνεια και πληρότητα. Επίσης, θα πρέπει να είναι δυναμικά, δηλαδή ο οργανισμός πρέπει να αλλάζει ένα πρόγραμμα όταν οι περιβαλλοντικοί σκοποί και στόχοι αλλάξουν ή προστεθούν νέοι, όταν σημειωθεί ή όχι πρόοδος προς την επίτευξη των σκοπών και στόχων ή όταν γίνουν τροποποιήσεις στα προϊόντα, τις διεργασίες ή τις εγκαταστάσεις.

Κατά τη διάρκεια των εσωτερικών περιβαλλοντικών ελέγχων πρέπει να ελέγχεται η εξέλιξη των περιβαλλοντικών προγραμμάτων και να αναθεωρούνται, εάν κριθεί απαραίτητο, προς το ρεαλιστικότερο οι περιγραφόμενες δράσεις. ⁽⁸⁾

2.2.4 Υλοποίηση ΣΠΔ

Η υλοποίηση ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης συνεπάγεται μία σειρά δράσεων που θα εξασφαλίσουν την ενσωμάτωση του ΣΠΔ στη δομή του οργανισμού, την υιοθέτηση των αρχών του συστήματος από τους εργαζομένους και την απλότητα και αποτελεσματικότητα των διαδικασιών ελέγχου.

Η εφαρμογή και η λειτουργία ενός ΣΠΔ απαιτεί τον περισσότερο χρόνο και τη μεγαλύτερη προσπάθεια κατά τη διάρκεια ενός έργου ανάπτυξης ΣΠΔ. Το στάδιο αυτό περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- α) καθορισμό, καταγραφή και κοινοποίηση σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό του οργανισμού των ρόλων, των αρμοδιοτήτων και των υπευθυνοτήτων του προσωπικού του οποίου οι δραστηριότητες έχουν επίπτωση στο περιβάλλον
- β) καθορισμό ενός εκπροσώπου της διοίκησης με την αρμοδιότητα και την ευθύνη της ικανοποίησης των απαιτήσεων του ΣΠΔ
- γ) εξασφάλιση των πόρων για την υλοποίηση και τη διατήρηση του ΣΠΔ
- δ) παρουσίαση από τον εκπρόσωπο της περιβαλλοντικής επίδοσης του οργανισμού άμεσα στην ανώτατη διοίκηση.⁽⁴⁾

2.2.4.1 Οργανωτική Δομή και Υπευθυνότητες

Η οργανωτική δομή, ο καθορισμός των αρμοδιοτήτων και η εξασφάλιση από τη διοίκηση του οργανισμού των απαιτούμενων πόρων για την εφαρμογή και διατήρηση του ΣΠΔ είναι καθοριστικοί παράγοντες για τη σωστή και αποτελεσματική λειτουργία του.

Το πρώτο σημείο που πρέπει να τύχει ιδιαίτερης προσοχής είναι τα θέματα προσωπικού και κατανομής ευθυνών και αρμοδιοτήτων. Εάν δεν υπάρχει οργανόγραμμα του οργανισμού πρέπει άμεσα να δημιουργηθεί, ώστε να παρουσιάζεται η πραγματική δομή του, τόσο σε επίπεδο διάκρισης τμημάτων όσο και σε επίπεδο άσκησης ευθυνών και αρμοδιοτήτων.

Ιδιαίτερα σημαντικό είναι να προσδιοριστεί ο εκπρόσωπος της διοίκησης για τα θέματα περιβαλλοντικής διαχείρισης (Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης - ΥΠΔ), ο οποίος θα πρέπει να:

- α) μεριμνά για την εγκατάσταση και την εφαρμογή του ΣΠΔ
- β) αναφέρει/παρουσιάζει την πρόοδο του ΣΠΔ άμεσα στη διοίκηση
- γ) συνεργάζεται με άλλες ομάδες για πιθανές τροποποιήσεις του ΣΠΔ.

Ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης μπορεί να είναι το ίδιο άτομο που έχει αναλάβει το συντονισμό των δραστηριοτήτων για την ανάπτυξη του ΣΠΔ. Σε μικρές επιχειρήσεις, ο ΥΠΔ δεν κατέχει θέση πλήρους απασχόλησης, σε κάθε περίπτωση όμως πρέπει να γίνει σαφές ότι δεν πρόκειται για συμπληρωματική ή επουσιώδη εργασία, αλλά ιδιαίτερος σημαντική και κρίσιμη. Επίσης σε μικρές επιχειρήσεις η θέση του ταυτίζεται πολύ συχνά με αυτή του Διευθυντή ή και του ιδιοκτήτη της επιχείρησης. Σε ορισμένες

περιπτώσεις, ο Υπεύθυνος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης είναι επίσης υπεύθυνος για την ποιότητα, την υγιεινή, την ασφάλεια, τις εγκαταστάσεις και άλλες σχετικές λειτουργίες της επιχείρησης.

Οι υπόλοιπες ευθύνες και αρμοδιότητες μπορούν να καταμεριστούν και να ανατεθούν κατά περίπτωση σε προϊσταμένους τμημάτων ή διεργασιών. Ο τρόπος με τον οποίο θα αποδοθούν εξαρτάται σαφώς από το μέγεθος και τις ιδιαιτερότητες του κάθε οργανισμού. Πάντα όμως, οι υπευθυνότητες πρέπει να είναι σαφείς και τεκμηριωμένες. Είναι πολύ σημαντικό, ο καθένας να κατανοεί πλήρως το ρόλο του και τις ευθύνες του μέσα στον οργανισμό.

Για το σκοπό αυτό, πολύ σημαντικά εργαλεία για την επικοινωνία των ρόλων και αρμοδιοτήτων στους εργαζόμενους, είναι:

- το Οργανόγραμμα
- ένας Πίνακας Υπευθυνοτήτων
- ένα Διάγραμμα Ροής που θα συμπεριλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες του οργανισμού που αφορούν την περιβαλλοντική διαχείριση (μπορεί να χρησιμοποιηθεί και ως εργαλείο εκπαίδευσης του προσωπικού).⁽⁸⁾

2.2.4.2 Εκπαίδευση, Ενημέρωση και Ικανότητα Προσωπικού

Από τα βασικότερα στοιχεία στην υλοποίηση ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης είναι η περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση των εργαζομένων, η οποία μπορεί να επιτευχθεί μέσα από την ενημέρωσή τους και την κατάλληλη εκπαίδευσή τους σε θέματα περιβάλλοντος, ασφάλειας και υγιεινής.

Κατά συνέπεια, η διοίκηση πρέπει να διασφαλίσει ότι όλο το προσωπικό είναι ενήμερο για την περιβαλλοντική πολιτική, τα προγράμματα περιβαλλοντικής διαχείρισης και την πραγματική ή δυνητική επίδραση των δραστηριοτήτων του στο περιβάλλον. Όλο το προσωπικό που έχει σημαντική συνεισφορά στην περιβαλλοντική επίδοση πρέπει να εκπαιδευτεί επαρκώς ώστε να μπορεί να χειρίζεται τις περιβαλλοντικές πλευρές των δραστηριοτήτων του. Ο οργανισμός πρέπει να εξασφαλίσει ότι μέσω εκπαίδευσης ή/και εμπειρίας οι εργαζόμενοι είναι ικανοί να ασκούν τις αρμοδιότητές τους και να εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους.⁽⁴⁾

Η στάση των εργαζομένων απέναντι στο όλο εγχείρημα είναι συνήθως και ο κρίσιμος παράγοντας που κρίνει την επιτυχία ή όχι της εφαρμογής ενός ΣΠΔ. Μόνο μέσω της σωστής ενημέρωσης/εκπαίδευσης αλλά και της σωστής εσωτερικής επικοινωνίας, μπορεί να

εξασφαλιστεί και να ενισχυθεί η συμμετοχή των εργαζομένων σε αυτή την προσπάθεια του οργανισμού.

Η Διοίκηση πρέπει να εξασφαλίσει ότι όλο το προσωπικό θα πρέπει να γνωρίζει και να κατανοεί:

- Τι είναι και που αποσκοπεί το ΣΠΔ
- Την περιβαλλοντική πολιτική του οργανισμού
- Ποιες είναι οι επιπτώσεις στο περιβάλλον των δραστηριοτήτων/καθηκόντων του
- Τις επιπτώσεις από τη μη τήρηση των διαδικασιών και οδηγιών του ΣΠΔ

Η συνολική εικόνα της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης κάθε εργαζομένου στον οργανισμό αξιολογείται κυρίως κατά τη διάρκεια των εσωτερικών ελέγχων/επιθεωρήσεων του ΣΠΔ. Ανάλογα με το αποτέλεσμα της αξιολόγησης, προτείνονται ή όχι μεταβολές είτε στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα είτε στη σύνθεση του προσωπικού της κάθε δραστηριότητας (π.χ. μετατόπιση προσωπικού από μία θέση εργασίας σε άλλη).⁽⁸⁾

2.2.4.3 Λειτουργικός Έλεγχος

Για να εξασφαλιστεί η εφαρμογή της περιβαλλοντικής πολιτικής και η επίτευξη των σκοπών και των στόχων, ο οργανισμός πρέπει να προσδιορίσει και να ελέγχει συγκεκριμένες λειτουργίες και δραστηριότητές του που έχουν σημαντική επίπτωση στο περιβάλλον.

Για τον έλεγχο αυτών των λειτουργιών και δραστηριοτήτων, δηλαδή για να εξασφαλιστεί ότι οι λειτουργίες θα διεξάγονται όπως απαιτείται, ο οργανισμός θα πρέπει να καθιερώσει και να διατηρεί τεκμηριωμένες διαδικασίες. Αυτές πρέπει να καλύπτουν τις καταστάσεις εκείνες, όπου η απουσία διαδικασιών θα μπορούσε να οδηγήσει σε αποκλίσεις από την περιβαλλοντική πολιτική και τους περιβαλλοντικούς σκοπούς και στόχους.⁽⁴⁾

Ο προσδιορισμός των λειτουργιών που θα πρέπει να καλύπτονται από διαδικασίες και ο καθορισμός του πώς αυτές οι λειτουργίες θα πρέπει να ελέγχονται, είναι σημαντικός παράγοντας στην ανάπτυξη ενός αποτελεσματικού ΣΠΔ. Ο οργανισμός πρέπει αρχικά να προσδιορίσει τις λειτουργίες και δραστηριότητες που σχετίζονται με τις σημαντικές περιβαλλοντικές πτυχές/πλευρές, όπως αυτές έχουν αναγνωριστεί σε προηγούμενο στάδιο. Επίσης θα πρέπει να κοιτάξει και δραστηριότητες, όπως η συντήρηση, οι σχέσεις με προμηθευτές κ.λ.π.

Πρέπει να σημειωθεί ότι κάποιες από τις περιβαλλοντικές πτυχές/πλευρές του οργανισμού μπορεί να σχετίζονται με πρώτες ύλες, άλλα υλικά ή υπηρεσίες που παρέχονται στον οργανισμό από προμηθευτές. Επίσης κάποιες δραστηριότητες των εργασιών του

οργανισμού μπορεί να επηρεάζουν την περιβαλλοντική επίδοσή του. Στις περιπτώσεις αυτές, πρέπει να εξασφαλιστεί η επικοινωνία με τους συγκεκριμένους εξωτερικούς συνεργάτες (οι σχετικές τεκμηριωμένες διαδικασίες και απαιτήσεις πρέπει να γίνουν γνωστές σε προμηθευτές και εργολάβους).⁽⁸⁾

2.2.4.4 Επικοινωνία

Η συμμετοχή των εργαζομένων είναι πολύ σημαντική για την αποτελεσματική ανάπτυξη και εφαρμογή του ΣΠΔ και μπορεί να ενισχυθεί όχι μόνο μέσω της εκπαίδευσης, αλλά και της σωστής επικοινωνίας. Η επικοινωνία μπορεί να βοηθήσει:

- § στο να δώσει κίνητρα στο εργατικό δυναμικό,
- § στο να εξηγήσει την περιβαλλοντική πολιτική του οργανισμού (εσωτερικά και εξωτερικά) και το πώς αυτή συνδέεται με τη συνολική στρατηγική και το όραμα του οργανισμού,
- § στην κατανόηση των ρόλων και των υπευθυνοτήτων,
- § στην επίδειξη δέσμευσης εκ μέρους της διοίκησης,
- § στην παρακολούθηση της περιβαλλοντικής επίδοσης και
- § στην αναγνώριση των σημείων εκείνων που επιδέχονται βελτίωση.

Για την αποτελεσματική εσωτερική επικοινωνία χρειάζονται μηχανισμοί που να μεταφέρουν την πληροφορία από τη διοίκηση προς όλες τις βαθμίδες του προσωπικού, αλλά και το αντίθετο, δηλαδή όλα τα δεδομένα από το προσωπικό (προβλήματα, ιδέες, κ.λ.π.) να φτάνουν στη διοίκηση.

Σημαντική είναι όμως και η επικοινωνία με τον έξω κόσμο, όπως με τους πελάτες, τους προμηθευτές, τους γείτονες και άλλες κοινωνικές ομάδες, ώστε να κατανοηθεί ο τρόπος με τον οποίο οι άλλοι αντιλαμβάνονται τον οργανισμό. Οι πληροφορίες από τους εξωτερικούς αυτούς παράγοντες μπορεί να βοηθήσουν στον καθορισμό των στόχων του οργανισμού.

Με βάση τα παραπάνω, ένα αποτελεσματικό ΣΠΔ πρέπει να περιλαμβάνει διαδικασίες τόσο για την αποτελεσματική και έγκαιρη εσωτερική επικοινωνία (μεταξύ όλων των επιπέδων και λειτουργιών του οργανισμού) όσο και για την εξωτερική επικοινωνία. με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Τέλος, όσον αφορά στους τρόπους με τους οποίους μπορεί να γίνει η επικοινωνία (εσωτερικά και εξωτερικά), παρουσιάζονται ενδεικτικά κάποιοι στον παρακάτω Πίνακα.

Πίνακας 2.4: Μέθοδοι Επικοινωνίας

Μέθοδοι Εσωτερικής Επικοινωνίας	Μέθοδοι Εξωτερικής Επικοινωνίας
<ul style="list-style-type: none">• έντυπα, ενημερωτικά φυλλάδια• συσκέψεις - συζητήσεις (συμμετοχή όλων των εργαζομένων)• ανακοινώσεις• επιστολές προς εργαζόμενους , κ.λ.π.	<ul style="list-style-type: none">§ δημοσιεύσεις - καταχωρήσεις στον τύπο§ ετήσιες αναφορές§ αλληλογραφία§ συναντήσεις με τους εξωτερικούς φορείς§ διαφήμιση, κ.λ.π.

(Πηγή: Σεμινάριο με θέμα «Πρόγραμμα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης», Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Σεπτέμβριος 2003)

2.2.4.5 Τεκμηρίωση του ΣΠΔ

Για να εξασφαλιστεί ότι οι εξωτερικοί επιθεωρητές θα μπορούν να πιστοποιήσουν το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σύμφωνα με κάποιο πρότυπο (π.χ. ISO 14001), το ΣΠΔ πρέπει να είναι καλά τεκμηριωμένο με τα απαραίτητα έγγραφα. Η τεκμηρίωση αυτή παρέχει τις αντικειμενικές αποδείξεις ότι ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης έχει καταγραφεί και υποστηριχθεί με γραπτά στοιχεία. Είναι ένας σχετικά εύκολος τρόπος για να διαπιστωθεί αν το καταγεγραμμένο σύστημα όντως συμμορφώνεται με ένα αναγνωρισμένο πρότυπο.

Η τεκμηρίωση περιλαμβάνει την περιγραφή των βασικών στοιχείων του συστήματος και των αλληλεπιδράσεών τους. Επίσης, δημιουργεί συνδέσμους με σχετικά έγγραφα. Δεν είναι ανάγκη να αναπτυχθεί ένα εγχειρίδιο για το ΣΠΔ, αλλά συνήθως στην πράξη αναπτύσσεται.

Η τεκμηρίωση πρέπει να τηρείται είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή. Ο δεύτερος τρόπος έχει κάποια πλεονεκτήματα σε θέματα άμεσης πρόσβασης, ενημέρωσης, και εξασφάλισης ότι όλοι οι αποδέκτες χρησιμοποιούν την τελευταία έκδοση ενός εγγράφου. ⁽⁴⁾

Η δομή του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης περιγράφεται διαγραμματικά στο σχήμα 2.2.

Σχήμα 2.2: Δομή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης



(*) Σημείωση: Η σύνταξη της Περιβαλλοντικής Δήλωσης και η υποβολή της προς έλεγχο και αξιολόγηση στον Περιβαλλοντικό Επιθεωρητή αποτελεί υποχρέωση μόνο του Κανονισμού EMAS.

Τα βασικά στοιχεία της τεκμηρίωσης είναι:

1. Εγχειρίδιο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης: περιγράφει την οργανωτική δομή και την περιβαλλοντική πολιτική του οργανισμού και παραπέμπει σε διαδικασίες του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Το Εγχειρίδιο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης περιλαμβάνει:
 - § Παρουσίαση του οργανισμού
 - § Σύντομη περιγραφή των δραστηριοτήτων του
 - § Περιβαλλοντική Πολιτική
 - § Απαιτήσεις του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
 - § Κεφάλαια για την οργάνωση και τα μέσα για τη διαχείριση του περιβάλλοντος, τη νομοθεσία για το περιβάλλον, την τήρηση αρχείων περιβαλλοντικών επιδόσεων, την

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

υγιεινή και ασφάλεια, την αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών, τις μη συμμορφώσεις – διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες, κ.λ.π.

§ Περιβαλλοντική Δήλωση (απαιτείται μόνο στο EMAS) ⁽⁸⁾

2. Διαδικασίες: περιλαμβάνονται οι γενικές και ειδικές διαδικασίες που αφορούν το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (κατά ISO 14001). Οι διαδικασίες περιγράφουν τον τρόπο αντιμετώπισης των θεμάτων που πρέπει να καλύψει το ΣΠΔ. Οι ελάχιστες διαδικασίες που πρέπει να περιλαμβάνονται σε ένα ΣΠΔ είναι:

- Συγγραφή και ανάπτυξη Περιβαλλοντικών Διαδικασιών
- Έλεγχος Εγγράφων ΣΠΔ
- Παρακολούθηση και Έλεγχος Νομικών και Λοιπών Εγγράφων
- Περιγραφή Θέσεων Εργασίας
- Εκπαίδευση Προσωπικού
- Επικοινωνία
- Συλλογικά Όργανα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- Αναγνώριση Περιβαλλοντικών Παραμέτρων και Αξιολόγηση Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων
- Έλεγχοι και Μετρήσεις Περιβαλλοντικών Παραμέτρων
- Καθορισμός Αντικειμένων Σκοπών και Στόχων
- Προγράμματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- Διαχείριση Στερεών Αποβλήτων
- Διαχείριση Υγρών Αποβλήτων
- Έλεγχος Ατμοσφαιρικής Ρύπανσης
- Διαχείριση Επικινδύνων Υλών
- Προμηθευτές / Υπεργολάβοι
- Έλεγχος Θορύβου
- Σχέδιο Αντιμετώπισης Εκτάκτων Περιστατικών
- Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- Μη Συμμορφώσεις, Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες
- Ανασκόπηση/Αναθεώρηση Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ⁽⁸⁾

3. Οδηγίες: αναφέρονται και προσαρτώνται στις διαδικασίες και περιγράφουν λεπτομερώς τον τρόπο αντιμετώπισης πολύ συγκεκριμένων θεμάτων. Οι οδηγίες μπορεί να είναι:
- ◆ Οδηγίες εργασίας
 - ◆ Νομοθετικοί κανονισμοί
 - ◆ Κανονισμοί ασφάλειας
 - ◆ Σχέδια εκτάκτου ανάγκης
 - ◆ Μέθοδοι ελέγχου ρύπανσης
 - ◆ Μέθοδοι παρακολούθησης και μέτρησης
 - ◆ Εκπαιδευτικό υλικό κ.λ.π. ⁽⁸⁾
4. Έντυπα εργασίας, σχέδια, διαγράμματα: τα έντυπα εργασίας είναι τυποποιημένα έντυπα (φόρμες), τα οποία χρησιμεύουν στην καταγραφή αποτελεσμάτων μετρήσεων/αναλύσεων, σύνταξη αναφορών και οποιαδήποτε άλλη χρήση έχει προκαθοριστεί από τις Οδηγίες ή Διαδικασίες του Συστήματος (η εφαρμογή της διαδικασίας μπορεί να παραπέμπει σε συγκεκριμένα έντυπα, τα οποία πρέπει να συμπληρωθούν για την ολοκληρωμένη και σωστή εκτέλεση της διαδικασίας αυτής). ⁽⁸⁾
5. Αρχεία: η τήρηση αρχείων από τον οργανισμό είναι πολύ σημαντική, καθώς τα αρχεία αποδεικνύουν ότι ο οργανισμός εφαρμόζει το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ακριβώς όπως σχεδιάστηκε.
- Τα αρχεία πρέπει να αποθηκεύονται και να τηρούνται κατά τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η άμεση ανάκτησή τους και η προστασία τους από καταστροφές ή φθορές. Προτείνεται η ηλεκτρονική τήρησή τους.
- Όσον αφορά στο θέμα της ασφάλειας των αρχείων, πρέπει να εξεταστεί το αν η πρόσβαση σε συγκεκριμένα αρχεία θα επιτρέπεται μόνο σε ορισμένα άτομα μέσα στον οργανισμό. Επίσης πρέπει να τηρούνται αντίγραφα κάποιων κρίσιμων αρχείων εντός ή εκτός του οργανισμού.
- Ενδεικτικά αρχεία τα οποία παράγονται κατά την εφαρμογή ενός ΣΠΔ είναι τα ακόλουθα:
- ✓ Αρχείο Πρακτικών Συνεδριάσεων των Οργάνων
 - ✓ Αρχείο Εκπαίδευσης Προσωπικού
 - ✓ Αρχείο Νομοθεσίας
 - ✓ Αρχείο Περιβαλλοντικών Σκοπών και Στόχων

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

- ✓ Αρχείο Περιβαλλοντικών Προγραμμάτων και Στρατηγικού Περιβαλλοντικού Προγράμματος
- ✓ Αρχείο Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων
- ✓ Αρχεία Διάθεσης Αποβλήτων (στερεών, υγρών, τοξικά)
- ✓ Αρχεία Μετρήσεων και Οδηγιών Ελέγχου
- ✓ Αρχεία Διακριβώσεων
- ✓ Αρχεία Συντήρησης Εξοπλισμού
- ✓ Αρχείο Μη Συμμορφώσεων-Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών
- ✓ Πληροφορίες σχετικά με πελάτες, προμηθευτές και άλλα εξωτερικά μέρη
- ✓ Αρχείο Δεδομένων Ασφάλειας Υλικών (MSDS)
- ✓ Σχέδια Έκτακτης Ανάγκης
- ✓ Αναφορές περιστατικών κ.ά.
- ✓ Αρχείο Εσωτερικών Επιθεωρήσεων
- ✓ Αρχείο Ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση ⁽⁸⁾

2.2.4.6 Έλεγχος Εγγράφων

Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώσει και να διατηρεί μια διαδικασία για τον έλεγχο όλων των εγγράφων που περιγράφουν και υποστηρίζουν το ΣΠΔ. Κατά συνέπεια, τα σχετικά με το ΣΠΔ έγγραφα πρέπει να ανασκοπούνται, να αναθεωρούνται και να διορθώνονται σε κανονικά διαστήματα έτσι ώστε να παρέχουν επίκαιρες πληροφορίες όποτε χρειαστεί να χρησιμοποιηθούν.

Η διαδικασία διαχείρισης και ελέγχου των εγγράφων πρέπει να είναι απλή. Κύριος στόχος είναι να εξασφαλιστεί ότι όλοι οι εργαζόμενοι δουλεύουν με τα ίδια έγγραφα του ΣΠΔ και τις ίδιες εκδόσεις τους. ⁽⁴⁾

Με τη διαδικασία ελέγχου των εγγράφων πρέπει να εξασφαλίζεται:

- ∅ το που βρίσκονται τα έγγραφα του ΣΠΔ
- ∅ ότι γίνεται περιοδική ανασκόπηση/αναθεώρησή τους
- ∅ ότι οι τρέχουσες εκδόσεις βρίσκονται στις σωστές θέσεις
- ∅ ότι όλα τα απαρχαιωμένα έγγραφα απομακρύνονται
- ∅ ότι όλα τα απαρχαιωμένα έγγραφα που διατηρούνται για νομικούς ή άλλους σκοπούς, αναγνωρίζονται επαρκώς. ⁽⁸⁾

Θα πρέπει επίσης να είναι σαφές και προκαθορισμένο το ποιος είναι εξουσιοδοτημένος να δημιουργεί τα έγγραφα, να κάνει αλλαγές σε αυτά, ποιος είναι

υπεύθυνος για τη διανομή τους, ποιος θα απομακρύνει τα απαρχαιωμένα έγγραφα, κ.λ.π. Επίσης ποιοι θα είναι οι αποδέκτες/κάτοχοι των διαφόρων αντιγράφων (δεν είναι απαραίτητο όλοι οι εργαζόμενοι να έχουν όλα τα έγγραφα).

Τα έγγραφα μπορούν να διακριθούν σε ελεγχόμενα και μη ελεγχόμενα. Τα ελεγχόμενα έγγραφα φέρουν ειδική σφραγίδα και υπογραφή και είναι αυτά που πρέπει να χρησιμοποιούνται από τους εργαζόμενους. Σε αυτά θα πρέπει να αναγράφεται επίσης ο κωδικός έκδοσης αναθεώρησης και οι αντίστοιχες ημερομηνίες. ⁽⁸⁾

2.2.4.7 Ετοιμότητα και Απόκριση σε Καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης

Τεχνολογικά ατυχήματα που μπορούν να συμβούν κατά τη διάρκεια λειτουργίας ενός οργανισμού, μπορεί να οδηγήσουν σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και να έχουν σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις. Έχει διαπιστωθεί ότι τα πολύπλοκα τεχνολογικά συστήματα που χρησιμοποιούνται δεν εξασφαλίζουν από μόνα τους την ασφάλεια των εγκαταστάσεων. Από την ανάλυση των μέχρι σήμερα δηλωθέντων βιομηχανικών ατυχημάτων προκύπτει ότι τα περισσότερα από αυτά οφείλονται σε διαχειριστικές ή οργανωτικές παραλείψεις.

Συνεπώς, ο οργανισμός πρέπει να προσδιορίζει τις πιθανότητες ατυχημάτων και εκτάκτων περιστατικών και να αναπτύσσει κατάλληλες διαδικασίες αντιμετώπισης. Αυτό περιλαμβάνει την πρόληψη και τη μετρίαση της συνεπαγόμενης περιβαλλοντικής επίπτωσης. Οι διαδικασίες αυτές πρέπει να κοινοποιούνται εσωτερικά και να δοκιμάζονται ώστε να εξασφαλίζεται ότι η αντίδραση θα είναι αποτελεσματική και αποδοτική. ⁽⁴⁾

Έτσι, για την πρόληψη όλων των έκτακτων περιστατικών είναι καλό ο οργανισμός να προχωρήσει σε μία διαδικασία αναγνώρισης των πιθανών κινδύνων που μπορούν να οδηγήσουν σε ένα τεχνολογικό ατύχημα. Τέτοια διαδικασία είναι η μέθοδος του «Τι θα συμβεί εάν...» (“What if Analysis”). Για την αντιμετώπιση των έκτακτων περιστατικών που μπορεί να εκδηλωθούν, ο οργανισμός πρέπει να έχει καταρτίσει Σχέδια Αντιμετώπισης Έκτακτων Περιστατικών.

Είναι σημαντικό το προσωπικό που εμπλέκεται τόσο στην υλοποίηση των διαδικασιών διαχείρισης ασφάλειας όσο και στην αντιμετώπιση των έκτακτων περιστατικών να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο, ενώ η Περιβαλλοντική Ομάδα να επαληθεύει/εξετάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα την αποτελεσματικότητα των εν λόγω σχεδίων δράσης.

Ιδιαίτερη σημασία θα πρέπει να δίνεται στη συμπεριφορά και την εκπαίδευση, σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας των εξωτερικών συνεργείων των εργολάβων που αναλαμβάνουν να εκτελέσουν εργασίες εντός της επιχείρησης.

Ενδεικτικά κάποια θέματα, στα οποία πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή, είναι τα ακόλουθα:

- Όλοι μέσα στην εγκατάσταση (ακόμα και οι επισκέπτες) πρέπει να γνωρίζουν τι πρέπει να κάνουν σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.
- Αντίγραφα των βασικών σημείων του σχεδίου έκτακτης ανάγκης προτείνεται να έχουν αναρτηθεί σε εμφανή σημεία και κυρίως σε χώρους υψηλής επικινδυνότητας μέσα στην εγκατάσταση. Σε αυτά, πρέπει να συμπεριλαμβάνονται τα τηλέφωνα του συντονιστή έκτακτης ανάγκης, της πυροσβεστικής, της αστυνομίας, των νοσοκομείων, κ.λ.π.
- Οι ασκήσεις ετοιμότητας αποτελούν ένα πολύ καλό τρόπο εκπαίδευσης του προσωπικού, αλλά και εξέτασης/επαλήθευσης της αποτελεσματικότητας του σχεδίου έκτακτης ανάγκης που έχει αναπτύξει η επιχείρηση. ⁽⁸⁾

2.2.5 Μέτρηση και Αξιολόγηση

Βασικός στόχος κάθε Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης είναι η συνεχής, χρονική βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων του οργανισμού. Η βελτίωση αυτή θα πρέπει να τεκμηριώνεται σε σχέση με το χρόνο με βάση μετρήσεις ή παρακολούθηση ορισμένων παραμέτρων που χαρακτηρίζουν τις περιβαλλοντικές πτυχές/πλευρές, που έχουν προσδιορισθεί στο στάδιο της περιβαλλοντικής επισκόπησης.

Έτσι, μετά την υλοποίηση του ΣΠΔ, η διοίκηση πρέπει να μετρήσει και να αξιολογήσει τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων του ΣΠΔ στο περιβάλλον. Η αξιολόγηση εκτιμάει την περιβαλλοντική επίδοση του οργανισμού όσον αφορά την επίτευξη των περιβαλλοντικών σκοπών και στόχων που έχουν τεθεί. ⁽⁴⁾

Οι μετρήσεις των περιβαλλοντικών παραμέτρων μπορούν να βοηθήσουν ένα οργανισμό:

- § στην αξιολόγηση της περιβαλλοντικής επίδοσής του
- § στην αναγνώριση και την ανάλυση αιτιών πιθανών μη συμμορφώσεων (π.χ. ανίχνευση διαρροών)
- § στον έλεγχο της συμμόρφωσής του με τη νομοθεσία
- § στον εντοπισμό σημείων όπου πρέπει να ληφθούν προληπτικές ή/και διορθωτικές ενέργειες

§ στη βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσής του και στην εξοικονόμηση υλικών και ενέργειας. ⁽⁸⁾

Συνεπώς ο οργανισμός πρέπει να τεκμηριώσει συγκεκριμένες διαδικασίες βάσει των οποίων θα καθορίζονται προγράμματα μετρήσεων και παρακολούθησης για τον έλεγχο όλων των περιβαλλοντικών πτυχών/πλευρών, που αναγνωρίζονται ότι μπορεί να έχουν σημαντικές επιπτώσεις στο περιβάλλον.

Τα προγράμματα μετρήσεων πρέπει να καταρτίζονται και να συμμορφώνονται σύμφωνα με:

- ◆ τα όρια που τίθενται από τη νομοθεσία
- ◆ τους τιθέμενους περιβαλλοντικούς σκοπούς και στόχους
- ◆ τα προγράμματα περιβαλλοντικής διαχείρισης του οργανισμού.

Επίσης, τα προγράμματα περιβαλλοντικών μετρήσεων πρέπει να είναι απλά στο σχεδιασμό και την εφαρμογή τους, να είναι ευέλικτα και να παρέχουν αξιόπιστα αποτελέσματα. ⁽⁸⁾

Όλος ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για την παρακολούθηση και μέτρηση, πρέπει να είναι ακριβής και να βαθμονομείται σε τακτική βάση. Με σκοπό να ελεγχθεί η συμμόρφωση του οργανισμού με τη σχετική νομοθεσία, απαιτούνται επιπρόσθετες πληροφορίες σχετικές με τους κανονισμούς και άλλες απαιτήσεις. Για το σκοπό αυτό, δημιουργείται συνήθως και διατηρείται ένας κατάλογος περιβαλλοντικών κανονισμών.

Για όλες τις περιβαλλοντικές μετρήσεις που υλοποιεί ο οργανισμός τηρεί σχετικά αρχεία με σκοπό τη χρονική παρακολούθηση των περιβαλλοντικών επιδόσεών του. ⁽⁴⁾

Οι επιδόσεις αυτές πρέπει να ποσοτικοποιούνται σε αντίστοιχους δείκτες που με τη σειρά τους πρέπει να είναι απλοί και κατανοητοί από το ευρύ κοινό, αντικειμενικοί και σχετικοί με τους περιβαλλοντικούς στόχους και επιδιώξεις του οργανισμού.

Η σύγκριση δεικτών μπορεί εύκολα και γρήγορα να δώσει την περιβαλλοντική επίδοση του οργανισμού και αποτελεί πολύ καλό επικοινωνιακό εργαλείο με τους ενδιαφερόμενους φορείς. ⁽⁸⁾

Ενδεικτικά, κάποια παραδείγματα περιβαλλοντικών δεικτών που χρησιμοποιούνται, παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα:

Πίνακας 2.5: Παραδείγματα περιβαλλοντικών δεικτών

- | |
|---|
| § Εκπομπές πτητικών οργανικών ενώσεων ανά μονάδα προϊόντος |
| § Ποσότητα παραγόμενων τοξικών ουσιών ανά έτος |
| § Ποσοστό προσωπικού που έχει ολοκληρώσει την περιβαλλοντική εκπαίδευσή του |
| § Μέσος χρόνος άρσης παρατηρούμενων μη-συμμορφώσεων |

§ Κατανάλωση ενέργειας ανά μονάδα παραγωγής
§ Ποσοστό ανακύκλωσης/επαναχρησιμοποίησης στερεών ή υγρών αποβλήτων

(Πηγή: Σεμινάριο με θέμα «Πρόγραμμα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης», Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Σεπτέμβριος 2003)

Οι αρμοδιότητες και οι υπευθυνότητες πρέπει να καθοριστούν επακριβώς ώστε σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις να είναι γνωστός ο αρμόδιος. Αυτό περιλαμβάνει τη συγκεκριμενοποίηση των ενεργειών που πρέπει να γίνουν για τη διόρθωση μιας ανεπιθύμητης κατάστασης και για την αποτροπή μελλοντικών καταστάσεων μη συμμόρφωσης. ⁽⁴⁾

2.2.6 Επιθεώρηση και Ανασκόπηση

2.2.6.1 Εσωτερικός Περιβαλλοντικός Έλεγχος/Επιθεώρηση

Οι έλεγχοι/επιθεωρήσεις προσδιορίζουν την ικανότητα του ΣΠΔ να επιτυγχάνει τους περιβαλλοντικούς σκοπούς και στόχους που ο ίδιος ο οργανισμός θέτει. Το ΣΠΔ πρέπει να επιθεωρείται σε τακτική βάση ώστε να εξασφαλίζεται ότι λειτουργεί σωστά.

Οι έλεγχοι/επιθεωρήσεις περιλαμβάνουν την αξιολόγηση του εφαρμοζόμενου ΣΠΔ και την εξακρίβωση της συμμόρφωσής του προς την περιβαλλοντική πολιτική και το πρόγραμμα του οργανισμού, στην οποία συμπεριλαμβάνεται η συμμόρφωση προς τις σχετικές απαιτήσεις της περιβαλλοντικής νομοθεσίας.

Οι έλεγχοι/επιθεωρήσεις παρέχουν την πληροφόρηση που χρειάζεται η ανώτερη διοίκηση για να παρακολουθεί και να ελέγχει ότι το σύστημα λειτουργεί αποδοτικά. Επίσης, οι έλεγχοι/επιθεωρήσεις υποδεικνύουν αλλαγές που απαιτούνται στην περιβαλλοντική πολιτική, στους σκοπούς και στόχους ή ακόμα και στο ίδιο το ΣΠΔ.

Οι έλεγχοι/επιθεωρήσεις βοηθούν επίσης στο να διασφαλίζεται ότι οι παρακάτω λειτουργίες εκτελούνται επιτυχώς:

- ⊗ Επίτευξη των προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών.
- ⊗ Αναγνώριση νέων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ή λειτουργιών.
- ⊗ Ενημέρωση επί των τεχνολογικών αλλαγών.
- ⊗ Εφαρμογή των διαπιστώσεων της επιθεώρησης.
- ⊗ Βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης. ⁽⁴⁾

Ο οργανισμός θα πρέπει διαθέτει όλους τους αναγκαίους πόρους και το απαιτούμενο ανθρώπινο δυναμικό για την υλοποίηση των προγραμματισμένων ελέγχων/επιθεωρήσεων. Οι

πόροι και ο χρόνος που διατίθενται είναι ανάλογοι προς την έκταση και τους στόχους του κάθε ελέγχου.

Οι περιβαλλοντικοί έλεγχοι διενεργούνται από άτομα ή ομάδες που διαθέτουν κατάλληλη γνώση των ελεγχόμενων τομέων και πεδίων, συμπεριλαμβανομένων των γνώσεων και της εμπειρίας όσον αφορά τα σχετικά περιβαλλοντικά, διαχειριστικά, τεχνικά και ρυθμιστικά θέματα, καθώς και κατάλληλη κατάρτιση και ειδίκευση στις τεχνικές ελέγχου για την επίτευξη των δηλωμένων στόχων.

Οι ελεγκτές πρέπει να είναι αρκούντως ανεξάρτητοι από τις δραστηριότητες που ελέγχουν, ώστε να εξασφαλίζεται η αντικειμενικότητα της κρίσης τους και η αμεροληψία τους. Είναι δυνατόν να διενεργούνται από μέλη του προσωπικού του οργανισμού ή τρίτα μέρη (προσωπικό άλλων οργανισμών, προσωπικό από άλλα τμήματα του ίδιου οργανισμού ή συμβούλους).⁽⁸⁾

Για να εξασφαλιστεί ότι το ΣΠΔ μπορεί να επιθεωρηθεί από εξωτερικές της επιχείρησης αρχές, πρέπει να είναι τεκμηριωμένο και ο οργανισμός οφείλει να διατηρεί τα αναγκαία αρχεία. Τα αρχεία αυτά πρέπει να προσδιορίζονται, να συλλέγονται, να αποθηκεύονται και να διατηρούνται έτσι ώστε να αποτελούν αντικειμενικά αποδεικτικά στοιχεία της συμμόρφωσης με το πρότυπο και με τις νομοθετικές ή άλλες απαιτήσεις.

Τα βασικά αρχεία είναι τα ακόλουθα:

- Αρχεία εκπαίδευσης προσωπικού.
- Αποτελέσματα μετρήσεων και αξιολογήσεων.
- Αρχεία ανασκόπησης της διοίκησης.
- Αποτελέσματα επιθεωρήσεων.⁽⁴⁾

Κατά τη διάρκεια ενός εσωτερικού περιβαλλοντικού ελέγχου πραγματοποιούνται:

- συζητήσεις με το προσωπικό,
- επαλήθευση των συνθηκών λειτουργίας και του εξοπλισμού,
- έλεγχος των αρχείων, των γραπτών διαδικασιών και της υπόλοιπης σχετικής τεκμηρίωσης,

με σκοπό την αξιολόγηση της περιβαλλοντικής επίδοσης της ελεγχόμενης δραστηριότητας, προκειμένου να εξακριβωθεί αν ανταποκρίνεται προς τα πρότυπα και τους κανονισμούς που εφαρμόζονται ή τους σκοπούς και τους στόχους που έχουν τεθεί, καθώς και αν το χρησιμοποιούμενο σύστημα διαχείρισης των περιβαλλοντικών ευθυνών είναι αποτελεσματικό και κατάλληλο. Μεταξύ άλλων, θα πρέπει να εφαρμοσθεί και

δειγματοληπτικός έλεγχος της συμμόρφωσης με τα εν λόγω κριτήρια, προκειμένου να εξακριβωθεί η αποτελεσματικότητα του συστήματος. ⁽⁸⁾

Η διαδικασία ελέγχου/επιθεώρησης περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

- α) κατανόηση των συστημάτων διαχείρισης
- β) εκτίμηση των πλεονεκτημάτων και αδυναμιών των συστημάτων διαχείρισης
- γ) συγκέντρωση σχετικών στοιχείων
- δ) αξιολόγηση των ευρημάτων του ελέγχου
- ε) σύνταξη των συμπερασμάτων του ελέγχου
- στ) έκθεση των ευρημάτων και πορισμάτων του ελέγχου.

Στο τέλος κάθε ελέγχου και κύκλου ελέγχου, οι ελεγκτές συντάσσουν γραπτή έκθεση ελέγχου, με κατάλληλη μορφή και περιεχόμενο, για την πλήρη και επίσημη αναφορά των ευρημάτων και των πορισμάτων του ελέγχου. ⁽⁸⁾

Στην περίπτωση που κατά τη διάρκεια του Εσωτερικού Περιβαλλοντικού Ελέγχου ή ακόμα και της Επιθεώρησης κατά τη διαδικασία Πιστοποίησης ή Καταχώρησης εμφανιστούν αποκλίσεις από τις απαιτήσεις του προτύπου ή του Κανονισμού, αυτές αποκαλούνται μη συμμορφώσεις ή παρατηρήσεις. Αυτές κατηγοριοποιούνται σε:

- Κύρια Μη Συμμόρφωση: αναφέρεται στην παντελή έλλειψη ή πλημμελή καταγραφή μιας διαδικασίας ή στη μη εφαρμογή της.
- Απλή Μη Συμμόρφωση: αναφέρεται σε παρατηρούμενη απόκλιση περιορισμένης έκτασης στην τεκμηρίωση ή εφαρμογή μιας διαδικασίας (πολλές απλές μη συμμορφώσεις σε μία διαδικασία συνιστούν κύρια μη συμμόρφωση).
- Παρατήρηση: αναφέρεται σε μεμονωμένη παρατηρούμενη απόκλιση στην τεκμηρίωση ή εφαρμογή μιας διαδικασίας που ενδέχεται να γίνει μη συμμόρφωση ή παρατηρούμενη απόκλιση σε στοιχείο της τεκμηρίωσης ή της εφαρμογής του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης, το οποίο είναι πιθανή αιτία μελλοντικής μη συμμόρφωσης ⁽⁸⁾

Τυπικές αιτίες για τις οποίες μπορούν να εμφανιστούν μη συμμορφώσεις κατά την εφαρμογή ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης είναι:

- § Παραβίαση περιβαλλοντικής νομοθεσίας
- § Λανθασμένες ή ελλιπείς διαδικασίες
- § Κακή λειτουργία ή συντήρηση εξοπλισμού
- § Αδυναμία εφαρμογής διαδικασιών
- § Έλλειψη εκπαίδευσης

§ Κακή ενδο-επιχειρησιακή επικοινωνία ⁽⁸⁾

Στην περίπτωση που παρατηρηθεί μία από τις παραπάνω αποκλίσεις τότε ο οργανισμός πρέπει να έχει τεκμηριωμένες διαδικασίες για την ανάληψη των απαραίτητων διορθωτικών ενεργειών. Ωστόσο, βασικός στόχος του οργανισμού δεν πρέπει να είναι η ανάληψη των διορθωτικών ενεργειών, αλλά η πρόληψη των μη-συμμορφώσεων. Για το λόγο αυτό οι παρατηρούμενες μη συμμορφώσεις θα πρέπει να αποτελέσουν τον οδηγό για την πρόληψη παρομοίων καταστάσεων στο μέλλον.

Τα βασικά βήματα για την αντιμετώπιση μίας μη συμμόρφωσης είναι:

- Αναγνώριση του προβλήματος και της αιτίας, από το οποίο προέρχεται η μη συμμόρφωση
- Εύρεση λύσης
- Εφαρμογή της λύσης
- Τεκμηρίωση της λύσης
- Πληροφόρηση στα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης για το πρόβλημα και τη λύση του
- Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της λύσης ⁽⁸⁾

Από τη στιγμή που θα ανιχνευθεί κάποια μη-συμμόρφωση πρέπει να ανατεθούν οι απαραίτητες αρμοδιότητες στο προσωπικό και να καταρτισθεί το αντίστοιχο χρονοδιάγραμμα για την άρση της. Η ίδια απαίτηση υπάρχει και κατά τη διαδικασία επιθεώρησης της εφαρμογής του συστήματος από τον περιβαλλοντικό επαληθευτή/επιθεωρητή.

Στην αρχική εφαρμογή ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης οι πρώτες αποκλίσεις παρατηρούνται συνήθως από τους εσωτερικούς επιθεωρητές του οργανισμού. Από τη μεγαλύτερη χρονικά εφαρμογή του συστήματος, προκύπτει ότι οι αποκλίσεις καθώς και οι βελτιώσεις του συστήματος παρατηρούνται και προτείνονται από το προσωπικό που εφαρμόζει το σύστημα στις καθημερινές ασχολίες του. Για το λόγο αυτό και κρίνεται απαραίτητη αφενός μεν η επαρκής εκπαίδευση του προσωπικού, αφετέρου, η παρότρυνση των εργαζομένων για ενεργότερη εμπλοκή και σχολιασμό των εφαρμοζόμενων διαδικασιών.

Θα πρέπει τέλος να ληφθεί υπόψη ότι κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων επιτήρησης του συστήματος από το Φορέα Πιστοποίησης ή τον Περιβαλλοντικό Επαληθευτή/Επιθεωρητή πολύ συχνά ελέγχονται τα ακόλουθα σημεία:

- η εφαρμογή και η αποτελεσματικότητα των διορθωτικών ενεργειών (δεν υπάρχει αλάνθαστο σύστημα)
- η διενέργεια των εσωτερικών επιθεωρήσεων από την επιχείρηση
- τα αρχεία μη συμμορφώσεων, διορθωτικών - προληπτικών ενεργειών

- τα αρχεία ελέγχων από τις Αρμόδιες Αρχές.

Τέλος, στα έντυπα Διορθωτικών Ενεργειών της αντίστοιχης διαδικασίας πρέπει να:

- Ø παρουσιάζεται η διαδικασία από την οποία προέρχεται η μη συμμόρφωση
- Ø σημειώνεται το ελεγχόμενο τμήμα, ο υπεύθυνός του και η ημερομηνία ελέγχου
- Ø περιγράφεται σε συντομία η μη - συμμόρφωση και η αντίστοιχη διορθωτική ενέργεια που πραγματοποιήθηκε, καθώς και η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διορθωτικής ενέργειας
- Ø καθορίζεται η προληπτική ενέργεια που απαιτείται για την αποφυγή επανεμφάνισης της απόκλισης, καθώς και η ημερομηνία ολοκλήρωσης της προληπτικής ενέργειας
- Ø επαληθεύεται από τον αντιπρόσωπο της Ομάδας Περιβάλλοντος ότι οι διορθωτικές ενέργειες έγιναν και ήταν αποτελεσματικές. ⁽⁸⁾

2.2.6.2 Ανασκόπηση από τη Διοίκηση

Η διοίκηση του οργανισμού θα πρέπει να κάνει ανασκόπηση του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, σε διαστήματα που θα ορίσει εκ των προτέρων, ώστε να εξασφαλίζεται η συνεχιζόμενη επάρκεια και αποδοτικότητα του συστήματος.

Μέσω μίας τέτοιας διαδικασίας, η διοίκηση μπορεί να εντοπίσει την ανάγκη αλλαγών στην πολιτική, τους σκοπούς και στόχους του οργανισμού ή σε άλλα στοιχεία του ΣΠΔ. Για παράδειγμα, ένας οργανισμός μπορεί να ανακαλύψει με τον καιρό ότι κάποιες από τις διαδικασίες που είχε ορίσει αρχικά για το ΣΠΔ, δεν είναι απαραίτητες ή δεν είναι αποτελεσματικές. Σε αυτή την περίπτωση θα πρέπει να τις διορθώσει ή να τις καταργήσει. ⁽⁸⁾

Βασικά ερωτήματα που πρέπει να τίθενται από τη διοίκηση κατά τη διάρκεια μίας ανασκόπησης, είναι τα ακόλουθα:

- § Πετύχαμε τους σκοπούς και στόχους μας; (Αν όχι, γιατί;) Μήπως πρέπει να τους τροποποιήσουμε;
- § Είναι η περιβαλλοντική πολιτική μας ακόμα σχετική με αυτό που κάνουμε;
- § Είναι οι ρόλοι και οι υπευθυνότητες σαφείς και κατανοητές;
- § Χρησιμοποιούμε τους πόρους μας κατάλληλα;
- § Είναι οι διαδικασίες σαφείς και επαρκείς; Χρειαζόμαστε άλλες; Μήπως πρέπει να καταργήσουμε κάποιες;
- § Παρακολουθούμε το ΣΠΔ (π.χ. μέσω ελέγχων/επιθεωρήσεων); Τι συμπεράσματα προκύπτουν από τα ευρήματα αυτών των επιθεωρήσεων;

§ Αλλαγές που έγιναν στον οργανισμό (π.χ. νέα υλικά, νέες εγκαταστάσεις, αλλαγές σε προϊόντα ή υπηρεσίες, νέοι πελάτες, κλπ) επηρεάζουν και σε ποιο βαθμό την αποτελεσματικότητα του ΣΠΔ,

§ Αλλαγές σε νόμους και κανονισμούς ή τεχνολογικές εξελίξεις μήπως επιβάλλουν αλλαγές σε κάποιες από τις προσεγγίσεις μας; ⁽⁸⁾

Επίσης, στοιχεία ή πληροφορίες που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την ανασκόπηση, είναι:

- Αποτελέσματα ελέγχων/επιθεωρήσεων
- Πρόοδος σχετικά με τους περιβαλλοντικούς σκοπούς και στόχους
- Προτάσεις/εισηγήσεις εργαζόμενων
- Εξωτερική επικοινωνία
- Αναφορές σε σχέση με έκτακτα περιστατικά, κ.λ.π.
- Νέοι ή τροποποιημένοι νόμοι και κανονισμοί
- Νέα επιστημονικά δεδομένα και τεχνολογικές εξελίξεις που αφορούν σε προϊόντα ή διεργασίες του οργανισμού. ⁽⁸⁾

Είναι πολύ σημαντικό να κρατούνται πρακτικά κατά τη διάρκεια κάθε ανασκόπησης (αρχείο ανασκοπήσεων από τη διοίκηση) σχετικά με όλα τα θέματα που συζητήθηκαν, τις αποφάσεις που ελήφθησαν και τις δράσεις/ενέργειες που επιλέχθηκαν. Μόλις καταγραφούν οι δράσεις αυτές, θα πρέπει να αρχίσει η υλοποίησή τους.

Πρέπει να σημειωθεί ότι κατά τη λήψη αποφάσεων σχετικά με πιθανές αλλαγές στο ΣΠΔ, η διοίκηση πρέπει να λαμβάνει υπόψη και τα υπόλοιπα σχέδια και στόχους του οργανισμού. Οι αποφάσεις αυτές πρέπει να ενσωματώνονται στη συνολική διαχείριση και στρατηγική του.

Η συχνότητα των ανασκοπήσεων καθορίζεται από τον οργανισμό. Επίσης πρέπει να καθοριστεί υπεύθυνος προκειμένου να εξασφαλίζεται ότι όλες οι απαραίτητες πληροφορίες και στοιχεία συγκεντρώνονται πριν από κάθε σύσκεψη για τη ανασκόπηση του συστήματος. ⁽⁸⁾

2.2.7 Εξωτερική Περιβαλλοντική Επικοινωνία

Ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες για την επιτυχία ενός ΣΠΔ είναι η αποτελεσματική επικοινωνία του οργανισμού σχετικά με τις δραστηριότητές του όσον αφορά την περιβαλλοντική τους διάσταση. Βασικά υπάρχουν δύο κύριες επικοινωνιακές κατευθύνσεις:

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

- ❖ Επικοινωνία με τις ομάδες ενδιαφερομένων σε συνεχή βάση όσον αφορά τις περιβαλλοντικές πλευρές των δραστηριοτήτων, προϊόντων και υπηρεσιών.
- ❖ Παροχή περιοδικής πληροφόρησης μέσω αναφοράς για τα περιβαλλοντικά θέματα.

Η συνεχής πληροφόρηση πρέπει να εστιάζεται στους πελάτες, στους εργαζομένους, στους προμηθευτές, στις αρχές, στους περίοικους, στα μέσα μαζικής ενημέρωσης και στο ευρύ κοινό. Αυτή η επικοινωνία πρέπει να εστιάζει στα συγκεκριμένα ενδιαφέροντα κάθε ομάδας ενδιαφερομένων. Για να γίνει σωστός διάλογος, ο οργανισμός οφείλει να κάνει τα παρακάτω:

1. Καθορισμός ενός εκπροσώπου που θα χειρίζεται τις ερωτήσεις επί των περιβαλλοντικών θεμάτων.
2. Καθορισμός της διαδικασίας για το χειρισμό των εξωτερικών ερωτήσεων.
3. Συμμετοχή του τμήματος δημοσίων σχέσεων του οργανισμού στη «μεταγλώττιση» των πληροφοριών που σχετίζονται με το πλαίσιο προστασίας του περιβάλλοντος του οργανισμού.
4. Συμμετοχή του τμήματος μάρκετινγκ του οργανισμού στη «μεταγλώττιση» των πληροφοριών που απευθύνονται στους πελάτες και σχετίζονται με τις περιβαλλοντικές πλευρές της χρήσης και της απόρριψης των προϊόντων.

Η περιοδική πληροφόρηση για τα περιβαλλοντικά θέματα παρέχεται συνήθως με την περιβαλλοντικά αναφορά (environmental report). Η αναφορά αυτή είναι υποχρεωτική μόνο εάν ο οργανισμός έχει επιλέξει να συμμορφωθεί με το EMAS (Περιβαλλοντική Δήλωση), ενώ δεν απαιτείται από το πρότυπο ISO 14001. Ωστόσο, η σύνταξη μιας περιβαλλοντικής αναφοράς αποτελεί μια καλή διοικητική πρακτική και συχνά απαιτείται από τις ομάδες των ενδιαφερομένων.

Εξαιρετικά σημαντική, αν και δεν αναφέρεται σε κανένα από τα πρότυπα για ΣΠΔ, είναι μια επικοινωνιακή στρατηγική η οποία λαμβάνει υπόψη τα ενδιαφέροντα των οικονομικών ομάδων ενδιαφερομένων (μέτοχοι, τράπεζες, ασφαλιστικές εταιρίες και οικονομικοί αναλυτές). Η διοίκηση πρέπει να δείξει στις ομάδες αυτές ότι η επιλεγμένη περιβαλλοντική στρατηγική είναι αποτελεσματική και αποδοτική και δημιουργεί αξία για τους μετόχους. Μια περιβαλλοντική στρατηγική που δε δημιουργεί μελλοντικές καθαρές ταμειακές ροές δε θα έχει οικονομική υποστήριξη για να υλοποιηθεί. ⁽⁴⁾

2.2.8 Οφέλη από την εγκατάσταση ενός ΣΠΔ

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

Τα οφέλη των επιχειρήσεων από την εγκατάσταση εφαρμογή ενός ΣΠΔ μπορούν να συνοψισθούν στα παρακάτω:

Λειτουργικά οφέλη

- ⊗ Αναγνώριση και επίλυση των προβλημάτων από την ίδια την επιχείρηση προλαμβάνοντας την παρέμβαση εξωτερικών φορέων.
- ⊗ Βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της πειθαρχίας, καθώς και ολοκλήρωση της επιχειρηματικής δραστηριότητας σε συνδυασμό με το σύστημα διασφάλισης ποιότητας (ISO 9000).
- ⊗ Μεγαλύτερη συμμετοχή των εργαζομένων στις δραστηριότητες της επιχείρησης.
- ⊗ Συνδρομή στην ανάπτυξη και μεταφορά τεχνολογίας.
- ⊗ Καθορισμός ενός σημείου αναφοράς, βάσει σταθερής μεθοδολογίας (κοινών κριτηρίων), για την αξιολόγηση των τρεχουσών δραστηριοτήτων.
- ⊗ Βελτίωση επιπέδου κατάρτισης του ήδη υπάρχοντος εργατικού δυναμικού.

Marketing

- ⊗ Παροχή τεκμηρίων στους πελάτες για την τήρηση των υποχρεώσεων της επιχείρησης σε σχέση με το περιβάλλον.
- ⊗ Βελτίωση δημοσίων σχέσεων μέσω της δημοσιοποίησης της δέσμευσης της επιχείρησης και των αποτελεσμάτων αυτής για ασφαλέστερο, καθαρότερο και υγιεινότερο περιβάλλον.
- ⊗ Ανταπόκριση στις προδιαγραφές των εθνικών και διεθνών αγορών.
- ⊗ Οφέλη από τη διάθεση στην αγορά «πράσινων» προϊόντων.
- ⊗ Απόκτηση ανταγωνιστικού προνομίου για αποτελεσματικό marketing.
- ⊗ Αύξηση μεριδίου αγοράς.
- ⊗ Βελτίωση της δημόσιας εικόνας της εταιρείας.

Οικονομικά οφέλη

- ⊗ Βελτίωση διαπραγματευτικής ισχύος στις συναλλαγές με τις ασφαλιστικές εταιρείες και τα πιστωτικά ιδρύματα.
- ⊗ Εξοικονόμηση πόρων μέσω της μείωσης πρώτων και βοηθητικών υλών, ενέργειας και κόστους διάθεσης αποβλήτων.
- ⊗ Ενίσχυση της αξιοπιστίας της επιχείρησης και περιορισμός των επαγόμενων κινδύνων από τη λειτουργία της.
- ⊗ Ικανοποίηση απαιτήσεων επενδυτών και μετόχων.

- ☐ Αποφυγή προστίμων.

Νομική κατοχύρωση

- ☐ Παροχή τεκμηρίων στις διοικητικές αρχές ενός προγράμματος που στοχεύει, πέρα από τη συμμόρφωση στους νόμους, στη συνεχή βελτίωση της απόδοσης της επιχείρησης σε σχέση με το περιβάλλον.

Δυνητικά οφέλη:

- ☐ Μείωση περιβαλλοντικών ελέγχων και του συνεπαγόμενου κόστους τους.
- ☐ Αναγνώριση της οφειλόμενης επιμέλειας- αποφυγή ενδεχόμενων ποινών από παραβιάσεις της περιβαλλοντικής νομοθεσίας.
- ☐ Μείωση απαιτήσεων παρακολούθησης και αναφορών.
- ☐ Επιτάχυνση διαδικασιών για την χορήγηση ή την επέκταση αδειών. ⁽⁹⁾

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

3.1 Πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης

Εκτός από την εφαρμογή ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης οι περισσότερες εταιρίες προχωρούν και στην πιστοποίηση του εν λόγω συστήματος. Αυτό συμβαίνει για πολλούς και διαφόρους λόγους, οι κυριώτεροι από τους οποίους είναι:

- ☐ Η ύπαρξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος σε σχέση με άλλες εταιρίες που εφαρμόζουν «αυτοσχέδια» άρα μη πιστοποιημένα ΣΠΔ
- ☐ Ικανοποίηση προβαλλόμενης απαίτησης του πελάτη
- ☐ Διαφημιστική λόγοι (χρήση λογοτύπων των φορέων πιστοποίησης κ.α)

Για την πιστοποίηση των συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης υπάρχουν δύο πρότυπα, ένα διεθνές και ένα κοινοτικό. Το διεθνές πρότυπο είναι γνωστό με την ονομασία ISO 14001, ενώ το κοινοτικό, το οποίο βασίζεται σε δύο κανονισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΟΚ 1836/93 και ΕΚ 761/2001), είναι γνωστό με την ονομασία EMAS (Eco-Management and Audit Scheme). Στην συνέχεια αναλύονται τα δύο αυτά πρότυπα και γίνεται και μια απόπειρα σύγκρισης, ούτως ώστε να μπορούν να εξαχθούν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά τους.

3.1.1 Το Πρότυπο ISO 14001

1. Πεδίο εφαρμογής

Το πρότυπο ISO 14001 μπορεί να εφαρμοστεί σε πολλών ειδών οργανισμούς. Μερικά παραδείγματα είναι τα ακόλουθα:

- ❖ Ολόκληρη επιχείρηση, συμπεριλαμβανομένης της κεντρικής διοίκησης και των πολλών εργοστασίων-εγκαταστάσεων που διαθέτει σε διεθνές επίπεδο.
- ❖ Μια επιχειρηματική μονάδα μέσα σε μια επιχείρηση. Η μονάδα μπορεί να αποτελείται από τμήματα σε διαφορετικές τοποθεσίες οι οποίες βρίσκονται στην ίδια ή σε πολλές χώρες.
- ❖ Ένα εργοστάσιο-εγκατάσταση μιας επιχείρησης, που περιλαμβάνει μια ή περισσότερες επιχειρηματικές μονάδες.
- ❖ Μικρές ή μεσαίες επιχειρήσεις.
- ❖ Μία κρατική υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων όλων των διευθύνσεων της και των λειτουργιών της ή μια μόνο διεύθυνση της κρατικής υπηρεσίας, όπως για παράδειγμα της διαχείρισης αστικών λυμάτων.
- ❖ Μια συγκεκριμένη μεταποιητική διεργασία ενός εργοστασίου. ⁽⁴⁾

2. Δομή του ISO 14001

Το πρότυπο ISO 14001, το οποίο ολοκληρώθηκε και κυκλοφόρησε στην πρώτη του έκδοση το Σεπτέμβριο του 1996, είναι το ευρύτερα αναγνωρισμένο πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης. Είναι ένα πρότυπο προδιαγραφών, που σημαίνει ότι οι οργανισμοί που συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του μπορούν να πιστοποιηθούν με το πρότυπο από ένα φορέα πιστοποίησης. Για τη συγγραφή του ISO 14001 συνεργάστηκαν περίπου 50 χώρες και οι αποφάσεις ήταν ομόφωνες. Το πρότυπο μπορεί να εφαρμοστεί σε οργανισμούς όλων των ειδών και μεγεθών και συμβιβάζει διάφορες γεωγραφικές και κοινωνικές συνθήκες.

Το ISO 14001 έχει την ακόλουθη διάρθρωση:

- α) Εισαγωγή: Αυτή η παράγραφος δεν είναι υποχρεωτική και θέτει το υπόβαθρο και το περιβάλλον για την εφαρμογή του πρότυπου. Εκτός από τις βασικές πληροφορίες σχετικά με την εφαρμοσιμότητα και τη χρήση του προτύπου, παρέχει και ένα πολύ βασικό μοντέλο του πλαισίου που θέτει το πρότυπο, το οποίο περιλαμβάνει τα πέντε βασικά στοιχεία και την αρχή της συνεχούς βελτίωσης.

- β) Αντικείμενο: Αυτή η παράγραφος καθορίζει την εφαρμοσιμότητα και εισάγει το παράρτημα Α ως μη υποχρεωτική καθοδήγηση.
- γ) Κανονιστικές αναφορές: Δεν περιέχει καμία ως τώρα.
- δ) Ορισμοί: Περιλαμβάνει δεκατρείς ορισμούς οι οποίοι εμφανίζονται στο πρότυπο.
- ε) Απαιτήσεις Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης: Αυτή η παράγραφος παρουσιάζει λεπτομερώς τις απαιτήσεις του ΣΠΔ, με τις οποίες ένας οργανισμός πρέπει να συμμορφώνεται εάν θέλει να πιστοποιηθεί με το πρότυπο.
- στ) Παράρτημα Α: είναι ένα μη υποχρεωτικό παράρτημα (πληροφοριακό), το οποίο δίνει συμπληρωματικές πληροφορίες για τις απαιτήσεις και σκοπό έχει την αποφυγή παρερμηνειών των προδιαγραφών. Θίγει μόνο τις απαιτήσεις του ΣΠΔ που περιέχονται στην Παράγραφο 4.
- ζ) Παράρτημα Β: Αυτό το παράρτημα δεν είναι υποχρεωτικό αλλά πληροφοριακό και περιέχει δύο πίνακες οι οποίοι προσδιορίζουν διασυνδέσεις και ευρεία τεχνική αντιστοιχία μεταξύ του ISO 14001 και του ISO 9000. Σκοπός της σύγκρισης είναι να επιδείξει τη συνεργασιμότητα των δύο συστημάτων σε εκείνους τους οργανισμούς που ήδη λειτουργούν ένα από αυτά τα πρότυπα και οι οποίοι πιθανόν να επιθυμούν να λειτουργήσουν και τα δύο.
- η) Παράρτημα Γ: Είναι επίσης μη υποχρεωτικό (πληροφοριακό) παράρτημα και παρέχει τη βιβλιογραφία των προτύπων ISO 9000, των προτύπων που περιέχουν κατευθυντήριες γραμμές για περιβαλλοντικές επιθεωρήσεις (ISO 14010, ISO 14011 και ISO 14012) και ένα κείμενο με κατευθυντήριες γραμμές για ΣΠΔ (ISO 14004).

Το πρότυπο, επομένως, αποτελείται από πέντε βασικά μέρη, που περιλαμβάνονται στις «Απαιτήσεις του ΣΠΔ» και είναι τα ακόλουθα:

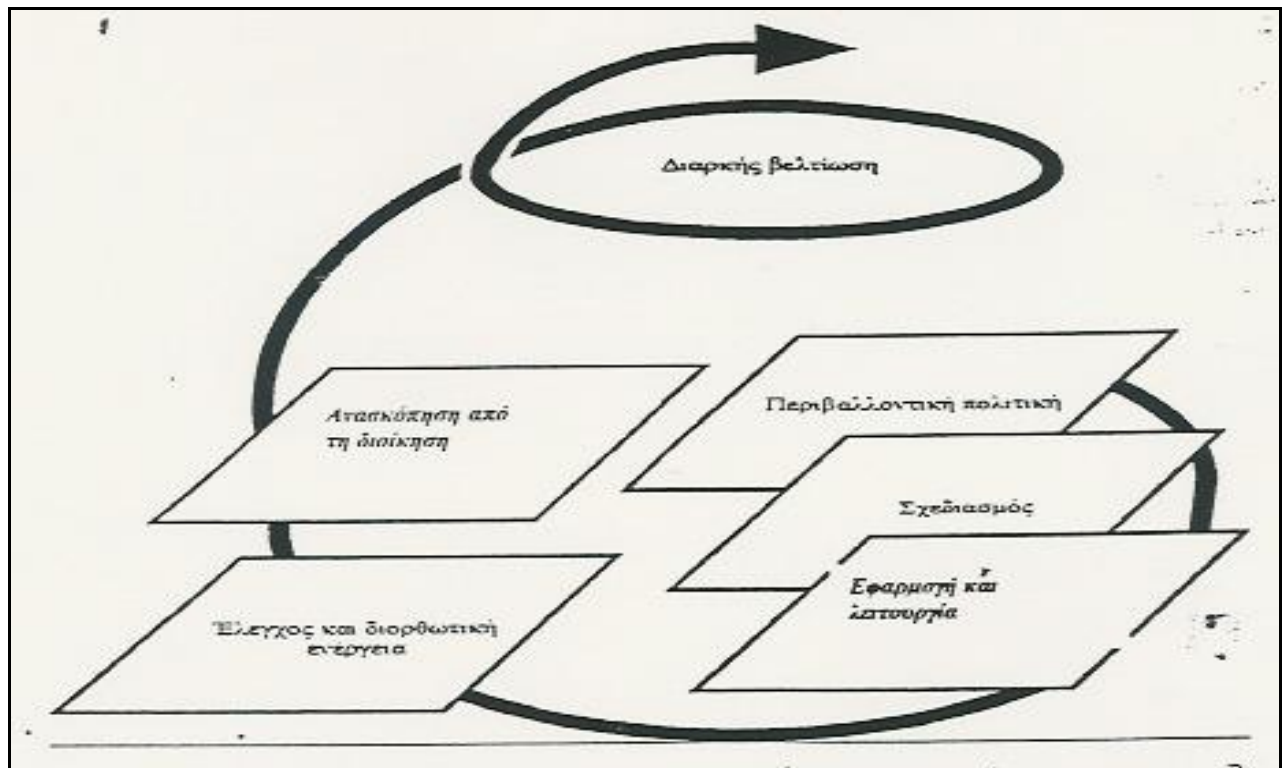
- περιβαλλοντική πολιτική
- σχεδιασμός
- εφαρμογή και λειτουργία
- έλεγχοι και διορθωτικές ενέργειες και
- ανασκόπηση από τη διοίκηση.

Τα στοιχεία αυτά αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και διαμορφώνουν το πλαίσιο μιας ενοποιημένης, συστηματικής προσέγγισης της περιβαλλοντικής διαχείρισης, με αποτέλεσμα τη συνεχή βελτίωση του συνολικού συστήματος.

Όπως φαίνεται στο σχήμα 3.1, τα πέντε βασικά στοιχεία ουσιαστικά δομούνται το ένα πάνω στο άλλο, με την περιβαλλοντική πολιτική να αποτελεί το πρώτο στρώμα της δομής – τη βάση που υποστηρίζει το συνολικό πλαίσιο του ΣΠΔ. Οι υποδιαίρεσεις των βασικών στοιχείων επίσης δομούνται η μια πάνω στην άλλη. Βλέποντας το ως μια δομή, είναι προφανές ότι ένα ισχυρό ΣΠΔ χρειάζεται όλα τα κύρια στοιχεία και τις υποδιαίρεσεις τους. Μια έλλειψη ή αδυναμία θα μπορούσε να γκρεμίσει τα σύστημα.

Το σχήμα απεικονίζει την αρχή της συνεχούς βελτίωσης ως βελτίωση οποιουδήποτε στοιχείου του ΣΠΔ. Μέσω της συνεχούς βελτίωσης του ΣΠΔ, ο οργανισμός μπορεί να αναμένει την επίτευξη, ως δευτερεύοντος οφέλους, της συνεχούς βελτίωσης της περιβαλλοντικής επίδοσης. Ένα άλλο αποτέλεσμα της εφαρμογής των απαιτήσεων του ISO 14001 είναι η ανάπτυξη ενός ΣΠΔ το οποίο εξαρτάται από τη δομή του και όχι από τα άτομα. ^{(4),(10)}

Σχήμα 3.1: Υπόδειγμα ΣΠΔ για το ISO 14001



(Πηγή: Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 14001, Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛΟΤ), 1997)

3.1.2 Το Κοινοτικό Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου – EMAS

1. Εισαγωγή

Ο Κανονισμός ΕΟΚ 1836/93 «για την εκούσια προσχώρηση των επιχειρήσεων του βιομηχανικού τομέα σε Κοινοτικό Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου», που για συντομία αναφέρεται σαν EMAS (Eco-Management and Audit Scheme), δημοσιεύτηκε στην εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων το 1993 (L 168/10-7-93). Ο κανονισμός αυτός θέσπισε ένα ευρωπαϊκό εθελοντικό ΣΠΔ με την επωνυμία «Eco-Management and Audit Scheme» ή στην ελληνική «Κοινοτικό Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Ελέγχου» του οποίου η εφαρμογή άρχισε από τον Απρίλιο του 1995.

Ο συνολικός στόχος του συστήματος είναι να προωθήσει τη συνεχή περιβαλλοντική βελτίωση για τις βιομηχανικές δραστηριότητες δεσμεύοντας τους οργανισμούς να αξιολογούν τις περιβαλλοντικές τους επιδόσεις και να παρέχουν σχετική πληροφόρηση στο κοινό. Το σύστημα δεν αντικαθιστά την υπάρχουσα κοινοτική ή εθνική περιβαλλοντική νομοθεσία ή τα τεχνικά πρότυπα ούτε με κανένα τρόπο αφαιρεί από την εταιρία την ευθύνη να εκπληρώνει όλες τις νομικές υποχρεώσεις της σχετικά με τη νομοθεσία και τα πρότυπα αυτά.

Σκοπός του κανονισμού EMAS είναι να λειτουργήσει ως κίνητρο στις εταιρίες προκειμένου να εισάγουν την περιβαλλοντική διαχείριση στο πρόγραμμά τους ή να βελτιώσουν την περιβαλλοντική τους πρακτική σε μόνιμη βάση. Η αρχή της συνεχούς βελτίωσης δεν είναι καινούργια στον επιχειρηματικό χώρο. Ο μόνιμος στόχος των εταιριών είναι να βελτιώνουν την οικονομική τους απόδοση και η ουσία της διαχείρισης έγκειται στη βελτιστοποίηση αυτής της οικονομικής απόδοσης. Έχει αποδειχθεί ότι υπάρχει ουσιαστική σχέση ανάμεσα στην περιβαλλοντική και οικονομική πρακτική. Οι επιχειρήσεις έχουν επομένως την ευκαιρία να βελτιώσουν την επιχειρηματική πρακτική τους και συγχρόνως να ωφελήσουν το περιβάλλον.

2. Νέος, τροποποιημένος κανονισμός EMAS (EK 761/2001)

Το κείμενο του νέου Κανονισμού EMAS κατατέθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στο συμβούλιο Ε.Ε. στις 30/10/98. Το θέμα συζητήθηκε για πρώτη φορά από την Ομάδα «Περιβάλλον» στις 6/1/99, η Κοινή Θέση καθορίστηκε από το Συμβούλιο στις 28 Φεβρουαρίου 2000 και ο Κανονισμός EK 761/2001 δημοσιεύθηκε τελικά στην Επίσημη Εφημερίδα των Κοινοτήτων στις 19/03/2001.

Η βασική τροποποίηση του νέου Κανονισμού είναι η διερεύνηση του φάσματος των επιχειρήσεων που μπορούν να συμμετέχουν στο EMAS. Το EMAS πλέον δεν αναφέρεται σε επιχειρήσεις του βιομηχανικού τομέα, αλλά σε οργανισμούς οι οποίοι στο νέο κείμενο του Κανονισμού ορίζονται ως εξής:

«οργανισμός: εταιρία, ένωση, εκμετάλλευση, επιχείρηση, αρχή ή ίδρυμα ή τμήματα ή συνδυασμοί αυτών, με ή χωρίς νομική προσωπικότητα του δημόσιου ή του ιδιωτικού τομέα, με ίδια λειτουργία και διοίκηση».

Τα υπόλοιπα κύρια σημεία όπου ο νέος Κανονισμός τροποποιεί το EMAS του 1993 είναι:

- ❖ η ενσωμάτωση του ISO 14001 ως περιβαλλοντικό σύστημα διαχείρισης του EMAS,
- ❖ ο διαχωρισμός των περιβαλλοντικών επιπτώσεων σε έμμεσες και άμεσες,
- ❖ η υιοθέτηση ενός φανερού και αναγνωρίσιμου συμβόλου EMAS για τους πιστοποιημένους οργανισμούς το οποίο θα μπορούν να το χρησιμοποιούν για να διαφημίσουν τη συμμετοχή τους στο EMAS πιο αποδοτικά,
- ❖ η ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων στην εφαρμογή του EMAS, η οποία στο νέο Κανονισμό δηλώνεται ρητά,

- ❖ η ενδυνάμωση της επικοινωνίας σχετικά με την περιβαλλοντική επίδοση ανάμεσα στους προμηθευτές και στο κοινό,
- ❖ η ανά δώδεκα μήνες επιθεώρηση των Περιβαλλοντικών Επιθεωρητών για την εγγύηση της ποιότητάς τους,
- ❖ η επίκληση σε όλα τα κράτη μέλη για την καθιέρωση υποστηρικτικών μέτρων για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις μέσω επιχορηγήσεων και χαμηλότοκων δανείων και
- ❖ η εφαρμογή του τροποποιημένου Κανονισμού σε ολόκληρο τον οργανισμό και η αποφυγή περιορισμού του σε ένα συγκεκριμένο χώρο δραστηριοτήτων του, παρόλο που συγκεκριμένοι μόνο χώροι δραστηριοτήτων ενός οργανισμού μπορούν να πιστοποιηθούν κατά EMAS. Η περιβαλλοντική δήλωση θα διευκρινίζει ποιος χώρος δραστηριοτήτων του οργανισμού είναι εγγεγραμμένος για να αποφευχθεί η δημιουργία ψευδής εντύπωσης στο κοινό ότι όλος ο οργανισμός είναι εγγεγραμμένος.

3. Δομή EMAS

Το κείμενο του νέου Κανονισμού 761/2001 με ημερομηνία 19/03/2001, αποτελείται από ένα δισέλιδο προοίμιο, 18 άρθρα, 8 παραρτήματα και την αιτιολογική έκθεση του Συμβουλίου.

Προοίμιο:

Στο προοίμιο αναφέρεται τι λήφθηκε υπόψη από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την έκδοση αυτού του Κανονισμού.

18 άρθρα:

- Άρθρο 1: Το σύστημα οικολογικής διαχείρισης και οικολογικού ελέγχου και οι σκοποί του.
- Άρθρο 2: Ορισμοί εννοιών, λέξεων ή φράσεων που χρησιμοποιούνται συνεχώς στο κείμενο του Κανονισμού κατά την περιγραφή του συστήματος και των σχετικών με αυτό διαδικασιών.
- Άρθρο 3: Απαιτήσεις για την καταχώρηση ενός οργανισμού στο EMAS και για τη διατήρηση αυτής της καταχώρησης.
- Άρθρο 4: Σύστημα διαπίστευσης.
- Άρθρο 5: Αρμόδιοι φορείς και τα καθήκοντά τους.
- Άρθρο 6: Καταχώριση των οργανισμών.
- Άρθρο 7: Μητρώο καταχωρημένων οργανισμών και διαπιστευμένων επιθεωρητών περιβάλλοντος.

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

- Άρθρο 8: Λογότυπο του EMAS και χρήση του.
- Άρθρο 9: Σχέσεις με τα ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα.
- Άρθρο 10: Σχέση με τη λοιπή περιβαλλοντική νομοθεσία στην Κοινότητα.
- Άρθρο 11: Προώθηση της συμμετοχής των οργανισμών και ιδίως των μικρομεσαίων επιχειρήσεων.
- Άρθρο 12: Πληροφόρηση σχετικά με το EMAS.
- Άρθρο 13: Παραβάσεις.
- Άρθρο 14: Επιτροπή.
- Άρθρο 15: Επανεξέταση.
- Άρθρο 16: Δαπάνες και τέλη.
- Άρθρο 17: Κατάργηση του Κανονισμού (ΕΟΚ) αριθμ. 1836/93.
- Άρθρο 18: Έναρξη ισχύος.

8 παραρτήματα:

- Παράρτημα I:

A. Απαιτήσεις για το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης. Καθορίζεται ότι το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης εφαρμόζεται σύμφωνα με το τμήμα 4 του ISO 14001.

B. Θέματα που πρέπει να εξετάζονται από τους οργανισμούς που εφαρμόζουν το EMAS.

- Παράρτημα II: Απαιτήσεις αναφορικά με τον εσωτερικό περιβαλλοντικό έλεγχο.
- Παράρτημα III: Περιβαλλοντική δήλωση.
- Παράρτημα IV: Λογότυπο.
- Παράρτημα V: Διαπίστευση, εποπτεία και καθήκοντα των επιθεωρητών περιβάλλοντος.
- Παράρτημα VI: Περιβαλλοντικές πτυχές.
- Παράρτημα VII: Περιβαλλοντική επισκόπηση.
- Παράρτημα VIII: Πληροφορίες για την καταχώριση.

Αιτιολογική έκθεση του Συμβουλίου:

Στην αιτιολογική έκθεση του Συμβουλίου αναφέρονται ο στόχος του EMAS, καθώς και οι κύριες μεταβολές που εισήχθησαν από το Συμβούλιο σε σχέση με τον παλιό κανονισμό. Οι μεταβολές αυτές αναφέρονται αναλυτικά κατά άρθρο και παράρτημα.

4. Ορισμοί

Δίνονται οι ορισμοί λέξεων ή φράσεων που χρησιμοποιούνται συχνά τόσο στον Κανονισμό, όσο και σε οποιαδήποτε συζήτηση γύρω από το σύστημα αυτό. Οι λέξεις ή φράσεις αυτές αποτελούν βασικές έννοιες για την κατανόηση οποιουδήποτε θέματος σχετικό με το EMAS.

Περιβαλλοντική πολιτική: οι γενικοί στόχοι και οι αρχές της δράσης του οργανισμού σε θέματα περιβάλλοντος, συμπεριλαμβανομένης της συμμόρφωσης προς όλες τις κανονιστικές απαιτήσεις που αφορούν το περιβάλλον και της ανάληψης δέσμευσης για συνεχή βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων.

Περιβαλλοντική επισκόπηση: η αρχική εμπειριστατωμένη ανάλυση των περιβαλλοντικών θεμάτων, συνεπειών και επιδόσεων που σχετίζονται με τις δραστηριότητες ενός οργανισμού.

Περιβαλλοντική πτυχή: ένα στοιχείο των δραστηριοτήτων, προϊόντων ή υπηρεσιών ενός οργανισμού το οποίο μπορεί να αλληλεπιδράσει με το περιβάλλον.

Περιβαλλοντική συνέπεια/επίπτωση: οποιαδήποτε αλλαγή στο περιβάλλον είτε αρνητική είτε θετική, η οποία οφείλεται εξ ολοκλήρου ή εν μέρει στις δραστηριότητες, τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες ενός οργανισμού.

Περιβαλλοντικό πρόγραμμα: η περιγραφή των μέτρων (αρμοδιότητες και μέσα) τα οποία έχουν ληφθεί ή μελετώνται για την επίτευξη των περιβαλλοντικών σκοπών και στόχων και ο καθορισμός προθεσμιών για την επίτευξη των περιβαλλοντικών σκοπών και στόχων.

Περιβαλλοντικός σκοπός: ο γενικός περιβαλλοντικός σκοπός τον οποίο επιδιώκει ο οργανισμός και ο οποίος απορρέει από την περιβαλλοντική πολιτική και, όπου είναι εφικτό ποσοτικοποιείται.

Περιβαλλοντικός στόχος: μια λεπτομερής απαίτηση επίδοσης, ποσοτικοποιημένη όπου είναι εφικτό, η οποία εφαρμόζεται στον οργανισμό ή τμήματα αυτού, προκύπτει από τους περιβαλλοντικούς σκοπούς και πρέπει να καθοριστεί και να τηρηθεί προκειμένου να υλοποιηθούν οι σκοποί αυτοί.

Σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης: το τμήμα του συνολικού συστήματος διαχείρισης το οποίο περιλαμβάνει την οργανωτική διάρθρωση, το σχεδιασμό, τις ευθύνες, τις πρακτικές, τις διαδικασίες, τις διεργασίες και τους πόρους για τη χάραξη, την εφαρμογή, την επιτυχία, την αναθεώρηση και τη διατήρηση της περιβαλλοντικής πολιτικής.

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

Περιβαλλοντικός έλεγχος: ένα μέσο διαχείρισης που περιλαμβάνει συστηματική, τεκμηριωμένη, περιοδική και αντικειμενική αξιολόγηση των επιδόσεων του οργανισμού, του συστήματος διαχείρισης και των διεργασιών για την προστασία του περιβάλλοντος. Αποσκοπεί στη διευκόλυνση του διαχειριστικού ελέγχου των πρακτικών οι οποίες ενδέχεται να έχουν συνέπειες στο περιβάλλον και στην αξιολόγηση της συμμόρφωσης με την περιβαλλοντική πολιτική, συμπεριλαμβανομένων των σκοπών και των στόχων του οργανισμού.

Κύκλος ελέγχου: η χρονική περίοδος κατά την οποία ελέγχονται όλες οι δραστηριότητες ενός οργανισμού.

Ενδιαφερόμενο μέρος: άτομα ή ομάδα, συμπεριλαμβανομένων των αρχών το οποίο αφορά ή θίγει η περιβαλλοντική επίδραση του οργανισμού.

Οργανισμός: εταιρία, ανώνυμη εταιρία, εκμετάλλευση, επιχείρηση, αρχή ή ίδρυμα, ή τμήματα ή συνδυασμοί αυτών, με ή χωρίς νομική προσωπικότητα, του δημόσιου ή του ιδιωτικού τομέα, με ίδια λειτουργία και διοίκηση.

Χώρος δραστηριοτήτων: ολόκληρη η έκταση, σε μία συγκεκριμένη γεωγραφική θέση, υπό το διαχειριστικό έλεγχο ενός οργανισμού, ο οποίος καλύπτει δραστηριότητες προϊόντα και υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένου του συνόλου των υποδομών, του εξοπλισμού και των υλικών.

Ελεγκτής: άτομο ή ομάδα που ανήκει ή όχι στο προσωπικό ενός οργανισμού ή είναι τρίτος προς τον οργανισμό και ενεργεί για λογαριασμό των ανώτερων διοικητικών στελεχών του οργανισμού και είναι αρκούντως ανεξάρτητο από τις δραστηριότητες που ελέγχει, ώστε να μπορεί να κρίνει με αντικειμενικότητα.

Αρμόδιοι φορείς: οι εθνικοί, περιφερειακοί ή τοπικοί φορείς που ορίζονται από τα κράτη-μέλη και είναι υπεύθυνοι για την εγγραφή ή τη διαγραφή των χώρων δραστηριοτήτων των οργανισμών στη λίστα του EMAS και τη συστηματική προώθηση της λίστας αυτής στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Σύστημα διαπίστευσης: σύστημα για τη διαπίστευση και την εποπτεία των επιθεωρητών περιβάλλοντος, το οποίο τελεί υπό τη διαχείριση αμερόληπτου ιδρύματος ή οργανισμού που έχει οριστεί ή συσταθεί από το κράτος μέλος.

Διαπιστευμένος επιθεωρητής περιβάλλοντος: πρόσωπο ή οργανισμός ανεξάρτητος του επιθεωρούμενου οργανισμού το οποίο έχει διαπιστευτεί με βάση το σύστημα διαπίστευσης και είναι υπεύθυνο για να ελέγχει αν τα στοιχεία του EMAS όπως η περιβαλλοντική πολιτική, το σύστημα διαχείρισης, ο έλεγχος κ.ά., έχουν εφαρμοστεί, είναι λειτουργικά και

σε συμφωνία με τις υποδείξεις των παραρτημάτων, καθώς επίσης και για να ελέγχει την αξιοπιστία και την έκταση των πληροφοριών στην περιβαλλοντική δήλωση για να την επικυρώνει.

Περιβαλλοντική δήλωση: περιβαλλοντικές πληροφορίες που παρέχει ο οργανισμός στο κοινό και είναι επικυρωμένες από τον επιθεωρητή περιβάλλοντος.

Καταχώρηση: η εγγραφή ενός χώρου δραστηριοτήτων στη λίστα του EMAS η οποία γίνεται, όταν ο αρμόδιος φορέας λάβει την επικυρωμένη περιβαλλοντική δήλωση, τα απαραίτητα τέλη και είναι ικανοποιημένος ότι ο χώρος δραστηριοτήτων είναι σύμφωνος με τις απαιτήσεις του Κανονισμού, συμπεριλαμβανόμενης και όλης της σχετικής περιβαλλοντικής νομοθεσίας.

Λογότυπο: διακριτό σήμα το οποίο χρησιμοποιείται από τους καταχωρημένους στο EMAS οργανισμούς σε επικυρωμένες περιβαλλοντικές δηλώσεις σε επιστολόχαρτα καταχωρημένων οργανισμών και σε πληροφοριακό υλικό, αλλά όχι για διαφημιστικούς λόγους στα προϊόντα ή στη συσκευασία τους.

5. Στάδια εφαρμογής του EMAS

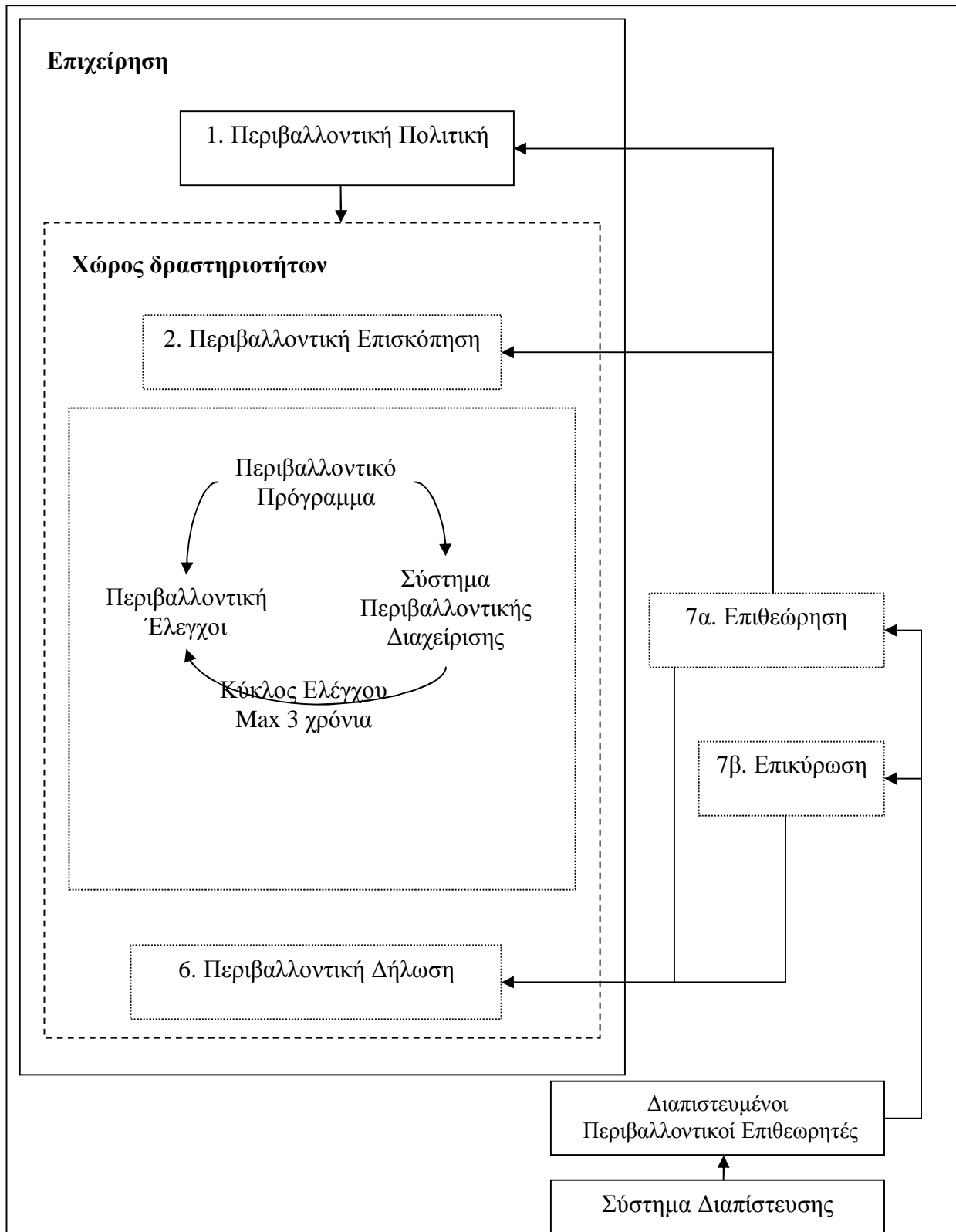
Για να συμμετέχει μια επιχείρηση στο EMAS θα πρέπει:

1. Να θεσπίσει Περιβαλλοντική Πολιτική η οποία θα προβλέπει συμμόρφωση με όλες τις σχετικές νομοθετικές ρυθμίσεις που αφορούν το περιβάλλον και συνεχή βελτίωση των περιβαλλοντικών της επιδόσεων.
2. Να πραγματοποιήσει Περιβαλλοντική Επισκόπηση του χώρου δραστηριοτήτων.
3. Να υιοθετήσει Περιβαλλοντικό Πρόγραμμα που θα θέτει ποσοτικούς στόχους με βάση τα αποτελέσματα της ανάλυσης.
4. Να εισάγει Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ή να βελτιώσει το ήδη υπάρχον, έτσι ώστε να συμμορφώνεται με το περιβαλλοντικό πρόγραμμα και την πολιτική της επιχείρησης.
5. Να διενεργεί ή να αναθέτει σε άλλους να διενεργούν Περιβαλλοντικούς Ελέγχους στο χώρο των δραστηριοτήτων, ώστε να υπάρχει διαρκής ενημέρωση για την πρόοδο του προγράμματος.
6. Να συντάσσει Περιβαλλοντική Δήλωση για κάθε ελεγχόμενο χώρο δραστηριοτήτων, η οποία θα είναι σαφής και περιεκτική και θα περιγράφει την πρόοδο με απλό τρόπο, ώστε να είναι κατανοητή από το ευρύ κοινό.

7. Να φροντίσει για την πιστοποίηση της πολιτικής, της ανάλυσης, του προγράμματος, του συστήματος διαχείρισης, των ελέγχων και την Επικύρωση της δήλωσης από ανεξάρτητο διαπιστευμένο επιθεωρητή περιβάλλοντος και να κάνει αίτηση για καταχώρηση στη λίστα του EMAS που διατηρεί ο αρμόδιος φορέας. ⁽⁴⁾

Στο επόμενο σχήμα απεικονίζονται σχηματικά τα στάδια που πρέπει να ακολουθήσει μια επιχείρηση για να συμμετέχει στο EMAS.

Σχήμα 3.2: Τα επτά στάδια για τη συμμετοχή στο EMAS



(Πηγή: Σημειώσεις Μαθήματος «Συστήματα και Εργαλεία Περιβαλλοντικής Διαχείρισης», Μ. Μανδαράκα, Αθήνα 2002)

3.1.3 Σύγκριση ISO 14001 και EMAS

Τα πρότυπα σύμφωνα με τα οποία πιστοποιούμε Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, γνωστά ως ISO 14001 και EMAS, παρουσιάζουν αρκετές ομοιότητες αλλά και σημαντικές διαφορές. Στην συνέχεια ακολουθεί η σύγκριση των δύο προτύπων υπό μορφή πίνακα. Κάθε σειρά του πίνακα αντιπροσωπεύει και ένα πεδίο σύγκρισης. Έτσι, για παράδειγμα η δεύτερη σειρά αντιπροσωπεύει την εφαρμογή του προτύπου σε γεωγραφική έκταση. Παρατηρούμε λοιπόν ότι το EMAS εφαρμόζεται μόνο στην Ευρωπαϊκή Ένωση ενώ το ISO 14001 εφαρμόζεται παγκοσμίως. Με αυτόν τον τρόπο εκτός από την σύγκριση μπορούμε να δούμε και τα δυνατά και αδύνατα σημεία του κάθε προτύπου, και αναλόγως να το επιλέξουμε ή όχι για την επιχείρησή μας.

Πίνακας 3.1: Συγκριτική παρουσίαση ISO 14001 και EMAS

Απαιτήσεις EMAS	Απαιτήσεις ISO 14001
Μέρος της νομοθεσίας της Ε.Ε. (εθελοντικός κανονισμός)	Διεθνές πρότυπο
Εφαρμόζεται σε όλη την Ε.Ε.	Εφαρμόζεται παγκοσμίως
Δικαίωμα συμμετοχής (με την αναθεώρηση) όλοι οι οργανισμοί	Δικαίωμα συμμετοχής όλοι οι οργανισμοί
Επικεντρώνεται στη συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης του οργανισμού και στην παροχή ενημέρωσης στο κοινό (προστασία περιβάλλοντος στο πλαίσιο της αειφόρου ανάπτυξης)	Επικεντρώνεται στη συνεχή βελτίωση του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης που εφαρμόζει ο οργανισμός – η βελτίωση της επίδοσης προκύπτει από το σύστημα
Η περιβαλλοντική επισκόπηση είναι απαραίτητη και επιβάλλεται	Δεν επιβάλλεται γραπτή περιβαλλοντική επισκόπηση, αλλά μόνο αναγνώριση και αξιολόγηση των περιβαλλοντικών πτυχών
Οργανισμός φροντίζει ώστε όλοι οι προμηθευτές και υπεργολάβοι να συμμορφώνονται με την περιβαλλοντική πολιτική του	Δεν υπάρχει αντίστοιχη απαίτηση στο πρότυπο – σοβαρές ενδείξεις ότι θα ισχύσει από απαιτήσεις της αγοράς
Δέσμευση στην περιβαλλοντική πολιτική για συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης, συμμόρφωση με τη σχετική	Ομοίως με το EMAS

νομοθεσία και πρόληψη της ρύπανσης	
Είναι μια δημόσια και ετήσια περιβαλλοντική δήλωση που να περιλαμβάνει πραγματικά δεδομένα για την περιβαλλοντική επίδοση	Δεν απαιτείται
Καθορίζονται λεπτομερώς οι αρμοδιότητες επικύρωσης και τα καθήκοντα ενός περιβαλλοντικού επαληθευτή	Λεπτομέρειες για την επικύρωση δεν προδιαγράφονται
Μέγιστη συχνότητα ελέγχου ή κύκλου ελέγχου καθορίζονται τα τρία χρόνια	Η συχνότητα των ελέγχων δεν καθορίζεται
Η περιβαλλοντική πολιτική, το πρόγραμμα και το σύστημα διαχείρισης πρέπει να είναι διαθέσιμα για το κοινό	Μόνο η περιβαλλοντική πολιτική είναι διαθέσιμη για το κοινό
Αναγνωρίσιμο λογότυπο για τη διαφήμιση του οργανισμού	Η διαφήμιση δεν προδιαγράφεται
Αρμόδιος φορέας σε κάθε κράτος-μέλος για την καταχώρηση των οργανισμών	Δεν υπάρχει εθνικός αρμόδιος φορέας

(Πηγή: Σημειώσεις Μαθήματος «Συστήματα και Εργαλεία Περιβαλλοντικής Διαχείρισης», Μ. Μανδαράκα, Αθήνα 2002)

3.2 Πιστοποίηση ΣΠΔ

3.2.1 Διαδικασία Πιστοποίησης ΣΠΔ

Η διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει μια επιχείρηση προκειμένου να πιστοποιηθεί το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζει, είναι:

α) κατά ISO 14001:

- ⊗ Κατάθεση αίτησης από την επιχείρηση μαζί με την τεκμηρίωση του ΣΠΔ (Εγχειρίδιο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης) – κατάθεση μέρους κόστους πιστοποίησης.
- ⊗ Προκαταρκτική ανασκόπηση της τεκμηρίωσης από ομάδα αξιολόγησης του Φορέα Πιστοποίησης (μελέτη γραφείου).
- ⊗ Επιτόπια επιθεώρηση του ΣΠΔ από την ομάδα αξιολόγησης (επικεφαλής αξιολογητής, αξιολογητής, εμπειρογνώμονας) του Φορέα Πιστοποίησης.
- ⊗ Διατύπωση παρατηρήσεων και αναγκαίων διορθωτικών ενεργειών προς την επιχείρηση (μη συμμορφώσεις).
- ⊗ Απονομή πιστοποιητικού.

® Επιθεώρηση μετά την απονομή (μετά τρεις μήνες).

β) κατά EMAS:

Για να συμμετέχει μια επιχείρηση στο EMAS θα πρέπει να συμμορφώνεται προς όλες τις απαιτήσεις του Κανονισμού, να έχει συντάξει την Περιβαλλοντική Δήλωση και να ακολουθήσει την ακόλουθη διαδικασία:

Στάδιο 1^ο: Εξέταση της περιβαλλοντικής επισκόπησης, του ΣΠΔ, της διαδικασίας ελέγχου και της Περιβαλλοντικής Δήλωσης από διαπιστευμένο Επαληθευτή Περιβάλλοντος (ο οποίος μπορεί να είναι κάθε πρόσωπο ή οργανισμός ανεξάρτητος του υπό επαλήθευση οργανισμού, ο οποίος έχει διαπιστευτεί σύμφωνα με τους όρους και της διαδικασίες του άρθρου 4 του Κανονισμού, είναι δηλαδή ικανός να διαπιστώσει την τήρηση όλων των κριτηρίων και απαιτήσεων του Κανονισμού) και επικύρωση από αυτόν της Περιβαλλοντικής Δήλωσης.

Στάδιο 2^ο: Υποβολή αίτησης του οργανισμού για καταχώρηση στο EMAS.

Στάδιο 3^ο: Πιστοποίηση της εγκατάστασης κατά EMAS από τον αρμόδιο Φορέα και καταχώρηση στη λίστα που δημοσιεύεται στην Επίσημη Εφημερίδα της Ε.Ε. ⁽⁴⁾

3.2.2 Θεσμικό Πλαίσιο Πιστοποίησης ΣΠΔ

Το θεσμικό πλαίσιο πιστοποίησης ΣΠΔ στην Ελλάδα αναλύεται ως εξής:

α) κατά ISO 14001

Για την εφαρμογή και πιστοποίηση του ISO 14001 στην Ελλάδα αρμόδιοι φορείς είναι οι εξής:

⊘ Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης (Ν. 2231/94, «Περί Μετρολογίας»), αρμόδιος φορέας για:

- τη διαπίστευση των φορέων πιστοποίησης ΣΠΔ

- την εποπτεία των δραστηριοτήτων τους

- την κατάρτιση και ενημέρωση του καταλόγου διαπιστευμένων φορέων πιστοποίησης ΣΠΔ

⊘ Διεθνείς ή Ευρωπαϊκοί Οργανισμοί Διαπίστευσης, αρμόδιοι φορείς για την διαπίστευση φορέων πιστοποίησης ΣΠΔ

⊘ Διαπιστευμένοι φορείς πιστοποίησης ΣΠΔ αρμόδιοι για την πιστοποίηση των Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζουν οι επιχειρήσεις.

β) κατά EMAS

Για την εφαρμογή και πιστοποίηση του EMAS στην Ελλάδα αρμόδιοι φορείς είναι οι εξής:

- Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης (Ν. 2231/94, «Περί Μετρολογίας»), αρμόδιος φορέας για:
 - τη διαπίστευση των περιβαλλοντικών επαληθευτών
 - την εποπτεία των δραστηριοτήτων τους
 - την κατάρτιση και ενημέρωση του καταλόγου διαπιστευμένων περιβαλλοντικών επαληθευτών.
- Επιτροπή EMAS, αρμόδιος οργανισμός για:
 - την εφαρμογή του κανονισμού στη χώρα μας
 - την καταχώρηση ή τη διαγραφή μιας εγκατάστασης
 - την ενημέρωση του καταλόγου και της αρμόδιας επιτροπής της Ε.Ε.
- Διαπιστευμένοι περιβαλλοντικοί επαληθευτές αρμόδιοι για την πιστοποίηση των Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης των επιχειρήσεων ⁽⁴⁾

3.3 Κίνητρα, Οφέλη και Προβληματισμοί από την Πιστοποίηση ΣΠΔ

A. Κίνητρα για πιστοποίηση

Η δυνατότητα εξοικονόμησης υλικών πόρων αποτελεί το πρωταρχικό κίνητρο των επιχειρήσεων για την εγκατάσταση και πιστοποίηση ενός ΣΠΔ. Για τις επιχειρήσεις με ελάχιστα διαθέσιμα σε χρήμα και σε χρόνο, η εφαρμογή ενός ΣΠΔ μπορεί να αποτελέσει κρίσιμο παράγοντα ανάπτυξης, καθώς θεωρείται από πολλούς ότι οι βελτιωμένες διαδικασίες διαχείρισης, θα βοηθήσουν την εξοικονόμηση πόρων μέσω της μείωσης της κατανάλωσης ενέργειας και των πρώτων υλών, της μείωσης των παραπροϊόντων και των αποβλήτων και την αναζήτηση τεχνολογικών και διοικητικών βελτιώσεων μέσω της αρχής EVABAT (Economically Viable Application- Best Available Technology).

Οι προστριβές που δημιουργούνται συχνά μεταξύ των επιχειρήσεων και του κοινωνικού συνόλου, καθώς και η σύγχρονη στάση του καταναλωτή, αποτελούν επίσης σημαντικό έναυσμα για την εγκατάσταση και την πιστοποίηση ενός ΣΠΔ. Οι άνθρωποι εκδηλώνουν ολοένα και μεγαλύτερο ενδιαφέρον για το περιβάλλον και οι αντιδράσεις τους ως εργαζόμενοι, καταναλωτές, επενδυτές και πολίτες κερδίζουν έδαφος στην εξέλιξη των λειτουργιών, των προϊόντων και των υπηρεσιών των εταιριών. Οι μεγάλες εταιρίες ιδιαίτερα στις προηγμένες χώρες έχουν ήδη λάβει υπ' όψιν τους πολύ σοβαρά αυτές τις τάσεις εγκαθιστώντας και εφαρμόζοντας ΣΠΔ και πιέζοντας αλυσιδωτά να πράξουν το ίδιο και οι προμηθευτές τους.

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

Τέλος οι νομοθετικές ρυθμίσεις αποτελούν ένα από τους πιο σημαντικούς παράγοντες πίεσης για την υιοθέτηση και την πιστοποίηση ενός ΣΠΔ.

B. Οφέλη Πιστοποίησης

Τα σημαντικότερα οφέλη που αποκομίζει μια επιχείρηση από την πιστοποίηση του ΣΠΔ που εφαρμόζει, είναι:

- ⊗ Εκτίμηση και αποδοχή των ανταγωνιστικών αξιώσεων που τυχόν προβάλλονται από εταιρείες οι οποίες εφαρμόζουν «αυτοσχέδια» και άρα μη πιστοποιήσιμα συστήματα.
- ⊗ Επικύρωση του βάσιμου των αξιώσεων μιας εταιρείας.
- ⊗ Παροχή μιας αμερόληπτης αξιολόγησης και επισκόπησης των προγραμμάτων, των πολιτικών κ.ά. της εταιρείας.
- ⊗ Ικανοποίηση προβαλλόμενης απαίτησης των πελατών από τους προμηθευτές τους.
- ⊗ Ικανοποίηση προβαλλόμενης απαίτησης προκειμένου η εταιρεία να είναι ανταγωνιστική στις διεθνείς αγορές.
- ⊗ Ικανοποίηση προβαλλόμενης απαίτησης των διεθνών και εθνικών κυβερνητικών εμπορικών υπηρεσιών.

Γ. Προβληματισμοί των επιχειρήσεων κατά την εφαρμογή ΣΠΔ

Παρόλο που πολλές επιχειρήσεις αναγνωρίζουν τα μελλοντικά οφέλη από την εγκατάσταση και πιστοποίηση ενός ΣΠΔ, τα ανώτερα διοικητικά στελέχη εκδηλώνουν σκεπτικισμό όσον αφορά τα παρακάτω:

- ⊗ Στη σχετικά χαμηλή μέχρι τώρα δημοτικότητα των προτύπων, γεγονός που οφείλεται τόσο στο ότι το θέμα είναι σχετικά καινούργιο, όσο και στο ότι τα αντικείμενα των προτύπων και ιδιαίτερα του EMAS είναι πολύ δύσκολο να εκλαικευτούν.
- ⊗ Στην αντιμετώπιση του υψηλού κόστους εγκατάστασης και πιστοποίησης του ΣΠΔ.
- ⊗ Στην επιλογή του καταλληλότερου προτύπου με βάση τις λειτουργίες, τις ανάγκες και τα επιδιωκόμενα οφέλη της επιχείρησης.
- ⊗ Στην πολυπλοκότητα των συστημάτων και ιδιαίτερα του EMAS σε συνδυασμό με τους περιορισμένους πόρους (υλικούς και ανθρώπινους) και το διαθέσιμο χρόνο των επιχειρήσεων.
- ⊗ Στην αποτελεσματικότητα των προτύπων (θα επιτευχθούν όλα αυτά με ένα εθελοντικό σύστημα;) και του οφέλους για την επιχείρηση.

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

- ο Στην κατανόηση της ορολογίας των προτύπων και ιδιαίτερα του EMAS. Ακόμη και στις επιχειρήσεις που ήδη έχουν προβεί στην εγκατάσταση συστήματος διασφάλισης ποιότητας, τα πρότυπα συχνά φαίνονται δυσνόητα και πιθανόν να προκαλέσουν δυσφορία στο εμπλεκόμενο προσωπικό.
- ο Στις γραφειοκρατικές περιπλοκές των συστημάτων, οι οποίες ταλαιπωρούν το προσωπικό.
- ο Στη δημοσιοποίηση της εφαρμογής και πιστοποίησης του ΣΠΔ. ⁽⁹⁾

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗ ΦΟΡΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τον όρο διαπίστευση εννοούμε τη διαδικασία με την οποία ένας αρμόδιος φορέας παρέχει επίσημη αναγνώριση ότι ένας φορέας ή πρόσωπο είναι ικανός να πραγματοποιεί ειδικά έργα.

Η έννοια της διαπίστευσης των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ λειτουργεί προς την κατεύθυνση της αξιοπιστίας των πιστοποιήσεων που παρέχουν. Υπάρχει μια σειρά από λόγους, οι οποίοι υπαγορεύουν τη διαπίστευση και ταυτόχρονα, αποτελούν στόχους ενός διαπιστευμένου Φορέα Πιστοποίησης:

- ◆ Η αξιοπιστία και εγκυρότητα των πιστοποιήσεων.
- ◆ Η εσωτερική επαλήθευση της απόδοσης.
- ◆ Η σωστή λειτουργία των διαδικασιών του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ.
- ◆ Η εμπιστοσύνη και αμοιβαία αναγνώριση των πιστοποιήσεων μεταξύ διαφορετικών Φορέων Πιστοποίησης σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.
- ◆ Η ανάγκη για προστασία από τους κινδύνους.
- ◆ Η αύξηση της αποδοτικότητας και της παραγωγικότητας των Φορέων Πιστοποίησης που διαπιστεύονται.
- ◆ Η εκπλήρωση των απαιτήσεων του πελάτη. ⁽¹¹⁾

4.1 Το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.)

Το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε., με το διακριτικό τίτλο Ε.ΣΥ.Δ., ιδρύθηκε το 2002 με το ν. 3066/2002 και αποτελεί μετεξέλιξη του Εθνικού Συμβουλίου Διαπίστευσης, το οποίο λειτουργούσε στο Υπουργείο Ανάπτυξης από το 1994, με τον ίδιο διακριτικό τίτλο.

Είναι ανώνυμη εταιρεία ιδιωτικού δικαίου, που λειτουργεί χάριν του δημοσίου συμφέροντος, με σκοπό την υλοποίηση, την εφαρμογή και τη διαχείριση του συστήματος διαπίστευσης στην Ελλάδα. Το Ε.ΣΥ.Δ. αποτελεί τον επίσημο τεχνικό σύμβουλο της πολιτείας σε θέματα διαπίστευσης και έχει την αρμοδιότητα λήψεως αποφάσεων στα θέματα αυτά.

Το μετοχικό κεφάλαιο της εταιρείας έχει καταβληθεί από το Ελληνικό Δημόσιο. Ποσοστό μέχρι 40% των μετοχών μπορεί να μεταβιβαστεί σε νομικά πρόσωπα δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου, των οποίων το αντικείμενο σχετίζεται με τα θέματα ποιότητας. Στα

όργανα της εταιρείας (Διοικητικό Συμβούλιο και Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης) υπάρχει ισόρροπη εκπροσώπηση υπουργείων, επιστημονικών εταιρειών και επαγγελματικών και κοινωνικών ενώσεων, ώστε να εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία και η αμεροληψία στη λειτουργία της.

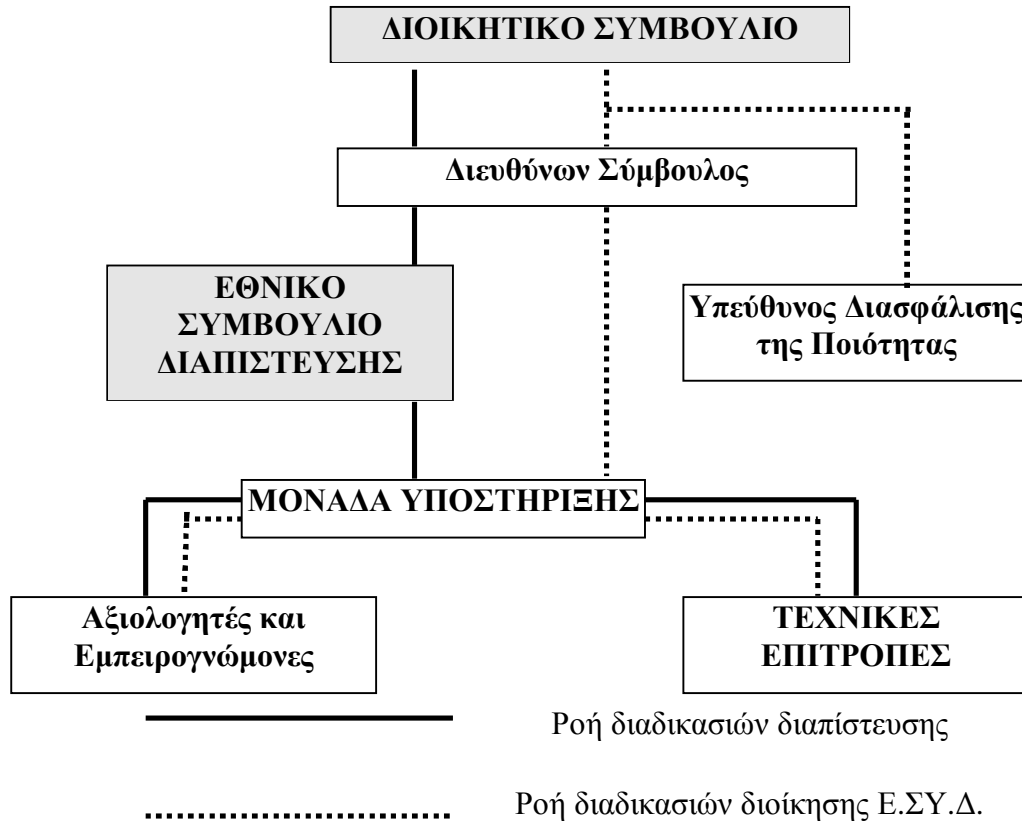
Το έργο του Ε.ΣΥ.Δ. υποστηρίζεται από Τεχνικές Επιτροπές, στις οποίες συμμετέχουν εξειδικευμένοι κατά τομέα εμπειρογνώμονες. Για τη χορήγηση πιστοποιητικού διαπίστευσης γίνεται επιτόπου αξιολόγηση του υποψήφιου φορέα από ομάδα αξιολογητών και ενδεχομένως εμπειρογνομόνων, τα μέλη της οποίας διαθέτουν σε βάθος γνώση του αντίστοιχου τεχνικού αντικειμένου, καθώς και εμπειρία στην αξιολόγηση συστημάτων διασφάλισης ποιότητας.

Οι αξιολογητές του Ε.ΣΥ.Δ. επιλέγονται και εκπαιδεύονται σύμφωνα με αυστηρά καθορισμένα κριτήρια και διαδικασίες και υπακούουν σε κανόνες σχετικά με την ανεξαρτησία, την ακεραιότητα και την εχεμύθεια που πρέπει να διαθέτουν.

Συγκεκριμένα, τα κριτήρια σχετικά με την ικανότητα, τα προσόντα, την εμπειρία και την κατάρτιση των αξιολογητών και των εμπειρογνομόνων καθορίζονται στο έγγραφο του Ε.ΣΥ.Δ. «Κριτήρια Ικανότητας Αξιολογητών και Εμπειρογνομόνων του Ε.ΣΥ.Δ. (ΕΣΥΔ ΚΡΙΤΑ)». Επίσης, το έγγραφο «Κανονισμός Υποχρεώσεων και Δικαιωμάτων των Αξιολογητών/Εμπειρογνομόνων του Ε.ΣΥ.Δ. (ΕΣΥΔ ΚΑΝΑΞ)» περιγράφει τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των αξιολογητών και των εμπειρογνομόνων του Ε.ΣΥ.Δ., καθώς και τα προβλεπόμενα για την κατάρτιση, την αμοιβή και την τήρηση της εχεμύθειας και της σύμβασης.⁽¹⁹⁾

Το οργανόγραμμα του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.) απεικονίζεται στο παρακάτω σχήμα.

Σχήμα 4.1: Το Οργανόγραμμα του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης Α.Ε.



(Πηγή: www.quality.ypan.gr/ESYDsite)

4.2 Διεθνής Συνεργασία του Ε.ΣΥ.Δ.

Οι ευρωπαϊκοί φορείς διαπίστευσης έχουν συστήσει την «Ευρωπαϊκή Συνεργασία για τη Διαπίστευση» – “European cooperation for Accreditation” (EA), η οποία συντονίζει και επιβλέπει τις δραστηριότητές τους. Στο πλαίσιο της EA συνάπτονται Πολυμερείς Συμφωνίες (Multilateral Agreement – MLA) Αμοιβαίας Ισότιμης Αναγνώρισης των δραστηριοτήτων των ευρωπαϊκών φορέων διαπίστευσης.

Το Ε.ΣΥ.Δ. είναι ιδρυτικό μέλος της EA και από τον Μάρτιο 2004 έχει ενταχθεί, ύστερα από διεξοδική αξιολόγηση, στις Συμφωνίες MLA για τα Εργαστήρια Δοκιμών, τα Εργαστήρια Διακριβώσεων και τους Φορείς Ελέγχου, με προφανείς ευνοϊκές επιπτώσεις στην καταξίωση των διαπιστευμένων από το Ε.ΣΥ.Δ. οργανισμών και στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της εθνικής οικονομίας γενικότερα. Επίσης, βρίσκεται σε προχωρημένο στάδιο η αξιολόγηση ένταξης του Ε.ΣΥ.Δ. στις Συμφωνίες MLA για τους Φορείς

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

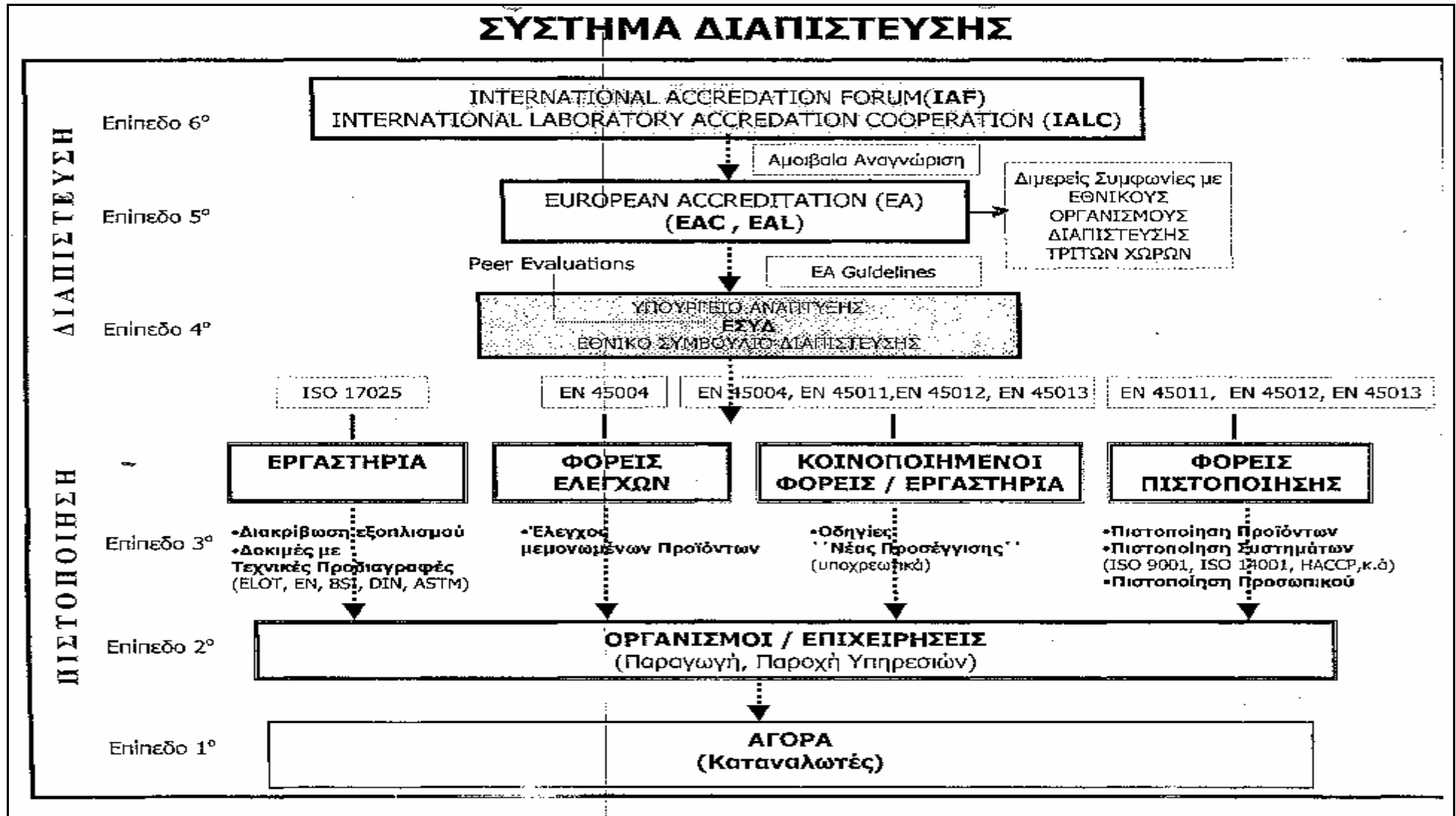
Πιστοποίησης, στο σύνολο των δραστηριοτήτων τους (πιστοποίηση προσώπων, προϊόντων, συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας, συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης, κ.λ.π.).

Άμεση συνέπεια της ένταξης στις συμφωνίες MLA είναι ότι οι εθνικοί φορείς διαπίστευσης όλων των ευρωπαϊκών χωρών, οφείλουν να υποστηρίζουν την αποδοχή στη χώρα τους των εκθέσεων δοκιμών, των βεβαιώσεων και των πιστοποιητικών που εκδίδουν οι διαπιστευμένοι από το Ε.ΣΥ.Δ. φορείς και εργαστήρια και να τις αναγνωρίζουν ως ισότιμες προς τις εκθέσεις, τις βεβαιώσεις και τα πιστοποιητικά των εργαστηρίων και των φορέων που έχουν διαπιστεύσει οι ίδιοι. Η παραπάνω αναγνώριση επεκτείνεται αυτόματα σε παγκόσμια κλίμακα, με τις διμερείς συμφωνίες που ισχύουν μεταξύ της ΕΑ και των φορέων διαπίστευσης των βιομηχανικά αναπτυγμένων χωρών (ΗΠΑ, Καναδάς, Ιαπωνία, Κίνα, Αυστραλία, κ.ά.).

Το Ε.ΣΥ.Δ. συμμετέχει τακτικά στις Γενικές Συνελεύσεις της ΕΑ και στις συνεδριάσεις των Επιτροπών MLA, Εργαστηρίων, Φορέων Πιστοποίησης και Φορέων Ελέγχου. Επίσης, το Ε.ΣΥ.Δ. συνεργάζεται στενά με την παγκόσμια Υπηρεσία Αντιντόπινγκ (World Antidopping Agency – WADA) και είναι μέλος της Διεθνούς Συνεργασίας Διαπίστευσης Εργαστηρίων (International Laboratory Accreditation Collaboration – ILAC).⁽¹⁹⁾

Παρακάτω παρατίθεται σχηματικά το γενικότερο πλαίσιο του συστήματος διαπίστευσης που εφαρμόζεται διεθνώς.

Σχήμα 4.2: Το σύστημα διαπίστευσης στο διεθνές περιβάλλον



4.3 Παρεχόμενες Υπηρεσίες του Ε.ΣΥ.Δ.

Το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.) παρέχει υπηρεσίες διαπίστευσης σε:

- ⊗ Εργαστήρια Δοκιμών και Διακριβώσεων.
- ⊗ Φορείς Πιστοποίησης Προϊόντων.
- ⊗ Φορείς Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης της Ποιότητας.
- ⊗ Φορείς Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης της Ασφάλειας και της Υγιεινής των Τροφίμων (HACCP).
- ⊗ Φορείς Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.
- ⊗ Φορείς Ελέγχου Προϊόντων, Διεργασιών ή Εγκαταστάσεων.
- ⊗ Κέντρα Τεχνικού Ελέγχου Οχημάτων (ΚΤΕΟ).
- ⊗ Περιβαλλοντικούς Επαληθευτές Συστημάτων Οικολογικής Διαχείρισης και Οικολογικού Ελέγχου (ECO Management and Audit Scheme - EMAS).
- ⊗ Φορείς Πιστοποίησης Προσώπων.
- ⊗ Φορείς Πιστοποίησης Βιολογικών Προϊόντων.
- ⊗ Φορείς Πιστοποίησης Συστημάτων Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία ⁽¹⁹⁾

4.4 Απαιτήσεις για τη Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Διαπίστευση ορίζεται η διαδικασία εκείνη κατά την οποία το Ε.ΣΥ.Δ. εξετάζει και βεβαιώνει επίσημα, με τη χορήγηση Πιστοποιητικού Διαπίστευσης, ότι ένας φορέας (π.χ. εργαστήριο, φορέας πιστοποίησης, φορέας ελέγχου, κ.ά.) έχει την ικανότητα να προσφέρει συγκεκριμένες υπηρεσίες, οι οποίες προσδιορίζονται σε ιδιαίτερο έγγραφο που συνοδεύει το Πιστοποιητικό Διαπίστευσης, το οποίο ονομάζεται Επίσημο Πεδίο Εφαρμογής της Διαπίστευσης (ΕΠΕΔ).

Η Διαπίστευση είναι εν γένει προαιρετική και η σχετική διαδικασία ενεργοποιείται με την υποβολή του εντύπου της αίτησης από τον ενδιαφερόμενο φορέα. Κατά την εξέταση της αίτησης αξιολογούνται:

- α) Η τεχνική επάρκεια του αιτούντος, συμπεριλαμβανομένης της ύπαρξης και της λειτουργίας ενός τεκμηριωμένου συστήματος διαχείρισης της ποιότητας.
- β) Ο βαθμός ανεξαρτησίας και αμεροληψίας, που πρέπει κατά περίπτωση να διαθέτει ο αιτών, έναντι των αντικειμένων των οποίων τη συμμόρφωση αξιολογεί.

Γενικά, ο φορέας που αιτείται τη Διαπίστευση, αξιολογείται από το Ε.ΣΥ.Δ. προκειμένου να διαπιστωθεί η συμμόρφωσή του ως προς συγκεκριμένες απαιτήσεις. Συγκεκριμένα, ο φορέας θα πρέπει να:

- ❖ Συμμορφώνεται με τα αντίστοιχα Κριτήρια Διαπίστευσης, όπως αυτά εξειδικεύονται με τις κατά περίπτωση Κατευθυντήριες Οδηγίες, τα οποία καθορίζουν τις απαιτήσεις που αφορούν την τεχνική ικανότητα και τη διασφάλιση της ποιότητας των διαπιστευμένων και τα οποία παρατίθενται στο έγγραφο του Ε.ΣΥ.Δ. «Κριτήρια και Κατευθυντήριες Οδηγίες (ΕΣΥΔ ΚΡΙΤΗΡΙΑ)» (βλ. Παράρτημα ΙΙ). Τα Κριτήρια Διαπίστευσης που αφορούν Φορείς Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και ειδικότερα οι απαιτήσεις που προκύπτουν από αυτά αναλύονται στην ενότητα 4.4.1.
- ❖ Συμμορφώνεται με τους Κανονισμούς Διαπίστευσης, οι οποίοι καθορίζουν τις πέραν από την τεχνική ικανότητα υποχρεώσεις των διαπιστευμένων και οι οποίες αναφέρονται με λεπτομέρεια στο έγγραφο του Ε.ΣΥ.Δ. «Κανονισμοί Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ ΚΑΔ)». Οι υποχρεώσεις που προκύπτουν από τους Κανονισμούς Διαπίστευσης για την περίπτωση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης αναλύονται στην ενότητα 4.4.2.

- ⊗ Υφίσταται αξιολόγηση, όπως αυτή περιγράφεται με λεπτομέρεια στο έγγραφο του Ε.ΣΥ.Δ. «Διαδικασία Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ ΔΔ)». Η Διαδικασία Διαπίστευσης που ακολουθείται στην περίπτωση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης αναλύεται στην ενότητα 4.4.3.
- ⊗ Καταβάλλει τα Τέλη Διαπίστευσης, όπως αυτά προσδιορίζονται με λεπτομέρεια στην ενότητα 4.5. ⁽¹²⁾

4.4.1 Κριτήρια Διαπίστευσης Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Τα κριτήρια για τη διαπίστευση ενός Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ περιγράφονται στον οδηγό ISO/IEC 66. Σύμφωνα με τον οδηγό ISO/IEC 66 ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ για να διαπιστευτεί πρέπει να εκπληρώνει συγκεκριμένες απαιτήσεις για την τεχνική ικανότητα και την διασφάλιση της ποιότητας.

Οι απαιτήσεις αυτές χωρίζονται σε τρεις μεγάλες κατηγορίες:

- α) απαιτήσεις για τη λειτουργία του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ
- β) απαιτήσεις για το προσωπικό του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ
- γ) απαιτήσεις για τη διαδικασία πιστοποίησης ΣΠΔ.

Οι παραπάνω απαιτήσεις αναλύονται ως εξής:

A) Απαιτήσεις για τη λειτουργία του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ

Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ σύμφωνα με τον οδηγό ISO/IEC 66 μπορεί να διαπιστευτεί εφόσον ικανοποιεί τις ακόλουθες απαιτήσεις που αφορούν τη λειτουργία του και συγκεκριμένα:

1) Την οργάνωση

- α) Να είναι αμερόληπτος.
- β) Να είναι υπεύθυνος για τις αποφάσεις του.
- γ) Να προσδιορίζει τη διοίκηση, που θα έχει τη συνολική ευθύνη για:
 - ⊗ Τη διενέργεια της αξιολόγησης και πιστοποίησης.
 - ⊗ Τη διατύπωση θεμάτων πολιτικής.
 - ⊗ Τις αποφάσεις για την πιστοποίηση/καταχώρηση.
 - ⊗ Την εποπτεία της υλοποίησης των πολιτικών του.
 - ⊗ Την εποπτεία των οικονομικών του Φορέα Πιστοποίησης.
 - ⊗ Την παραχώρηση της δικαιοδοσίας σε επιτροπές ή σε άτομα να ασκούν καθορισμένες δραστηριότητες για λογαριασμό του.

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

- δ) Να διαθέτει έγγραφα που αποδεικνύουν ότι αποτελεί νομική οντότητα.
- ε) Να έχει τεκμηριωμένη δομή που εγγυάται την αμεροληψία.
- στ) Να εξασφαλίζει ότι κάθε απόφαση για την πιστοποίηση λαμβάνεται από κάποιο πρόσωπο ή κάποια πρόσωπα διαφορετικά από εκείνα που διενέργησαν την αξιολόγηση.
- ζ) Να έχει δικαίωμα και ευθύνες σχετικές με τις δραστηριότητές του για την πιστοποίηση.
- η) Να έχει κατάλληλες διευθετήσεις για την κάλυψη των αστικών ευθυνών (ασφάλεια αστικής ευθύνης).
- θ) Να έχει οικονομική σταθερότητα.
- ι) Να απασχολεί επαρκή σε αριθμό και κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό.
- ια) Να διαχειρίζεται ένα σύστημα για την ποιότητα.
- ιβ) Να διαθέτει πολιτική και διαδικασίες, που διακρίνουν τη λειτουργία πιστοποίησης προμηθευτών από οποιεσδήποτε άλλες δραστηριότητες, στις οποίες εμπλέκεται ο Φορέας.
- ιγ) Να είναι απαλλαγμένος από οποιεσδήποτε εμπορικές, οικονομικές και άλλες πιέσεις.
- ιδ) Να έχει επίσημους κανόνες και δομές για τον ορισμό και λειτουργία επιτροπών που εμπλέκονται στη διεργασία πιστοποίησης.
- ιε) Να εξασφαλίζει ότι οι δραστηριότητες συγγενικών φορέων δεν επηρεάζουν την εμπιστευτικότητα, την αντικειμενικότητα ή την αμεροληψία των πιστοποιήσεων του.
- ιστ) Να διαθέτει πολιτικές και διαδικασίες για την αντιμετώπιση παραπόνων, ενστάσεων και διαφωνιών.

2) Τις υπεργολαβίες

Όταν ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ αποφασίζει να αναθέσει υπεργολαβία, που σχετίζεται με πιστοποίηση, σε ένα εξωτερικό φορέα ή πρόσωπο, πρέπει να συντάσσεται μία κατάλληλα τεκμηριωμένη συμφωνία που θα καλύπτει τις διευθετήσεις και της σύγκρουσης συμφερόντων. Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει:

- ☐ Να έχει την πλήρη ευθύνη των εργασιών, που ανατίθενται υπεργολαβικά.
- ☐ Να εξασφαλίζει ότι οι ενέργειες του υπεργολάβου δεν βάζουν σε κίνδυνο την αμεροληψία της διαδικασίας.
- ☐ Να εξασφαλίζει τη συναίνεση του αιτούντος ή του προς πιστοποίηση προμηθευτή.

3) Το σύστημα για την ποιότητα

- ∅ Η διοίκηση του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ, που έχει την εκτελεστική ευθύνη για την ποιότητα, πρέπει να καθορίζει και να τεκμηριώνει την πολιτική της για την ποιότητα, συμπεριλαμβανομένων των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα και της δέσμευσής της σε σχέση με την ποιότητα.
- ∅ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να λειτουργεί ένα σύστημα για την ποιότητα και πρέπει να διασφαλίζει την αποδοτική εφαρμογή των τεκμηριωμένων διαδικασιών και οδηγιών του συστήματος αυτού. Επίσης, πρέπει να ορίζει ένα πρόσωπο με άμεση πρόσβαση στο ανώτατο εκτελεστικό επίπεδο, που ανεξάρτητα των άλλων υπευθυνοτήτων, πρέπει να έχει σαφώς την εξουσιοδότηση:
 - Να εξασφαλίζει ότι ένα σύστημα για την ποιότητα θεμελιώνεται, εφαρμόζεται και διατηρείται σύμφωνα με αυτό το πρότυπο.
 - Να αναφέρει στη διοίκησή του σχετικά με την αποτελεσματικότητα του συστήματος για την ποιότητα, με σκοπό την ανασκόπηση και τη βελτίωση του συστήματος.
- ∅ Το σύστημα για την ποιότητα πρέπει να τεκμηριώνεται σε ένα εγχειρίδιο για την ποιότητα. Οι σχετικές διαδικασίες για την ποιότητα καθώς και το εγχειρίδιο πρέπει να περιέχουν ή να αναφέρονται κατ' ελάχιστον στα ακόλουθα:
 - Μια δήλωση πολιτικής για την ποιότητα.
 - Μια σύντομη περιγραφή της νομικής υπόστασης του Φορέα και των ονομάτων των ιδιοκτητών.
 - Τα ονόματα, τα προσόντα, την εμπειρία και τις αρμοδιότητες των στελεχών που επηρεάζουν την ποιότητα λειτουργίας της πιστοποίησης.
 - Ένα οργανόγραμμα με τα επίπεδα αρμοδιοτήτων, ευθυνών και ανάθεσης λειτουργιών.
 - Μια περιγραφή της οργάνωσης του Φορέα συμπεριλαμβανομένων των λεπτομερειών για τη διοίκηση (επιτροπή, ομάδα ή άτομο).
 - Την πολιτική και τις διαδικασίες διεξαγωγής των ανασκοπήσεων της διοίκησης.
 - Τις διοικητικές διαδικασίες συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου των εγγράφων.
 - Τα λειτουργικά και εργασιακά καθήκοντα και υπηρεσίες, που αφορούν την ποιότητα.
 - Την πολιτική και τις διαδικασίες για την πρόσληψη και επιμόρφωση του προσωπικού.
 - Έναν κατάλογο των υπεργολάβων.
 - Τις διαδικασίες του για το χειρισμό των μη συμμορφώσεων και για τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας διορθωτικών ενεργειών που μπορεί να λαμβάνονται.
 - Την πολιτική και τις διαδικασίες για την εφαρμογή της διεργασίας πιστοποίησης.

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

- Την πολιτική και τη διαδικασία διαχείρισης των προσφυγών, των παραπόνων και των διαφωνιών.
 - Τις διαδικασίες διενέργειας εσωτερικών επιθεωρήσεων με βάση τις διατάξεις του ISO 19011.
- 4) Τις συνθήκες χορήγησης, διατήρησης, επέκτασης, περιορισμού, αναστολής και ανάκλησης της πιστοποίησης
- ⊗ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να καθορίζει τις συνθήκες χορήγησης διατήρησης, επέκτασης, περιορισμού της πιστοποίησης και τις συνθήκες, κάτω από τις οποίες η πιστοποίηση μπορεί να ανασταλεί ή να ανακληθεί μερικά ή συνολικά για το σύνολο ή για ένα τμήμα του αντικειμένου της πιστοποίησης του προμηθευτή. Ειδικότερα, ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να απαιτεί άμεση ενημέρωση από τον προμηθευτή για οποιοσδήποτε επιδιωκόμενες αλλαγές στο ΣΠΔ ή για άλλες αλλαγές, που μπορεί να επηρεάσουν τη συμμόρφωση.
 - ⊗ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να απαιτεί από τον προμηθευτή να διαθέτει ένα τεκμηριωμένο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης, που συμμορφώνεται με τα εφαρμοζόμενα πρότυπα ή με άλλα τυποποιητικά έγγραφα.
 - ⊗ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να έχει διαδικασίες ώστε:
 - α) Να χορηγεί, να διατηρεί, να ανακαλεί και κατά περίπτωση να αναστέλλει την πιστοποίηση.
 - β) Να επεκτείνει ή να περιορίζει το αντικείμενο της πιστοποίησης.
 - γ) Να διενεργεί επαναξιολόγηση στην περίπτωση αλλαγών.
 - ⊗ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να διαθέτει τεκμηριωμένες διαδικασίες:
 - α) Για την αρχική αξιολόγηση του ΣΠΔ του προμηθευτή.
 - β) Για την επιτήρηση και επαναξιολόγηση του ΣΠΔ του προμηθευτή.
 - γ) Για τον προσδιορισμό και την καταγραφή των μη συμμορφώσεων και της ανάγκης λήψης έγκαιρα, διορθωτικών ενεργειών από τους προμηθευτές.
- 5) Τις εσωτερικές επιθεωρήσεις και ανασκοπήσεις από τη διοίκηση
- ⊗ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να διενεργεί περιοδικές εσωτερικές επιθεωρήσεις, που καλύπτουν όλες τις διαδικασίες με ένα προγραμματισμένο και συστηματικό τρόπο, ώστε να επαληθεύει ότι εφαρμόζεται το σύστημα για την ποιότητα και ότι είναι αποτελεσματικό.

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

- ∅ Η διοίκηση του Φορέα πρέπει να προβαίνει σε ανασκόπηση του συστήματός του για την ποιότητα σε καθορισμένα χρονικά διαστήματα επαρκή ώστε να διασφαλίζεται η συνεχιζόμενη καταλληλότητα και αποτελεσματικότητά του στην ικανοποίηση των απαιτήσεων αυτού του προτύπου και η δηλωμένη πολιτική για την ποιότητα και οι αντικειμενικοί σκοποί.

6) Την τεκμηρίωση

- ∅ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να τεκμηριώνει, να τηρεί ενήμερα σε τακτά χρονικά διαστήματα και να έχει διαθέσιμα (υπό μορφή εκδόσεων, ηλεκτρονικών μέσων ή άλλων τρόπων) όταν ζητηθούν αρχεία με πληροφορίες, για το πως λειτουργεί και το πως πιστοποιεί τους προμηθευτές, όπως αυτές περιγράφονται με κάθε λεπτομέρεια από το πρότυπο.
- ∅ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να καθιερώνει και να τηρεί διαδικασίες ελέγχου όλων των εγγράφων και των δεδομένων που σχετίζονται με τις λειτουργίες πιστοποίησης.

7) Τις καταχωρήσεις σε αρχεία

- ∅ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να διατηρεί ένα σύστημα καταχώρησης σε αρχεία, που να ανταποκρίνεται στις ιδιαίτερες απαιτήσεις του και να συμμορφώνεται με τους υπάρχοντες κανονισμούς. Η αναγνώριση της ταυτότητας, η διαχείριση και η τελική διάθεση των αρχείων πρέπει να γίνεται με τέτοιο τρόπο, ώστε να εξασφαλίζεται η ακεραιότητα της διεργασίας και η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών.
- ∅ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να διαθέτει πολιτική και διαδικασίες για τη διατήρηση των καταχωρήσεων σε αρχεία για ένα χρονικό διάστημα σύμφωνο με τις συμβατικές, νομικές ή άλλες υποχρεώσεις του.

8) Την εμπιστευτικότητα

- ∅ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να διαθέτει επαρκείς διευθετήσεις σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους, ώστε να διαφυλάσσεται η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που συλλέγονται κατά τη διάρκεια των δραστηριοτήτων του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ, σε όλα τα επίπεδα της οργάνωσής του, συμπεριλαμβανομένων των επιτροπών, των εξωτερικών φορέων ή ατόμων που ενεργούν για λογαριασμό του.

B) Απαιτήσεις για το προσωπικό του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ

Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ σύμφωνα με τον οδηγό ISO/IEC 66 μπορεί να διαπιστευτεί εφόσον ικανοποιεί τις ακόλουθες απαιτήσεις που αφορούν το προσωπικό του και συγκεκριμένα:

1) Γενικές απαιτήσεις

- ☉ Το προσωπικό του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ που εμπλέκεται στην πιστοποίηση πρέπει να είναι ικανό για τις λειτουργίες που εκτελεί.
- ☉ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να διατηρεί πληροφορίες (καταχωρημένες σε αρχεία) για τα σχετικά προσόντα, τις επιμορφώσεις και την εμπειρία του κάθε μέλους του προσωπικού.
- ☉ Πρέπει να είναι διαθέσιμα στο προσωπικό σαφώς τεκμηριωμένες οδηγίες που περιγράφουν τα καθήκοντά τους και τις ευθύνες τους.

2) Τα κριτήρια αξιολόγησης της καταλληλότητας επιθεωρητών και τεχνικών εμπειρογνομόνων

- ☉ Οι επιθεωρητές πρέπει να ικανοποιούν τις απαιτήσεις της κατάλληλης διεθνούς τεκμηρίωσης. Οι σχετικές κατευθυντήριες οδηγίες και τα σχετικά κριτήρια για τους επιθεωρητές είναι εκείνα, που καθορίζονται στο ISO 19011.
- ☉ Οι τεχνικοί εμπειρογνώμονες δεν απαιτείται να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις για τους επιθεωρητές, που καλύπτονται στο ISO 19011, ωστόσο οδηγίες για τις προσωπικές τους ικανότητες μπορεί να λαμβάνονται από το συγκεκριμένο πρότυπο.

3) Τη διαδικασία επιλογής

α) Επιλογή επιθεωρητών και τεχνικών εμπειρογνομόνων

Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να διαθέτει διαδικασία για :

- ☉ Την επιλογή επιθεωρητών και, κατά περίπτωση, τεχνικών εμπειρογνομόνων με βάση την ικανότητά τους, την επιμόρφωσή τους, τα προσόντα και την εμπειρία.
- ☉ Την αρχική αξιολόγηση της συμπεριφοράς των επιθεωρητών και των τεχνικών εμπειρογνομόνων κατά τη διάρκεια των αξιολογήσεων και ακολούθως την παρακολούθηση της επίδοσης των επιθεωρητών και των τεχνικών εμπειρογνομόνων.

β) Ανάθεση μιας συγκεκριμένης αξιολόγησης

Κατά την επιλογή της ομάδας επιθεώρησης για τη διενέργεια μιας συγκεκριμένης αξιολόγησης ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να εξασφαλίζει ότι είναι κατάλληλες οι επιδεξιότητες της ομάδας, που αναλαμβάνει κάθε ανάθεση. Η ομάδα πρέπει:

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

- ☐ Να είναι εξοικειωμένη με τους ισχύοντες νομικούς κανονισμούς, τις διαδικασίες πιστοποίησης και τις απαιτήσεις πιστοποίησης.
- ☐ Να έχει πλήρη γνώση της σχετικής μεθόδου αξιολόγησης και των εγγράφων αξιολόγησης.
- ☐ Να έχει την κατάλληλη τεχνική γνώση των ειδικών δραστηριοτήτων, για τις οποίες επιδιώκεται η πιστοποίηση και κατά περίπτωση, των σχετικών διαδικασιών και της πιθανότητας αποτυχίας τους.
- ☐ Να διαθέτει έναν επαρκή βαθμό κατανόησης, ώστε να διενεργεί μια αξιόπιστη αξιολόγηση της ικανότητας του προμηθευτή να παρέχει προϊόντα, διεργασίες ή υπηρεσίες στο αντικείμενο της πιστοποίησης του.
- ☐ Να είναι ικανή να επικοινωνεί αποτελεσματικά, τόσο σε γραπτό όσο και σε προφορικό λόγο στις απαιτούμενες γλώσσες.
- ☐ Να είναι απαλλαγμένη από οποιοδήποτε συμφέρον, που μπορεί να αναγκάσει τα μέλη της ομάδας να ενεργήσουν διαφορετικά από έναν αμερόληπτο ή χωρίς διακρίσεις τρόπο.

4) Τις συμβάσεις του προσωπικού αξιολόγησης

Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να απαιτεί από το εμπλεκόμενο στην αξιολόγηση προσωπικό να υπογράψει μία σύμβαση ή ένα άλλο έγγραφο, με το οποίο δεσμεύεται να συμμορφώνεται με τους κανόνες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που σχετίζονται με την εμπιστευτικότητα και την ανεξαρτησία από εμπορικά και άλλα συμφέροντα, καθώς και κάθε δεσμό με τους προς αξιολόγηση προμηθευτές.

5) Τις καταχωρήσεις σε αρχεία της αξιολόγησης προσωπικού

Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να κατέχει και να διατηρεί ενημερωμένες καταχωρήσεις σε αρχείο για το προσωπικό αξιολόγησης, αποτελούμενες από:

- ☐ Το όνομα και τη διεύθυνση.
- ☐ Τη σχέση και τη θέση που έχει στον οργανισμό.
- ☐ Τα εκπαιδευτικά προσόντα και την επαγγελματική κατάσταση.
- ☐ Την εμπειρία και την εκπαίδευση σε κάθε πεδίο αρμοδιότητας του Φορέα Πιστοποίησης.
- ☐ Την ημερομηνία της πιο πρόσφατης ενημέρωσης των καταχωρήσεων σε αρχεία.
- ☐ Την αξιολόγηση της επίδοσης.

Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να εξασφαλίζει και να επαληθεύει ότι κάθε φορέας, που έχει αναλάβει υπεργολαβία, διατηρεί καταχωρήσεις σε αρχεία που ικανοποιούν τις απαιτήσεις αυτού του προτύπου, για την αξιολόγηση του προσωπικού.

6) Τη διαδικασία για ομάδες επιθεώρησης

Στις ομάδες επιθεώρησης πρέπει να παρέχονται ενημερωμένες οδηγίες για την αξιολόγηση και όλες οι σχετικές πληροφορίες για τις διευθετήσεις και τις διαδικασίες πιστοποίησης.

Γ) Απαιτήσεις για τη διαδικασία πιστοποίησης ΣΠΔ

Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ σύμφωνα με τον οδηγό ISO/IEC 66 μπορεί να διαπιστευτεί εφόσον ικανοποιεί τις ακόλουθες απαιτήσεις που αφορούν τη διαδικασία πιστοποίησης που εφαρμόζει και συγκεκριμένα:

1) Την αίτηση για πιστοποίηση

α) Πληροφορίες για τη διαδικασία

Πρέπει να τηρείται ενημερωμένη μια λεπτομερής περιγραφή της διαδικασίας για την αξιολόγηση και της διαδικασίας πιστοποίησης, τα έγγραφα, που περιέχουν τις απαιτήσεις για την πιστοποίηση και τα έγγραφα, που περιγράφουν τα δικαιώματα και τα καθήκοντα των πιστοποιημένων προμηθευτών.

Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να απαιτεί από τον προμηθευτή:

- Να συμμορφώνεται πάντα με τις σχετικές διατάξεις του προγράμματος πιστοποίησης.
- Να προβαίνει σε όλες τις αναγκαίες διευθετήσεις για τη διενέργεια της αξιολόγησης με σκοπό την αξιολόγηση, την επιτήρηση, την επαναξιολόγηση και τη διευθέτηση των παραπόνων.
- Να ισχυρίζεται ότι είναι πιστοποιημένος μόνο για τις δραστηριότητες, για τις οποίες απονεμήθηκε η πιστοποίηση.
- Να μη χρησιμοποιεί την πιστοποίησή του, με τέτοιο τρόπο ώστε να φέρνει το Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ σε ανυπόληπτη θέση.
- Με την αναστολή ή την ανάκληση της πιστοποίησής του να σταματήσει από εκεί και ύστερα τη χρήση διαφημιστικού υλικού, που περιέχει οποιαδήποτε σχετική αναφορά.
- Να μη χρησιμοποιεί την πιστοποίησή του για να υποδηλώσει ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι εγκεκριμένη από το Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ.
- Να εξασφαλίζει ότι κανένα έγγραφο, καμία ένδειξη ή αναφορά πιστοποίησης δεν χρησιμοποιείται με παραπλανητικό τρόπο.
- Να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ όταν αναφέρεται στην πιστοποίησή του στα μέσα επικοινωνίας όπως έγγραφα, φυλλάδια και διαφημίσεις.

Όταν το επιθυμητό αντικείμενο της πιστοποίησης σχετίζεται με ένα συγκεκριμένο πρόγραμμα πρέπει να παρέχεται στον αιτούντα οποιαδήποτε αναγκαία επεξήγηση.

Εάν απαιτείται, πρέπει να παρέχονται στον αιτούντα συμπληρωματικές πληροφορίες εφαρμογής.

β) Η αίτηση

- ∅ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να απαιτεί ένα επίσημο έντυπο αίτησης, συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο από έναν αρμοδίως εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο του αιτούντος.
- ∅ Πρέπει να παρέχονται από τον αιτούντα τουλάχιστον οι ακόλουθες πληροφορίες πριν την επί τόπου αξιολόγηση:
 - Τα γενικά χαρακτηριστικά του αιτούντος.
 - Γενικές πληροφορίες, που αφορούν το σύστημα για την περιβαλλοντική διαχείριση και τις δραστηριότητες που αυτό καλύπτει.
 - Μια περιγραφή των προς πιστοποίηση συστημάτων και τα πρότυπα ή τα άλλα τυποποιητικά έγγραφα, που ισχύουν για το καθένα από αυτά.
 - Ένα αντίγραφο του εγχειριδίου με τα κεντρικά σημεία του ΣΠΔ.

2) Την προετοιμασία για αξιολόγηση

- ∅ Πριν την έναρξη της αξιολόγησης ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να διενεργήσει μια ανασκόπηση της απαίτησης για πιστοποίηση και να τηρεί καταχωρήσεις και αρχεία.
- ∅ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να εκπονήσει ένα πρόγραμμα για τις δραστηριότητες της αξιολόγησης, ώστε να επιτρέψει να γίνουν οι αναγκαίες διευθετήσεις.
- ∅ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να διορίσει μια αξιολογημένη ως κατάλληλη ομάδα επιθεώρησης για την αξιολόγηση όλου του συλλεχθέντος από τον αιτούντα υλικού και να διενεργήσει την επιθεώρηση για λογαριασμό του.
- ∅ Ο προμηθευτής πρέπει να ενημερώνεται για τα ονόματα των μελών της ομάδας επιθεώρησης που θα πραγματοποιήσουν την αξιολόγηση, με επαρκές χρονικό περιθώριο για να προσφύγει εναντίον της συμμετοχής οποιωνδήποτε επιθεωρητών ή εμπειρογνομόνων.
- ∅ Η ομάδα επιθεώρησης πρέπει να ορίζεται επίσημα και να εφοδιάζεται με τα κατάλληλα έγγραφα εργασίας. Το πρόγραμμα και η ημερομηνία της επιθεώρησης πρέπει να συμφωνείται με τον προμηθευτή. Η εντολή, που δίνεται στην ομάδα επιθεώρησης πρέπει να απαιτεί να εξετάζει τη δομή, τις πολιτικές και τις διαδικασίες του προμηθευτή καθώς

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

και να επικυρώνει ότι αυτά ικανοποιούν όλες τις απαιτήσεις, που σχετίζονται με το αντικείμενο της πιστοποίησης και ότι οι διαδικασίες εφαρμόζονται και είναι τέτοιες ώστε να εμπνέουν εμπιστοσύνη για το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης του προμηθευτή.

3) Την αξιολόγηση και έκθεση αξιολόγησης

α) Η ομάδα επιθεώρησης πρέπει να αξιολογήσει το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης του προμηθευτή, που καλύπτει το καθορισμένο αντικείμενο πιστοποίησης, έναντι όλων των ισχυουσών απαιτήσεων πιστοποίησης.

β) Η έκθεση πρέπει να περιέχει τουλάχιστον:

- ⊗ Την ημερομηνία/νίες της επιθεώρησης/ των επιθεωρήσεων.
- ⊗ Το όνομα/ τα ονόματα του προσώπου/ των προσώπων, που είναι υπεύθυνο/ υπεύθυνα για την έκθεση.
- ⊗ Τα ονόματα και τις διευθύνσεις όλων των επιθεωρηθέντων περιοχών.
- ⊗ Το αντικείμενο της πιστοποίησης, που έχει αξιολογηθεί, ή μια παραπομπή σε αυτό, συμπεριλαμβανομένης μίας αναφοράς στο εφαρμοσθέν πρότυπο.
- ⊗ Σχόλια γύρω από τη συμμόρφωση του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης του προμηθευτή προς τις απαιτήσεις πιστοποίησης με μια σαφή δήλωση μη συμμόρφωσης και, κατά περίπτωση, οποιαδήποτε χρήσιμη σύγκριση με προηγούμενες αξιολογήσεις του προμηθευτή.
- ⊗ Μια επεξήγηση οποιωνδήποτε διαφορών από τις πληροφορίες, που παρουσιάστηκαν στον φορέα κατά τη τελική σύσκεψη.

γ) Η έκθεση πρέπει να λάβει υπόψη:

- ⊗ Τα προσόντα, την εμπειρία και τις δικαιοδοσίες του εμπλεκόμενου προσωπικού.
- ⊗ Την επάρκεια της εσωτερικής οργάνωσης και των διαδικασιών, που έχουν υιοθετηθεί από τον αιτούντα φορέα με σκοπό να δώσουν εμπιστοσύνη στο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης.
- ⊗ Τις ενέργειες, που λαμβάνονται για να διορθωθούν οι μη συμμορφώσεις που εντοπίστηκαν, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, εκείνων που εντοπίστηκαν σε προηγούμενες αξιολογήσεις.

4) Την απόφαση για πιστοποίηση

⊗ Η απόφαση για το εάν το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης του προμηθευτή θα πιστοποιηθεί ή όχι πρέπει να ληφθεί από το Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ με βάση τις πληροφορίες που συλλέχθηκαν κατά τη διάρκεια της διεργασίας πιστοποίησης και

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

οποιοσδήποτε άλλες πληροφορίες. Αυτοί που παίρνουν την απόφαση για πιστοποίηση, δεν πρέπει να έχουν συμμετάσχει στην επιθεώρηση.

- ∅ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ δεν πρέπει να μεταβιβάζει σε εξωτερικό πρόσωπο ή φορέα τη δικαιοδοσία για την απονομή, τη διατήρηση, την επέκταση, τον περιορισμό, την αναστολή ή την ανάκληση της πιστοποίησης.
- ∅ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να παρέχει σε καθένα από τους προμηθευτές του, των οποίων το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης έχει πιστοποιηθεί, έγγραφα πιστοποίησης, όπως μία επιστολή ή ένα πιστοποιητικό, που υπογράφεται από ένα στέλεχος, στο οποίο έχει παραχωρηθεί αυτή η αρμοδιότητα.
- ∅ Οποιαδήποτε αίτηση τροποποίησης του αντικειμένου μιας πιστοποίησης, που έχει ήδη απονεμηθεί, πρέπει να υποβάλλεται σε εξέταση από το Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ. Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να αποφασίζει ποια διαδικασία αξιολόγησης είναι κατάλληλη, εάν υπάρχει, για να προσδιορισθεί, εάν πρέπει ή δεν πρέπει να εγκριθεί η τροποποίηση και να ενεργήσει ανάλογα.

5) Τις διαδικασίες επιτήρησης και επαναξιολόγησης

- ∅ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να διεξάγει περιοδικές επιτηρήσεις και επαναξιολογήσεις σε επαρκώς κοντινά διαστήματα.
- ∅ Οι διαδικασίες για την επαναξιολόγηση και την επιτήρηση πρέπει να είναι συμβατές με εκείνες που αφορούν την αξιολόγηση του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης του προμηθευτή, όπως περιγράφεται σε αυτό το πρότυπο.

6) Τη χρήση των πιστοποιητικών και των λογοτύπων

- ∅ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να ασκεί κατάλληλο έλεγχο για την κατοχή, χρήση και επίδειξη του δικού του σήματος και λογότυπου πιστοποίησης του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης.
- ∅ Εάν ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ εκχωρεί το δικαίωμα χρήσης ενός συμβόλου ή ενός λογοτύπου, ώστε να υποδεικνύεται η πιστοποίηση ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης, ο προμηθευτής μπορεί να το χρησιμοποιεί μόνο για το λόγο για τον οποίο πήρε γραπτή έγκριση από το Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ. Αυτό το σύμβολο δεν πρέπει να χρησιμοποιείται για ένα προϊόν ή με τέτοιο τρόπο, που να μπορεί να ερμηνευθεί ότι υποδηλώνει συμμόρφωση προϊόντος.
- ∅ Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να αναλαμβάνει τις κατάλληλες ενέργειες, ώστε να διαχειρίζεται λανθασμένες παραπομπές στο σύστημα πιστοποίησης ή την παραπλανητική

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

χρήση των πιστοποιητικών και των λογοτύπων, που εμφανίζονται σε διαφημίσεις, καταλόγους κ.λ.π.

7) Την πρόσβαση στις καταχωρήσεις σε αρχεία παραπόνων προς τους προμηθευτές

Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να απαιτεί από κάθε προμηθευτή, του οποίου το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης είναι πιστοποιημένο, να διαθέτει στο Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ, όταν απαιτείται, τις καταχωρήσεις σε αρχεία όλων των παραπόνων και των λαμβανομένων διορθωτικών ενεργειών, που έγιναν σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης ή άλλων τυποποιητικών εγγράφων.

4.4.2 Κανονισμός Διαπίστευσης Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Ο Φορέας Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, εκτός από τις τεχνικές απαιτήσεις που περιγράφηκαν παραπάνω, πρέπει να συμμορφώνεται με συγκεκριμένες απαιτήσεις και υποχρεώσεις, όπως αυτές προκύπτουν από τους Κανονισμούς Διαπίστευσης του Ε.ΣΥ.Δ.

Έτσι, το Ε.ΣΥ.Δ. μπορεί να αναστείλει ή να ανακαλέσει τη διαπίστευση, να μειώσει το πεδίο εφαρμογής μιας διαπίστευσης, να επιβάλει αναστολή στις επεκτάσεις του πεδίου εφαρμογής ή να απαιτήσει επαναξιολόγηση:

- (α) αν υπάρχει οποιαδήποτε αλλαγή σε κάποια πτυχή της υπόστασης ή της λειτουργίας του διαπιστευμένου Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ, η οποία επηρεάζει τη συμμόρφωσή του με τους Κανονισμούς Διαπίστευσης και τα συναφή Κριτήρια ή που επηρεάζει την ικανότητα ή το πεδίο εφαρμογής των δραστηριοτήτων του διαπιστευμένου Φορέα ή
- (β) αν ο διαπιστευμένος Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ δεν συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις των Κανονισμών Διαπίστευσης ή/και των συναφών Κριτηρίων που προδιαγράφονται από το Ε.ΣΥ.Δ.

Πρώτα από όλα, ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να προσφέρει σε όλους τους πελάτες του ποιότητα υπηρεσιών συνεπή με τους Κανονισμούς Διαπίστευσης και με το πρότυπο ως προς το οποίο έχει διαπιστευτεί. Από την άλλη, δεν επιτρέπεται να προσφέρει στους πελάτες του υπηρεσίες πιστοποίησης, εντός του διαπιστευμένου πεδίου εφαρμογής του, οι οποίες δεν είναι σύμφωνες με τις απαιτήσεις των Κανονισμών Διαπίστευσης.

Επίσης, ο διαπιστευμένος Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ, πρέπει να:

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

- (α) συμμορφώνεται πάντοτε με τους Κανονισμούς Διαπίστευσης, με τα συναφή Κριτήρια και με τις συνθήκες τις οποίες καθιερώνει το Ε.ΣΥ.Δ. σχετικά με τη χρήση του λογοτύπου του Ε.ΣΥ.Δ.,
- (β) αναφέρει ότι είναι διαπιστευμένος μόνο σε σχέση με εκείνες τις δραστηριότητες οι οποίες καθορίζονται στο συνοδευτικό έγγραφο διαπίστευσης και οι οποίες εκτελούνται σύμφωνα με τους Κανονισμούς Διαπίστευσης και τα συναφή Κριτήρια που καθιερώνει το Ε.ΣΥ.Δ.,
- (γ) καταβάλλει εγκαίρως όλα τα οφειλόμενα τέλη, σύμφωνα με τον ισχύοντα κατάλογο τελών του Ε.ΣΥ.Δ.,
- (δ) μη χρησιμοποιεί τη διαπίστευσή του με τρόπο που να δυσφημεί το Ε.Σ.Υ.Δ. και να μη κάνει οποιαδήποτε δήλωση σχετικά με τη διαπίστευσή του, την οποία το Ε.ΣΥ.Δ. μπορεί εύλογα να θεωρήσει ως παραπλανητική,
- (ε) διακόπτει πάραυτα τη χρήση της διαπίστευσης και όλο το διαφημιστικό υλικό που περιέχει οποιαδήποτε αναφορά σ'αυτή, στην περίπτωση αναστολής ή ανάκλησης της διαπίστευσής του (ανεξαρτήτως του λόγου ή της αιτίας),
- (στ) επιστρέφει το πιστοποιητικό διαπίστευσης σε περίπτωση ανάκλησης της διαπίστευσής του από το Ε.ΣΥ.Δ.,
- (ζ) καταστήσει σαφές σε όλες τις συμβάσεις με τους πελάτες του ότι η διαπίστευσή του ή οποιοσδήποτε από τις εκθέσεις ή πιστοποιητικά, δεν αποτελούν ούτε εξυπνοούν με κανένα τρόπο έγκριση προϊόντων ή υπηρεσιών από το Ε.ΣΥ.Δ.,
- (η) εξασφαλίζει ότι κανένα πιστοποιητικό ή έκθεση ή μέρος αυτών δεν θα χρησιμοποιηθούν από πελάτη, ούτε θα εγκριθεί η χρήση τους από πελάτη για σκοπούς προβολής ή διαφήμισης, αν το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης κρίνει ότι αυτού του είδους η χρήση είναι παραπλανητική, ενώ σε περίπτωση που πιστοποιητικό ή έκθεση αναπαράγεται εν μέρει από πελάτη, θα πρέπει να λαμβάνεται προηγουμένως η γραπτή έγκριση του διαπιστευμένου Φορέα,
- (θ) εξασφαλίζει ότι οποιαδήποτε γραπτό και πλήρως τεκμηριωμένο παράπονο από τρίτους, διερευνάται εγκαίρως και επιλύεται σύμφωνα με τις τεκμηριωμένες πολιτικές και διαδικασίες χειρισμού των παραπόνων του διαπιστευμένου Φορέα,
- (ι) η επωνυμία του Φορέα να μη δημιουργεί ενδεχόμενη παραπλάνηση στο κοινό ως προς τις δραστηριότητες ή τις αρμοδιότητές του.

Επιπροσθέτως, ο διαπιστευμένος Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να πληροφορεί αμέσως το Ε.ΣΥ.Δ. σχετικά με οποιοσδήποτε αλλαγές, οι οποίες επηρεάζουν τη

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

συμμόρφωσή του με τους Κανονισμούς Διαπίστευσης και τα αντίστοιχα Κριτήρια Διαπίστευσης ή που επηρεάζουν με άλλο τρόπο την ικανότητα ή το πεδίο εφαρμογής διαπίστευσης του διαπιστευμένου Φορέα.

Συγκεκριμένα, ο διαπιστευμένος Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να πληροφορεί πάραυτα το Ε.ΣΥ.Δ. σχετικά με οποιαδήποτε αλλαγή:

- (α) της νομικής, εμπορικής ή οργανωτικής του δομής,
- (β) της οργάνωσης και διοίκησής του, π.χ. αλλαγές σε κατόχους καίριων διοικητικών θέσεων,
- (γ) της πολιτικής ή των διαδικασιών,
- (δ) του οικήματος (κτιριακών εγκαταστάσεων),
- (ε) του προσωπικού, εξοπλισμού, εγκαταστάσεων, περιβάλλοντος χώρου ή άλλων πόρων, τα οποία σχετίζονται με τις διαπιστευμένες δραστηριότητές του,
- (στ) των ατόμων που είναι εξουσιοδοτημένα να υπογράφουν,
- (ζ) της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του Ε.ΣΥ.Δ.,
- (η) του ιδιοκτησιακού καθεστώτος του Φορέα.

Σε αυτές τις περιπτώσεις το Ε.ΣΥ.Δ. εξετάζει τις σημειωθείσες αλλαγές και ενημερώνει το Φορέα για τις ενέργειες, οι οποίες ενδεχομένως είναι απαραίτητο να αναληφθούν, προκειμένου να συνεχισθεί η αρχικά χορηγηθείσα διαπίστευση.

Επίσης, ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ είναι υποχρεωμένος να ενημερώνει εκ των προτέρων το Ε.ΣΥ.Δ. για αλλαγές στους επιθεωρητές του, στις περιπτώσεις που, για τον επιθεωρητή ο οποίος αντικαθίσταται, έχει χορηγηθεί αντίστοιχη διαπίστευση, με βάση τη διαθεσιμότητα και την ικανότητα του τελευταίου. Οι άλλες περιπτώσεις αλλαγών των επιθεωρητών θα ελέγχονται από το Ε.ΣΥ.Δ. κατά την τακτική επιτήρηση του Φορέα.

Από την άλλη, το Ε.ΣΥ.Δ. θα πληροφορεί εγκαίρως, μέσω του Διαδικτύου ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή μέσω fax ή με συστημένη επιστολή το διαπιστευμένο Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ για οποιεσδήποτε αλλαγές πρόκειται να γίνουν στους Κανονισμούς Διαπίστευσης, στα συναφή Κριτήρια και στις άλλες απαιτήσεις που ορίζει το Ε.ΣΥ.Δ. και θα δίδεται κατάλληλη χρονική προθεσμία, που κατά την άποψη του Ε.ΣΥ.Δ. είναι λογική, για την πραγματοποίηση των αναγκαίων προσαρμογών στις διαδικασίες του Φορέα. Όταν ολοκληρωθούν οι προσαρμογές αυτές ο διαπιστευμένος Φορέας θα πληροφορεί σχετικά το Ε.ΣΥ.Δ.

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

Οι απόψεις των ενδιαφερομένων μερών, σχετικά με τις επικείμενες αλλαγές, μπορεί να διατυπώνονται στο Ε.ΣΥ.Δ., μέσω των εκπροσώπων τους, οι οποίοι συμμετέχουν στο Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης ή/και στις Τεχνικές Επιτροπές του Ε.ΣΥ.Δ..

Ο διαπιστευμένος Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ μπορεί να παραιτηθεί της διαπίστευσης αφού κοινοποιήσει στο Ε.ΣΥ.Δ., ένα μήνα πριν (ή άλλη χρονική περίοδο η οποία ήθελε συμφωνηθεί με το Ε.ΣΥ.Δ.), σχετική γραπτή ειδοποίηση.

Επιπλέον, ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να προσφέρει στο Ε.ΣΥ.Δ. και στους εκπροσώπους του την αναγκαία πρόσβαση και συνεργασία, προκειμένου να είναι σε θέση το Ε.ΣΥ.Δ. να παρακολουθεί τη συμμόρφωση προς τους Κανονισμούς Διαπίστευσης και τα συναφή Κριτήρια. Συγκεκριμένα, αυτή η συνεργασία πρέπει να περιλαμβάνει:

- (α) την παροχή άδειας στο Ε.ΣΥ.Δ. και τους εκπροσώπους του να διεξάγουν λεπτομερή έλεγχο των πιστοποιητικών και άλλων αρχείων που έχουν σχέση με τις διαπιστευμένες δραστηριότητες,
- (β) την παροχή άδειας στο Ε.ΣΥ.Δ. και τους εκπροσώπους του να διεξάγουν λεπτομερή έλεγχο των αποτελεσμάτων των εσωτερικών επιθεωρήσεων του συστήματος ποιότητας του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ,
- (γ) την παροχή βοήθειας στο Ε.ΣΥ.Δ. και στους εκπροσώπους του για τη διερεύνηση της επίλυσης οποιωνδήποτε καταλλήλως τεκμηριωμένων παραπόνων (γραπτών και πλήρως τεκμηριωμένων) τα οποία έχουν υποβληθεί από τρίτους, σχετικά με τις διαπιστευμένες δραστηριότητες του Φορέα Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Ο διαπιστευμένος Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να κάνει τις αναγκαίες διευθετήσεις με τους πελάτες του, προκειμένου οι τελευταίοι να παρέχουν στους αξιολογητές του Ε.ΣΥ.Δ. πρόσβαση στους χώρους εργασίας τους, για να διεξάγουν τη διαδικασία αξιολόγησης.

Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ μπορεί να χρησιμοποιεί σε έγγραφα, φυλλάδια ή διαφημιστικά μέσα, χωρίς παραλλαγές, τις ακόλουθες φράσεις: "Διαπιστευμένος Φορέας Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης καταχωρημένος με αριθμό εγγραφής" και "καταχωρημένος στον Κατάλογο Φορέων Πιστοποίησης του Ε.ΣΥ.Δ. με αριθμό εγγραφής".

Σε περίπτωση ανάκλησης της διαπίστευσης από το Ε.ΣΥ.Δ., ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πρέπει να διακόψει αμέσως την έκδοση πιστοποιητικών με το λογότυπο του Ε.ΣΥ.Δ., να λάβει τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίσει την άμεση απόσυρση όλων των συναφών

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

εγγράφων, φυλλαδίων και διαφημιστικού υλικού και με τους υπάρχοντες πελάτες να δράσει όπως θα ορίσει το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης.

Επίσης, ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ οφείλει να εξετάζει κατά πόσον, αιτήματα για πιστοποίηση, έχουν ήδη υποβληθεί σε άλλο Φορέα Πιστοποίησης και είναι σε εξέλιξη ή έχει δοθεί αρνητική απάντηση από αυτόν.

Αιτήματα που έχουν ήδη υποβληθεί σε άλλο φορέα και είναι σε εξέλιξη ή έχει δοθεί αρνητική απάντηση από αυτόν, επιτρέπεται να εξετάζονται από το Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ, εφόσον αυτός ενημερώσει το Ε.ΣΥ.Δ. για αυτή του την πρόθεση.

Τέλος, ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ οφείλει να γνωστοποιεί ετησίως στο Ε.ΣΥ.Δ. τον κατάλογο των επιχειρήσεων που έχει πιστοποιήσει.

Σε περίπτωση που ο διαπιστευμένος Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ δεν ικανοποιεί κάποια από τις παραπάνω υποχρεώσεις, το Ε.ΣΥ.Δ. μπορεί με απόφασή του να προειδοποιήσει εγγράφως το Φορέα για την παράβαση και να δώσει προθεσμία για την άρση αυτής και την υλοποίηση των απαραίτητων διορθωτικών ενεργειών. Επιπροσθέτως, μπορεί:

- ❑ να προβεί σε γραπτή επίπληξη του Φορέα ή/και
- ❑ να αναστείλει για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα τη χορηγηθείσα διαπίστευση ή
- ❑ να αναστείλει τη χορηγηθείσα διαπίστευση, έως ότου γίνει η άρση και η υλοποίηση των απαραίτητων διορθωτικών ενεργειών.

Σε κάθε περίπτωση το Ε.ΣΥ.Δ. δύναται να δημοσιοποιεί τις ως άνω ενέργειές του.

Τέλος, η διαπίστευση δεν πρέπει να θεωρείται ότι μειώνει με οποιοδήποτε τρόπο τις συνήθεις συμβατικές υποχρεώσεις ανάμεσα στο διαπιστευμένο Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ και τον πελάτη του. Αν και η διαπίστευση αποτελεί ένδειξη της ακεραιότητας και ικανότητας ενός Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ, δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι συνιστά εγγύηση εκ μέρους του Ε.ΣΥ.Δ. ότι ο διαπιστευμένος Φορέας διατηρεί πάντοτε ένα συγκεκριμένο επίπεδο επίδοσης.⁽¹³⁾

4.4.3 Διαδικασία Διαπίστευσης Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Η Διαδικασία Διαπίστευσης ενός Φορέα Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης περιλαμβάνει τα παρακάτω βήματα:

1. Πληροφόρηση

Ο υποψήφιος για διαπίστευση Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ πληροφορείται σχετικά με τα Κριτήρια, τους Κανονισμούς, τα Τέλη και τη Διαδικασία Διαπίστευσης από τα έγγραφα που εκδίδει το Ε.ΣΥ.Δ. ή επισκεπτόμενος την ιστοσελίδα του Ε.ΣΥ.Δ. ή απευθυνόμενος στις υπηρεσίες του Ε.ΣΥ.Δ.

2. Υποβολή Αίτησης

Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ υποβάλλει στη Μονάδα Υποστήριξης του Ε.ΣΥ.Δ. συμπληρωμένη έντυπη αίτηση συνοδευόμενη εις διπλούν με το Εγχειρίδιο Ποιότητας και τις σχετικές διαδικασίες και καταβάλλει τα Τέλη Αίτησης.

Η Μονάδα Υποστήριξης εξετάζει αρχικά την πληρότητα της αίτησης και των υποβληθέντων δικαιολογητικών. Εάν υπάρχουν προφανείς μείζονος σημασίας παραλείψεις, η τεκμηρίωση επιστρέφεται στο Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ για αναθεώρηση. Εάν εντός ενός (1) μηνός, από την ημερομηνία γνωστοποίησης των παραλείψεων, ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ δεν απαντήσει, η σχετική αίτηση παύει να ισχύει και τίθεται στο αρχείο.

Στη συνέχεια, η Μονάδα Υποστήριξης εξετάζει σε συνεργασία με την αρμόδια Τεχνική Επιτροπή κατά πόσο το Ε.ΣΥ.Δ. έχει τη δυνατότητα να ανταποκριθεί στην υποβληθείσα αίτηση. Οπότε:

- α) Σε θετική απάντηση, διαβιβάζει τα υποβληθέντα δικαιολογητικά στην αρμόδια Τεχνική Επιτροπή μαζί με τον αντίστοιχο κατάλογο διαθέσιμων αξιολογητών.
- β) Σε αρνητική απάντηση, ενημερώνει το Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ σχετικά και θέτει στη διάθεσή του το καταβληθέν Τέλος Αίτησης.

Περισσότερες πληροφορίες ως προς τα στοιχεία που εξετάζονται από το Ε.ΣΥ.Δ. στο συγκεκριμένο στάδιο περιλαμβάνονται στο έγγραφο του Ε.ΣΥ.Δ. «Μεθοδολογία Αξιολόγησης των Φορέων Πιστοποίησης, των Φορέων Ελέγχου και των Περιβαλλοντικών Επαληθευτών (ΕΣΔ ΜΑΦ)».

3. Ορισμός Ομάδας Αξιολόγησης

Ύστερα από πρόταση της Μονάδας Υποστήριξης, η Τεχνική Επιτροπή εξετάζει τα δικαιολογητικά, επισημαίνει τα σημεία εκείνα στα οποία πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης και ορίζει τον Επικεφαλής Αξιολογητή και τους άλλους Αξιολογητές ή/και Εμπειρογνώμονες, οι οποίοι θα διενεργήσουν την αξιολόγηση.

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

Επίσης, η ανωτέρω Επιτροπή ορίζει κατ ' αρχήν το είδος, τον αριθμό και τις αντίστοιχες επιθεωρήσεις, που θα διενεργήσει ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ, όπου αυτό είναι απαραίτητο και τις οποίες θα παρακολουθήσει η ομάδα αξιολόγησης, καθώς και τη σύνθεση των αντίστοιχων ομάδων αξιολόγησης. Γενικά, ο αριθμός των αξιολογητών του Ε.ΣΥ.Δ. αντιστοιχεί προς τον αριθμό των επιθεωρητών του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ.

Ο ορισμός της ομάδας αξιολόγησης θα πρέπει να γίνεται εντός σαράντα πέντε (45) ημερών από την υποβολή της αίτησης του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ. Ο χρόνος για την υποβολή συμπληρωματικών δικαιολογητικών δεν προσμετράται στο ανωτέρω διάστημα.

Η ορισθείσα ομάδα αξιολόγησης γνωστοποιείται στο Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ, ο οποίος δύναται να εκφράσει τεκμηριωμένη αντίρρηση για τη σύνθεση αυτής, οπότε η Τεχνική Επιτροπή προσπαθεί να προτείνει εναλλακτική λύση συμπεριλαμβανομένης και της απασχόλησης Αλλοδαπού Αξιολογητή, από αντίστοιχο φορέα διαπίστευσης μέλους της MLA. Όταν δεν είναι δυνατόν να υπάρξει εναλλακτική πρόταση, το Ε.ΣΥ.Δ. ενημερώνει τον αιτούντα ότι αδυνατεί να προχωρήσει στην αιτούμενη διαπίστευση. Εάν εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ δεν απαντήσει, η σχετική αίτηση παύει να ισχύει και τίθεται στο αρχείο.

Μετά την οριστικοποίηση της ομάδας αξιολόγησης, τα υποβληθέντα δικαιολογητικά μαζί με τις παρατηρήσεις της Τεχνικής Επιτροπής, διαβιβάζονται στον Επικεφαλής Αξιολογητή, ο οποίος μαζί με τα άλλα μέλη της ομάδας αξιολόγησης ενημερώνονται για την επικείμενη αξιολόγηση.

Ο Επικεφαλής Αξιολογητής εξετάζει τα διαβιβασθέντα στοιχεία και εντός δέκα (10) ημερών υποβάλλει στη Μονάδα Υποστήριξης έκθεση, την οποία γνωστοποιεί στο Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ, αναφορικά με την πληρότητα αυτών και αναφέρει κατά πόσον είναι δυνατόν να καταρτιστεί το πρόγραμμα για την κυρίως αξιολόγηση ή αν απαιτείται προαξιολόγηση ή αν ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ δεν είναι ακόμα έτοιμος για προαξιολόγηση.

Εάν εντός ενός (1) μηνός, από την ημερομηνία γνωστοποίησης πιθανών παραλείψεων, ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ δεν απαντήσει, η σχετική αίτηση παύει να ισχύει και τίθεται στο αρχείο.

4. Προαξιολόγηση

Για τη διαπίστευση Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ, πριν από τη διενέργεια της αξιολόγησης στα κεντρικά γραφεία, διενεργείται πάντοτε προαξιολόγηση. Η προαξιολόγηση αποσκοπεί στο:

- α) να συζητηθούν τυχόν εντοπισθείσες παρατηρήσεις και μη συμμορφώσεις
- β) να γίνει αντιληπτή η οργανωτική δομή του Φορέα
- γ) να συμφωνηθεί το αιτούμενο πεδίο διαπίστευσης
- δ) να εντοπιστούν κρίσιμα σημεία και να ληφθούν οι απαραίτητες πληροφορίες για την προετοιμασία του προγράμματος αξιολόγησης

Η ημερομηνία προαξιολόγησης συμφωνείται εγγράφως με τον υπό αξιολόγηση Φορέα. Η προαξιολόγηση, στις περιπτώσεις που απαιτείται, πρέπει να ξεκινά εντός τριών (3) μηνών από την υποβολή της αίτησης του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ.

Η προαξιολόγηση διενεργείται από τον Επικεφαλής Αξιολογητή, σε συνεργασία ενδεχομένως με στέλεχος της Μονάδας Υποστήριξης και συνήθως διαρκεί μία ημέρα. Τα αποτελέσματα της προαξιολόγησης καταγράφονται σε Έκθεση, η οποία γνωστοποιείται στο Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ.

Ανάλογα με το αποτέλεσμα της προαξιολόγησης μπορεί να κριθεί ότι:

- α) είναι δυνατόν να ετοιμαστεί το πρόγραμμα για την κυρίως αξιολόγηση, αφού προηγουμένως ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ υλοποιήσει τις διορθωτικές ενέργειες που ενδεχομένως έχουν προκύψει σαν αποτέλεσμα της προαξιολόγησης ή
- β) χρειάζεται περαιτέρω προαξιολόγηση ή
- γ) υπάρχουν σοβαρά προβλήματα που εμποδίζουν τη συνέχιση της προαξιολόγησης.

Ο μέγιστος χρόνος για την αποκατάσταση πιθανών ελλείψεων δεν μπορεί να ξεπερνά τους τρεις (3) μήνες από την γνωστοποίησή τους. Το χρονικό αυτό όριο μπορεί να φθάσει τους πέντε (5) μήνες, εφόσον η φύση των ελλείψεων το επιβάλλει. Σε αντίθετη περίπτωση, ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ υποβάλλει εκ νέου αίτηση για διαπίστευση.

Μετά την ολοκλήρωση της προαξιολόγησης, οριστικοποιείται η σύνθεση της ομάδας αξιολόγησης.

5. Προετοιμασία Προγράμματος Αξιολόγησης

Για την προετοιμασία του προγράμματος αξιολόγησης λαμβάνεται υπόψη:

- α) η δομή του συστήματος για την ποιότητα και η πολυπλοκότητα της δομής του Φορέα
- β) το αιτούμενο αντικείμενο διαπίστευσης

- γ) το πλήθος των πιστοποιημένων επιχειρήσεων
- δ) οι τεχνικές αξιολόγησης που πρόκειται να χρησιμοποιηθούν
- ε) η προηγούμενη επίδοση του Φορέα
- στ) οι τυχόν ισχύουσες υποχρεωτικές διατάξεις
- ζ) ο πιθανός αριθμός επιτόπου αξιολογήσεων που θα γίνουν, έχοντας υπόψη τη ληφθείσα απόφαση της Τεχνικής Επιτροπής για το θέμα αυτό.

Για την προετοιμασία της ομάδας αξιολόγησης, ζητείται από το Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ να παραδώσει αντίγραφα των μεθόδων τις οποίες έχει ενδεχομένως αναπτύξει ο ίδιος. Σε περίπτωση που ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ αρνηθεί να παραδώσει τις ανωτέρω μεθόδους, η ομάδα αξιολόγησης θα ενημερώνεται για αυτές με επιτόπου επίσκεψη στα γραφεία του Φορέα, η οποία διευθετείται μεταξύ του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ και της Μονάδας Υποστήριξης και η οποία χρεώνεται ξεχωριστά στο Φορέα.

Ο Επικεφαλής Αξιολογητής ετοιμάζει το πρόγραμμα αξιολόγησης στις εγκαταστάσεις του αιτούντος και σε συνεργασία με τη Μονάδα Υποστήριξης υπολογίζει τον απαιτούμενο χρόνο απασχόλησης που χρειάζεται για τη διενέργεια της αξιολόγησης. Επίσης, υπολογίζεται και ο χρόνος απασχόλησης που απαιτείται για την παρακολούθηση των επιθεωρήσεων που θα διενεργήσει ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ.

Ο ανωτέρω υπολογιζόμενος χρόνος αποτελεί τη βάση για τον προϋπολογισμό των οικονομικών υποχρεώσεων του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ για τη διεξαγωγή της αξιολόγησης.

Στη συνέχεια, η Μονάδα Υποστήριξης γνωστοποιεί εγγράφως στον αιτούντα το πρόγραμμα αξιολόγησης και τις προϋπολογισθείσες οικονομικές υποχρεώσεις του.

Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ οφείλει να απαντήσει εγγράφως εάν αποδέχεται το πρόγραμμα αξιολόγησης και να καταβάλει το εβδομήντα τοις εκατό (70%) των προϋπολογισθεισών οικονομικών υποχρεώσεών του.

Εάν πριν από την καθοριζόμενη στο πρόγραμμα ημερομηνία έναρξης της αξιολόγησης, ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ δεν απαντήσει, η σχετική αίτηση παύει να ισχύει και τίθεται στο αρχείο.

6. Έναρξη Αξιολόγησης

Στην αξιολόγηση του αιτούντα Φορέα δύναται να παρίσταται και ο Προϊστάμενος της Μονάδας Υποστήριξης ή ο αντίστοιχος Υπεύθυνος Τομέα.

Η αξιολόγηση αρχίζει με Εισαγωγική Συνεδρίαση, η οποία γίνεται στις εγκαταστάσεις του αιτούντος και στην οποία συμμετέχουν η ομάδα αξιολόγησης και εκπρόσωποι του τελευταίου. Σκοπός της Εισαγωγικής Συνεδρίασης είναι να διευκρινιστούν τυχόν δυσκολίες, να επιβεβαιωθεί ο σκοπός της αξιολόγησης και να γίνει σαφές τι αναμένεται από το Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης.

Σε περίπτωση που η ομάδα αξιολόγησης διαπιστώσει ότι έγιναν μεγάλες αλλαγές στο σύστημα ποιότητας του αιτούντος, χωρίς να έχουν κοινοποιηθεί στο Ε.ΣΥ.Δ. η αξιολόγηση διακόπτεται. Η αξιολόγηση του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ θα συνεχισθεί μετά την κοινοποίηση στο Ε.ΣΥ.Δ. του επικαιροποιημένου Εγχειριδίου Ποιότητας.

Η ομάδα αξιολόγησης επικοινωνεί αποκλειστικά μόνο με το προσωπικό του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ που εμπλέκεται στο σύστημα ποιότητας. Κάθε σύμβουλος του συστήματος ποιότητας του αιτούντος που επιθεωρείται επιτόπου, δύναται να παρευρίσκεται σαν σιωπηρός παρατηρητής.

7. Αξιολόγηση

Μετά την Εισαγωγική Συνεδρίαση αρχίζει η επιθεώρηση στα κεντρικά γραφεία του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ. Κατά την επιθεώρηση οι αξιολογητές εξετάζουν το σύστημα για την ποιότητα, αναζητούν αντικειμενικές αποδείξεις για την υλοποίηση των πολιτικών και διαδικασιών αυτού και καταγράφουν παρατηρήσεις και μη συμμορφώσεις σε ειδικά έντυπα, ενώ κάθε εύρημα πρέπει να συνυπογράφεται από τον εκπρόσωπο του αιτούντος.

Παρατήρηση είναι στοιχείο ή απόκλιση από την τεκμηρίωση ή την εφαρμογή του συστήματος για την ποιότητα του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ, το οποίο αν δεν διορθωθεί μπορεί στο μέλλον να οδηγήσει σε μη συμμόρφωση.

Για την αξιολόγηση του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ χρησιμοποιούνται τεχνικές και εξετάζονται τα κρίσιμα σημεία που περιλαμβάνονται στο έγγραφο του Ε.ΣΥ.Δ. «Μεθοδολογία Αξιολόγησης των Φορέων Πιστοποίησης, των Φορέων Ελέγχου και των Περιβαλλοντικών Επαληθευτών (ΕΣΔ ΜΑΦ)».

Επιπλέον, η αξιολόγηση ενός Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ μπορεί να περιλαμβάνει και αυτοτελή αξιολόγηση του υπεργολάβου ή του περιφερειακού γραφείου του Φορέα, στις περιπτώσεις που ο υπεργολάβος ή το περιφερειακό γραφείο του Φορέα:

- α) έχουν την ευθύνη ορισμού της ομάδας επιθεώρησης και τη σύνταξη της αντίστοιχης έκθεσης ή

β) λαμβάνουν (μόνο για τα περιφερειακά γραφεία) την τελική απόφαση αξιολόγησης της συμμόρφωσης.

Από την άλλη, η αξιολόγηση του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ περιλαμβάνει οπωσδήποτε την παρακολούθηση επιθεωρήσεων οι οποίες διενεργούνται από τον αιτούντα. Το πρόγραμμα των επιθεωρήσεων αυτών γίνεται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 5, με βάση τις οδηγίες της Τεχνικής Επιτροπής και διαμορφώνεται τελικά από τον Επικεφαλής Αξιολογητή σε συνεργασία με τη Μονάδα Υποστήριξης, κατά την επιθεώρηση στα κεντρικά γραφεία. Ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ αποδέχεται εγγράφως το ανωτέρω διαμορφωμένο πρόγραμμα.

Η ομάδα αξιολόγησης παρακολουθεί τις ανωτέρω επιθεωρήσεις και αποφεύγει την καθ' οιονδήποτε τρόπο άσκηση επιρροής κατά τη διάρκεια αυτών. Η ομάδα παρακολουθεί όλες τις δραστηριότητες που εκτελούνται από τους επιθεωρητές του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ και καταγράφει τις παρατηρήσεις της σε ειδικό έντυπο. Αξιολογείται η επίδοση των επιθεωρητών ως ομάδα, καθώς επίσης και η επίδοση του καθενός.

Οι εντοπιζόμενες μη συμμορφώσεις καταγράφονται σε ειδικό έντυπο και ζητείται από τους επιθεωρητές του αιτούντος να τις αναγνωρίσουν ενυπογράφως. Κατά τη διάρκεια των ανωτέρω επιθεωρήσεων, όπου απαιτείται, προτείνονται από το Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ και υλοποιούνται διορθωτικές ενέργειες.

8. Ολοκλήρωση της Αξιολόγησης

Η αξιολόγηση του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ ολοκληρώνεται με την Καταληκτική Συνεδρίαση στις εγκαταστάσεις του. Η Καταληκτική Συνεδρίαση γίνεται όταν έχουν ολοκληρωθεί όλες οι επιθεωρήσεις, τις οποίες παρακολούθησαν οι αξιολογητές και έχει σημειωθεί ουσιαστική πρόοδος από τον αιτούντα στο πρόγραμμα υλοποίησης των διορθωτικών ενεργειών.

Κατά τη συνεδρίαση ο Επικεφαλής Αξιολογητής εκθέτει περιληπτικά τα ευρήματα της ομάδας αξιολόγησης και ο υπεύθυνος του αιτούντος οφείλει να προτείνει διορθωτικές ενέργειες για την άρση των μη συμμορφώσεων, που τυχόν έχουν εντοπιστεί, καθώς και χρονοδιάγραμμα υλοποίησης αυτών.

Σε κάθε περίπτωση, ο μέγιστος χρόνος για την άρση πιθανών μη συμμορφώσεων δεν μπορεί να ξεπερνά τους τρεις (3) μήνες από την κατάρτιση του προγράμματος άρσης των μη συμμορφώσεων. Το χρονικό αυτό όριο μπορεί να φθάσει τους πέντε (5) μήνες, εφόσον

η φύση των διορθωτικών ενεργειών το επιβάλλει. Σε αντίθετη περίπτωση, ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ υποβάλλει εκ νέου αίτηση για διαπίστευση.

9. Εξέταση από την Τεχνική Επιτροπή

Μέσα σε δύο εβδομάδες από την Καταληκτική Συνεδρίαση, ο Επικεφαλής Αξιολογητής συντάσσει εισήγηση, η οποία διαβιβάζεται στη Μονάδα Υποστήριξης και γνωστοποιείται στο Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ.

Η Μονάδα Υποστήριξης, μετά την υλοποίηση πιθανών διορθωτικών ενεργειών, διαβιβάζει την ανωτέρω εισήγηση στην αντίστοιχη Τεχνική Επιτροπή μαζί με την υποβληθείσα τεκμηρίωση και το συγκεντρωθέν κατά την αξιολόγηση αποδεικτικό υλικό.

Η Τεχνική Επιτροπή εξετάζει τις παρασχεθείσες πληροφορίες και την εισήγηση του Επικεφαλής Αξιολογητή και είτε:

- α) εγκρίνει την εισήγηση του Επικεφαλής Αξιολογητή, διαμορφώνει το προτεινόμενο Επίσημο Πεδίο Εφαρμογής της Διαπίστευσης και η εισήγηση και το αντίστοιχο υλικό τεκμηρίωσης διαβιβάζεται δια της Μονάδας Υποστήριξης στο Ε.ΣΥ.Δ., το οποίο ορίζει μέλος του, ως ειδικό εισηγητή επί του θέματος ή
- β) δεν εγκρίνει την εισήγηση του Επικεφαλής Αξιολογητή και αποφασίζει ότι πρέπει να γίνουν συμπληρωματικές ενέργειες, οπότε η Μονάδα Υποστήριξης γνωστοποιεί στον Επικεφαλής Αξιολογητή και στον αιτούντα τους λόγους για τους οποίους απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες και ζητεί την υλοποίηση αυτών. Στην περίπτωση διαφωνίας μεταξύ του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ και του Επικεφαλής Αξιολογητή για τον χαρακτηρισμό και την ορθότητα των μη συμμορφώσεων η Τεχνική Επιτροπή, σε συνεργασία με την Μονάδα Υποστήριξης, διερευνά το θέμα και εισηγείται αρμοδίως.

Όπου απαιτείται διενεργείται συμπληρωματική αξιολόγηση.

Ο Επικεφαλής Αξιολογητής σε συνεργασία με τη Μονάδα Υποστήριξης υπολογίζουν απολογιστικά το συνολικό χρόνο που απαιτήθηκε για την αξιολόγηση του αιτούντος καθώς επίσης και τον απαιτούμενο χρόνο ετήσιας επιτήρησης αυτού.

10. Χορήγηση Διαπίστευσης

Το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης σε συνεδρίασή του εξετάζει την εισήγηση της αρμόδιας Τεχνικής Επιτροπής και αφού διαπιστώσει ότι ικανοποιούνται όλες οι προϋποθέσεις για διαπίστευση, εισηγείται στο Διοικητικό Συμβούλιο τη χορήγηση διαπίστευσης. Το Διοικητικό Συμβούλιο μετά την εισήγηση του Εθνικού Συμβουλίου Διαπίστευσης αποφασίζει ανάλογα.

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

Η ανωτέρω απόφαση, το υπόλοιπο των οικονομικών υποχρεώσεων του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ, καθώς και οι αναλογούσες δαπάνες επιτήρησης και διατήρησης γνωστοποιούνται στον αιτούντα, ο οποίος τα αποδέχεται εγγράφως, εξοφλεί τις οφειλές του και επιστρέφει κατάλληλα συμπληρωμένο το Έντυπο Εκτίμησης της Ικανοποίησης του Πελάτη (κωδικός εγγράφου ΕΣΥΔ ΔΕΙΠ-Ε1).

Το Πιστοποιητικό Διαπίστευσης, το οποίο είναι διάρκειας τεσσάρων ετών, καθώς και το Επίσημο Πεδίο Εφαρμογής της Διαπίστευσης, το οποίο θα έχει σαν βάση τους επιμέρους υποτομείς δραστηριότητας (υποτομείς που καθορίζονται στο έγγραφο με κωδικό ΕΣΥΔ ΥΠΟΤΟΜΕΙΣ) εκδίδονται από τη Μονάδα Υποστήριξης αφού υπογραφούν από τα εξουσιοδοτημένα για το σκοπό αυτό πρόσωπα.

11. Επιτήρηση Διαπιστευμένου Φορέα

Σκοπός της επιτήρησης του διαπιστευμένου Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ είναι να εξασφαλιστεί ότι αυτοί εξακολουθούν να ικανοποιούν τις απαιτήσεις του Ε.ΣΥ.Δ.

Οι επιτηρήσεις είναι ετήσιες. Σε ειδικές περιπτώσεις η Τεχνική Επιτροπή μπορεί να αποφασίσει τη διενέργεια έκτακτης επιτήρησης. Οι επιτηρήσεις γίνονται βάσει προγράμματος το οποίο ετοιμάζεται από τη Μονάδα Υποστήριξης και εγκρίνεται από την αρμόδια Τεχνική Επιτροπή. Η τήρηση του προγράμματος αποτελεί ευθύνη της Μονάδας Υποστήριξης.

Κατά τις αξιολογήσεις επιτήρησης ακολουθείται η ίδια διαδικασία όπως αυτή που περιγράφεται ανωτέρω για την αρχική αξιολόγηση. Ο αριθμός των επιτόπου αξιολογήσεων ανά έτος, ισούται με το 10% των πιστοποιημένων επιχειρήσεων του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ.

Για την επιλογή των επιχειρήσεων στις οποίες θα γίνουν οι επιτόπου αξιολογήσεις, στόχος είναι στο χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την αρχική διαπίστευση μέχρι την επαναξιολόγηση να γίνει επιτόπου αξιολόγηση ως προς όλους τους υποτομείς που περιλαμβάνονται στο Επίσημο Πεδίο Εφαρμογής της Διαπίστευσης (ΕΠΕΔ) του διαπιστευμένου Φορέα με προτεραιότητα σε επιχειρήσεις με μεγαλύτερες περιβαλλοντικές επιπτώσεις.

Εάν κατά την επιτήρηση εντοπιστούν μη συμμορφώσεις, η προθεσμία για την άρση τους είναι ένας (1) μήνας και είναι δυνατόν έως ότου αυτές αρθούν, να ανασταλεί πλήρως ή εν μέρει η χορηγηθείσα διαπίστευση.

12. Επέκταση του Επίσημου Πεδίου Εφαρμογής της Διαπίστευσης

Για την επέκταση του Επίσημου Πεδίου Εφαρμογής της Διαπίστευσης ενός Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ, συμπεριλαμβανομένης της προσθήκης νέου εξειδικευμένου προσωπικού, ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ υποβάλλει αίτηση, καθώς και την απαιτούμενη τεκμηρίωση και καταβάλλει τις αντίστοιχες οικονομικές υποχρεώσεις.

Η Μονάδα Υποστήριξης διαβιβάζει την αίτηση, εφόσον είναι εφικτό, στον Επικεφαλής Αξιολογητή, που διενήργησε την αρχική αξιολόγηση του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ. Ο Επικεφαλής Αξιολογητής εξετάζει την υποβληθείσα τεκμηρίωση και εισηγείται στην αντίστοιχη Τεχνική Επιτροπή αν για τη ζητούμενη επέκταση απαιτείται επιθεώρηση αξιολόγησης ή αν η επέκταση του Επίσημου Πεδίου Εφαρμογής της Διαπίστευσης μπορεί να γίνει χωρίς επιθεώρηση.

Η Τεχνική Επιτροπή επικυρώνει την εισήγηση του Επικεφαλής Αξιολογητή και αναλόγως ακολουθείται η διαδικασία όπως αυτή περιγράφεται για την αρχική αξιολόγηση.

13. Επαναξιολόγηση Διαπιστευμένου Φορέα

Ο διαπιστευμένος Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ υπόκειται σε επαναξιολόγηση κάθε τέσσερα χρόνια. Κατά την επαναξιολόγηση ακολουθείται η ίδια διαδικασία όπως και για την αρχική αξιολόγηση.

14. Ανάκληση Διαπίστευσης

Το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης μπορεί να ανακαλέσει τη διαπίστευση Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ:

- (α) αν στην περίπτωση διαπιστευμένου Φορέα που ανήκει στην ιδιοκτησία κάποιου μεμονωμένου ατόμου, το άτομο αυτό κηρύξει πτώχευση ή συνάψει συμβιβασμό για μερική εξόφληση των πιστωτών του ή
- (β) αν ο διαπιστευμένος Φορέας, ως εταιρεία, υποστεί εκκαθάριση, υποχρεωτική ή εθελούσια (μη συμπεριλαμβανομένης της εκκαθάρισης για σκοπούς ανασυγκρότησης) ή έχει διοριστεί εκκαθαριστής της επιχείρησης ή
- (γ) αν η διοίκηση του διαπιστευμένου Φορέα παραλείψει με οποιονδήποτε τρόπο να συμμορφωθεί με την ισχύουσα νομοθεσία.

15. Προσφυγές / Παράπονα

Κατά των αποφάσεων του Ε.ΣΥ.Δ. μπορεί να ασκηθεί ενδικοφανής προσφυγή από το Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ ενώπιον του Υπουργού Ανάπτυξης, μέσα σε ένα μήνα από την

κοινοποίησή τους σε αυτόν. Η προσφυγή κατατίθεται στην αρμόδια υπηρεσία της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας του Υπουργού Ανάπτυξης.

Ο Υπουργός Ανάπτυξης αποφασίζει επί των προσφυγών μετά από γνώμη τριμελούς επιτροπής, η οποία συγκροτείται με απόφασή του. Μέλη της επιτροπής ορίζονται ένας ανώτερος υπάλληλος της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας του Υπουργείου Ανάπτυξης, ένας εκπρόσωπος του Τεχνικού Επιμελητηρίου Ελλάδος και ένας εκπρόσωπος της Ένωσης των Φορέων Πιστοποίησης.

Η απόφαση εκδίδεται το αργότερο εντός δύο (2) μηνών από την ημερομηνία κατάθεσης της προσφυγής, η άσκηση της οποίας δεν έχει ανασταλτικό αποτέλεσμα.

Όσον αφορά τα παράπονα εναντίον του Ε.ΣΥ.Δ. ή της λειτουργίας του, αυτά θα πρέπει να απευθύνονται γραπτώς στον Πρόεδρο του Εθνικού Συμβουλίου Διαπίστευσης.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού προσφυγών, παραπόνων και αμφισβητήσεων που εφαρμόζει το Ε.ΣΥ.Δ. παρατίθενται στην ενότητα 4.6.^{(14),(15)}

4.5 Κόστος Διαπίστευσης Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

4.5.1 Άμεσο Κόστος Διαπίστευσης Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Τα τέλη διαπίστευσης καταβάλλονται στο Ε.ΣΥ.Δ. με αναγραφή της επωνυμίας του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ (καταθέτη) και της αιτιολόγησης πληρωμής π.χ. «για τέλη αίτησης διαπίστευσης από Ε.ΣΥ.Δ.». Στα τέλη αυτά θα προστίθεται ΦΠΑ 18%. Έχουμε τις ακόλουθες κατηγορίες τελών:

- α) Τέλος αίτησης: καταβάλλεται κατά την υποβολή της σχετικής αίτησης. Για αρχική διαπίστευση, το τέλος αίτησης ανέρχεται στα 600 €. Για επέκταση υφιστάμενης διαπίστευσης σε διαφορετικούς κλάδους δραστηριοτήτων ή σε διαφορετικά προϊόντα, το τέλος αίτησης ανέρχεται σε 140 €
- β) Τέλη αξιολόγησης: καταβάλλονται για τη διενέργεια αξιολόγησης στις εγκαταστάσεις του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ ή/και στις εγκαταστάσεις πελατών του, προκειμένου να χορηγηθεί αρχική διαπίστευση ή επέκταση υφιστάμενης διαπίστευσης ή προκειμένου να διενεργηθεί περιοδική επιτήρηση ή επαναξιολόγηση για τη διαπίστωση της συνεχιζόμενης ικανότητας του διαπιστευμένου.

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

Τα τέλη αξιολόγησης είναι ανάλογα με την αντίστοιχη απασχόληση του Συστήματος Διαπίστευσης. Ως βάση για τον υπολογισμό τους λαμβάνεται ο αριθμός των ημερών φυσικής παρουσίας των επικεφαλής αξιολογητών, των αξιολογητών ή των εμπειρογνομόνων στους χώρους δραστηριότητας του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ, ως ακολούθως:

- 880 € ανά ημέρα παρουσίας επικεφαλής αξιολογητή
- 735 € ανά ημέρα παρουσίας αξιολογητή ή εμπειρογνώμονα.

Τα τέλη αξιολόγησης σε περίπτωση που θα απαιτηθεί η απασχόληση αλλοδαπών αξιολογητών ή εμπειρογνομόνων θα καθορίζονται κατά περίπτωση.

Τα τέλη αξιολόγησης καταβάλλονται σε δύο δόσεις:

- i) το ύψος της πρώτης δόσης ανέρχεται στο 70% της προϋπολογιζόμενης δαπάνης για τη διενέργεια της αξιολόγησης και καταβάλλεται πριν από την έναρξη της κυρίως αξιολόγησης.
 - ii) Με την δεύτερη δόση εξοφλείται το σύνολο των τελών αξιολόγησης, όπως αυτά έχουν διαμορφωθεί μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ.
- γ) Τέλη διατήρησης: καταβάλλονται μετά τη συμπλήρωση ενός έτους από τη χορήγηση της διαπίστευσης, προκειμένου να διατηρηθεί η χορηγηθείσα διαπίστευση και υπολογίζονται ετησίως, ανάλογα με το προσωπικό το οποίο συμμετέχει στις διαπιστευμένες δραστηριότητες, και μέχρι ανώτατου ορίου 735 € από τη σχέση:

$$T.A. = (140 + 30 * \eta) \text{ €}, \text{ όπου}$$

T.A.: τα τέλη διατήρησης και

\eta: το πλήθος του προσωπικού, το οποίο συμμετέχει στις διαπιστευμένες δραστηριότητες του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ.

- δ) Δαπάνες για τη μετακίνηση, τη διαμονή και τη διατροφή: των επικεφαλής αξιολογητών, των αξιολογητών και των εμπειρογνομόνων, όπως αυτές καθορίζονται από τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις. Οι δαπάνες αυτές καταβάλλονται στο σύνολό τους πριν από τη διενέργεια της κυρίως αξιολόγησης σύμφωνα με την προεκτιμώμενη απασχόληση, το τυχόν δε υπόλοιπο εξοφλείται με τη δεύτερη δόση των τελών αξιολόγησης.

Ενδεικτικά αναφέρεται ότι, με βάση τα ανωτέρω, η ελάχιστη δαπάνη για τη διαπίστευση ενός μικρού Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ είναι της τάξεως των 4.000 € ενώ τα ετήσια τέλη (τέλη επιτήρησης και τέλη διατήρησης) είναι της τάξεως των 2.000 € ⁽¹⁶⁾

4.5.2 Έμμεσο Κόστος Διαπίστευσης Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Με τον όρο έμμεσο κόστος εννοούμε το κόστος που δημιουργείται για τους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ από τη διαδικασία διαπίστευσης. Είναι δηλαδή το κόστος εκείνο που δημιουργείται από την εκπλήρωση των απαιτήσεων του προτύπου ή της οδηγίας σύμφωνα με την οποία απονέμεται η διαπίστευση.

Μέρος του συγκεκριμένου κόστους μπορεί να είναι η τήρηση ορισμένων αρχείων (εντύπων και ηλεκτρονικών) τα οποία ενυπάρχουν σαν απαίτηση στο πρότυπο ή στην οδηγία αλλά σε διαφορετική περίπτωση δεν θα τηρούνταν από το φορέα. Το πλήθος των αρχείων αυτών, καθώς ακόμη και διάφορες άλλες γραφειοκρατικές πρακτικές (μηχανοργάνωση, έκδοση εγγράφων, τήρηση αρχείων για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα) που είναι υποχρεωμένοι να τηρούν οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ αυξάνουν κατά πολύ το κόστος του Φορέα και δυσκολεύουν σε ένα βαθμό την λειτουργία του.

Στο σημείο αυτό, πρέπει να πούμε ότι αν και το έμμεσο κόστος αντιπροσωπεύει ένα σημαντικό μέρος του συνολικού κόστους διαπίστευσης, είναι πολύ δύσκολο να καταγραφεί και να μετρηθεί όπως το άμεσο κόστος. Το μόνο που μπορεί να μας βοηθήσει στην προσέγγισή του είναι η άποψη των ειδικών σε αυτό τον τομέα, που με την εμπειρία τους μπορούν να μας δώσουν μία τάξη μεγέθους σε σχέση με το άμεσο κόστος.

4.6 Διαδικασία Χειρισμού Προσφυγών, Παραπόνων και Αμφισβητήσεων

Ο χειρισμός των προσφυγών, των παραπόνων και των αμφισβητήσεων που σχετίζονται με το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης γίνεται με συγκεκριμένες ενέργειες, όπως περιγράφονται στη σχετική διαδικασία (κωδικός εγγράφου ΕΣΔ ΔΠΡΟΠΑΡΑΜ) και έχει στόχο να διασφαλίσει ότι η αντιμετώπισή τους γίνεται με τρόπο άμεσο, δίκαιο και αμερόληπτο.

Σύμφωνα με τη διαδικασία αυτή, οι προσφυγές πρέπει να διατυπώνονται εγγράφως και επωνύμως από τα ενδιαφερόμενα μέρη και να απευθύνονται προς την αρμόδια υπηρεσία της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας του Υπουργείου Ανάπτυξης. Στην περίπτωση που η προσφυγή κατατεθεί στο Ε.ΣΥ.Δ., το τελευταίο τη διαβιβάζει άμεσα στην εν λόγω υπηρεσία. Η Μονάδα Υποστήριξης, με ευθύνη του Προϊσταμένου της και του Υπεύθυνου Χειρισμού Παραπόνων, παρέχει τις αναγκαίες πληροφορίες και τεκμηρίωση για την εξέταση των προσφυγών.

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

Όσον αφορά τα παράπονα και τις αμφισβητήσεις που αφορούν τις υπηρεσίες του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης πρέπει να διατυπώνονται εγγράφως και επωνύμως και να απευθύνονται προς τον Πρόεδρο του Ε.ΣΥ.Δ., ο οποίος εξετάζει κατά πόσο πρόκειται για σοβαρά υφιστάμενα ή εν δυνάμει προβλήματα, που μπορεί να δημιουργήσουν δυσλειτουργίες στο Σύστημα. Παρόμοια αντιμετώπιση έχουν και δημοσιεύματα τα οποία δημιουργούν υπόνοιες ή θέτουν ερωτήματα που έχουν χαρακτήρα παραπόνου ή αμφισβήτησης.

Σε κάθε περίπτωση, αποτελεί ευθύνη του Υπεύθυνου Χειρισμού Παραπόνων και του Προϊσταμένου της Μονάδας Υποστήριξης να διερευνήσουν το αντίστοιχο παράπονο/αμφισβήτηση και να εφαρμόσουν τα προβλεπόμενα στις αντίστοιχες διαδικασίες.

Συγκεκριμένα, για το χειρισμό των προσφυγών, παραπόνων και αμφισβητήσεων, ο Προϊστάμενος της Μονάδας Υποστήριξης ορίζει έναν Υπεύθυνο Χειρισμού Παραπόνου. Ο τελευταίος αφού ενημερωθεί από τον Πρόεδρο του Ε.ΣΥ.Δ. για το θέμα που έχει προκύψει το καταγράφει στο «Έντυπο Καταγραφής Προσφυγών, Παραπόνων και Αμφισβητήσεων» (κωδικός εγγράφου ΕΣΔ ΔΠΡΟΠΑΡΑΜ) (παρατίθεται στο Παράρτημα ΙΙ), έτσι ώστε να υπάρχει σαφής προσδιορισμός του οποιουδήποτε προβλήματος προκειμένου να αντιμετωπιστεί αυτό με τρόπο σωστό και συνεπή.

Ο Υπεύθυνος Χειρισμού Παραπόνου εξετάζει τα γεγονότα, εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος που συμφωνείται με τον Πρόεδρο του Ε.ΣΥ.Δ. Κατά την εξέταση αυτή θα πρέπει να συλλέξει ακριβή στοιχεία σχετικά με το πρόβλημα, τα οποία και διαχωρίζει από τις απόψεις των εμπλεκόμενων μερών.

Για το σκοπό αυτό καταφεύγει σε γραπτές πηγές, όπως είναι τα αρχεία του Συστήματος, οι κανονισμοί και τα πρότυπα, οι κατευθυντήριες οδηγίες και οι νομοθετικές διατάξεις. Όπου απαιτείται, αναζητά στοιχεία και από τους άμεσα ενδιαφερόμενους, ενώ σε περιπτώσεις εξειδικευμένων τεχνικών θεμάτων, ζητάει εγγράφως τις απόψεις της οικείας Τεχνικής Επιτροπής.

Κατόπιν των παραπάνω, ο Υπεύθυνος Χειρισμού Παραπόνου αναλύει και αξιολογεί τα στοιχεία που έχει συλλέξει, εντός του χρονικού διαστήματος που έχει συμφωνηθεί και διατυπώνει τα συμπεράσματά του. Στη συνέχεια προσδιορίζονται στο σχετικό έντυπο (κωδικός εγγράφου ΔΔΙΟΡΘΩΤ-Ε1) οι όποιες διορθωτικές ενέργειες κρίνονται απαραίτητες από τον κατά περίπτωση υπεύθυνο υλοποίησης και εφαρμόζεται η διαδικασία Διορθωτικών Ενέργειών.

Στις περιπτώσεις προσφυγών, τα συμπεράσματα και οι διορθωτικές ενέργειες γνωστοποιούνται στο αρμόδιο όργανο χειρισμού των προσφυγών. Σε κάθε περίπτωση, ο Προϊστάμενος της Μονάδας Υποστήριξης ενημερώνει εγγράφως τον ενδιαφερόμενο για το αποτέλεσμα από την εξέταση της προσφυγής, του παραπόνου ή της αμφισβήτησης και τις ενέργειες οι οποίες θα αναληφθούν και οι οποίες τον αφορούν.

Σε κάθε περίπτωση, τα στοιχεία που αφορούν τους ως άνω χειρισμούς τηρούνται με ευθύνη του Υπεύθυνου Χειρισμού Παραπόνου στο αντίστοιχο αρχείο. ⁽¹⁷⁾

4.7 Διαδικασία Εκτίμησης της Ικανοποίησης του Πελάτη

Η ικανοποίηση των πελατών του Ε.ΣΥ.Δ. από τις υπηρεσίες τις οποίες τους προσέφερε, εκτιμάται με συγκεκριμένη διαδικασία (κωδικός εγγράφου ΕΣΥΔ ΔΕΙΠ) και έχει στόχο τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του Ε.ΣΥ.Δ.

Σύμφωνα με τη διαδικασία αυτή, μετά την ολοκλήρωση κάθε αξιολόγησης και την εξέταση της σχετικής εισήγησης από το Ε.ΣΥ.Δ., η Μονάδα Υποστήριξης ζητάει από το φορέα που αξιολογήθηκε να συμπληρώσει το «Έντυπο Εκτίμησης της Ικανοποίησης του Πελάτη» (κωδικός εγγράφου ΕΣΥΔ ΔΕΙΠ-Ε1) (παρατίθεται στο Παράρτημα ΙΙ).

Σκοπός του εντύπου αυτού είναι να δώσει τη δυνατότητα στον πελάτη του Ε.ΣΥ.Δ. να εκφράσει την άποψή του:

Α) κατά πόσο οι υπηρεσίες του Ε.ΣΥ.Δ. ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις και τις προσδοκίες του και ειδικότερα κατά πόσο:

- ο τρόπος επικοινωνίας με το Ε.ΣΥ.Δ. είναι ικανοποιητικός
- υπάρχουν σημεία στους Κανονισμούς και τις Διαδικασίες Διαπίστευσης τα οποία χρειάζεται να απλουστευθούν ή μπορεί να βελτιωθούν
- η συμπεριφορά του προσωπικού της Μονάδας Υποστήριξης του Ε.ΣΥ.Δ. ήταν ικανοποιητική
- υπήρξε προστιθέμενη αξία από τη διενεργηθείσα αξιολόγηση
- τα τέλη διαπίστευσης κρίνονται αντιπροσωπευτικά της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Β) σχετικά με τη διενεργηθείσα αξιολόγηση και ειδικότερα κατά πόσο:

- διενεργήθηκε μια περιεκτική και ουσιαστική αξιολόγηση
- υπήρξε καλή επικοινωνία με τον ορισθέντα Επικεφαλής Αξιολογητή
- τηρήθηκαν οι χρονικές προθεσμίες που συμφωνήθηκαν

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

- η συνέπεια και η συμπεριφορά του κάθε μέλους της Ομάδας Αξιολόγησης ήταν ικανοποιητική
- η τεχνική ικανότητα του κάθε μέλους της Ομάδας Αξιολόγησης ήταν ικανοποιητική.

Γ) για οποιοδήποτε άλλο σχετικό θέμα.

Αν ο φορέας δεν επιθυμεί να συμπληρώσει το συγκεκριμένο έντυπο, πρέπει να το επιστρέψει στο Ε.ΣΥ.Δ. κάνοντας τη σχετική επισήμανση στο αντίστοιχο εδάφιο του εντύπου.

Ο απώτερος σκοπός της παραπάνω διαδικασίας είναι η συλλογή, η αξιολόγηση και η εκτίμηση των πληροφοριών που λαμβάνονται από τους πελάτες του Ε.ΣΥ.Δ. Οι πληροφορίες αυτές είναι υπό μορφή δεικτών (Δείκτες Ικανοποίησης Πελάτη) και μετά τη λήψη τους αναλύονται περαιτέρω από τα αρμόδια όργανα του Ε.ΣΥ.Δ., προκειμένου να προσδιοριστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να υπάρξει βελτίωση των εφαρμοζόμενων διαδικασιών.

Συγκεκριμένα, το Συμβούλιο Ανασκόπησης, εφαρμόζοντας τη διαδικασία Ανασκοπήσεων του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας του Ε.ΣΥ.Δ., εξετάζει μεταξύ άλλων και τις προαναφερθείσες πληροφορίες. Επίσης, το Συμβούλιο Αξιολόγησης, εφαρμόζοντας τη διαδικασία Αξιολόγησης των Αξιολογητών του Ε.ΣΥ.Δ., εξετάζει μεταξύ άλλων και τις πληροφορίες αυτές. ⁽¹⁸⁾

4.8 Άλλοι Φορείς Διαπίστευσης

4.8.1 Ο Αγγλικός Φορέας Διαπίστευσης (UKAS)

Ο Φορέας Διαπίστευσης του Ηνωμένου Βασιλείου είναι ο μοναδικός εθνικός φορέας διαπίστευσης αναγνωρισμένος από το κράτος να αξιολογεί και να χορηγεί διαπίστευση, σύμφωνα με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα, σε:

- ∅ Φορείς Πιστοποίησης
- ∅ Φορείς Επιθεώρησης
- ∅ Εργαστήρια Δοκιμών
- ∅ Εργαστήρια Αναλύσεων.

Η διαπίστευση από τον UKAS αποδεικνύει την ικανότητα, την αμεροληψία και δυνατότητα λειτουργίας των οργανισμών που διαπιστεύονται από αυτόν.

Ο UKAS είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός που δραστηριοποιείται υπό ειδικό καθεστώς Εταιρείας Περιορισμένης Ευθύνης (limited company), στο πλαίσιο της οποίας

καθένα από τα μέλη της ευθύνεται έναντι της εταιρείας μονάχα κατά προκαθορισμένο και συγκεκριμένο μερίδιο που δεσμεύεται, από καταρτισμένο πρωτόκολλο, να καταβάλει κατά την διάλυσή της. Η συγκεκριμένη νομική μορφή εταιρείας είναι ασυνήθης για την ελληνική εμπορική πραγματικότητα. Ο μη κερδοσκοπικός αυτός οργανισμός λειτουργεί κάτω από συγκεκριμένο Μνημόνιο Συνεργασίας με την κυβέρνηση του Ηνωμένου Βασιλείου μέσω του Υπουργείου Εμπορίου και Βιομηχανίας.

A. Τα μέλη του UKAS

Ο UKAS ως Εταιρία Περιορισμένης Ευθύνης που λειτουργεί υπό ειδικό καθεστώς αντί για μετόχους έχει διάφορα μέλη. Τα μέλη αυτά αντιπροσωπεύουν αυτούς που δείχνουν ενδιαφέρον για όλες τις πλευρές της διαπίστευσης, όπως:

- α) εθνική κυβέρνηση και τοπικές κυβερνήσεις
- β) βιομηχανίες και εταιρίες
- γ) ομοσπονδίες, ομίλους καθώς και στελέχη ποιότητας.

Μερικά από τα κυριότερα μέλη του UKAS είναι:

- ⊗ Το Υπουργείο Βιομηχανίας και Εμπορίου.
- ⊗ Το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Τροφίμων.
- ⊗ Ο Συνεταιρισμός Φορέων Πιστοποίησης του Ηνωμένου Βασιλείου.
- ⊗ Συνομοσπονδία Βιομηχανιών του Ηνωμένου Βασιλείου.
- ⊗ Το Ινστιτούτο Διασφάλισης της Ποιότητας του Ηνωμένου Βασιλείου.

Παρόλο που η εταιρία από τις διάφορες οικονομικές χρήσεις επιτυγχάνει να έχει κέρδη, τα κέρδη αυτά ξαναγυρίζουν στον οργανισμό και επανεπενδύονται. Κέρδη περασμένων οικονομικών χρήσεων είναι οι κύριες πηγές χρηματοδότησης επενδύσεων σε καινούργιες περιοχές διαπίστευσης.

B. Η Συμβουλευτική Επιτροπή του UKAS

Από την Συμβουλευτική Επιτροπή του UKAS ζητείται:

- ⊗ Να συμβουλεύει το διοικητικό συμβούλιο για όλα τα ζητήματα που αφορούν την ανάπτυξη και την λειτουργία του UKAS όπως αυτά ερμηνεύονται από το μνημόνιο συνεργασίας και τα γενικά άρθρα της σύμπραξης.
- ⊗ Να μεταβιβάζει στον UKAS τις απόψεις των μελών του σχετικές με τα δικά τους συμφέροντα. Αν κρίνεται έτσι από την επιτροπή, η μεταβίβαση αυτή των απόψεων μπορεί να γίνεται μέσω της παρουσίας του προέδρου της επιτροπής σε συνεδρίαση του διοικητικού συμβουλίου του UKAS.

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

- ☐ Να εγείρει ερωτήματα για συζήτηση από το διοικητικό συμβούλιο του UKAS και μετέπειτα από την Επιτροπή.
- ☐ Να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του διοικητικού συμβουλίου για ειδικά θέματα συμβουλευτικού χαρακτήρα.

Η Συμβουλευτική Επιτροπή του UKAS συνεδριάζει τουλάχιστον 3 φορές το χρόνο σε χρόνο και περιοχή που συμφωνείται από τα μέλη.

Γ. Οι Τεχνικές Επιτροπές του UKAS

Ο ρόλος των Τεχνικών Συμβουλευτικών Επιτροπών είναι να δίνουν συμβουλές σε τεχνικά θέματα σχετικές με την ανάπτυξη και τη λειτουργία του UKAS.

Οι επιτροπές έχουν συμβουλευτικό χαρακτήρα και δεν μπορούν να παίρνουν μέρος στη λειτουργία του οργανισμού. Οι συνεδριάσεις των επιτροπών γίνονται όποτε απαιτείται από τις περιστάσεις.

Δ. Η διαδικασία διαπίστευσης του UKAS

Η διαδικασία της διαπίστευσης του UKAS, δεν διαφέρει από τη διαδικασία διαπίστευσης του ΕΣΥΔ και περιλαμβάνει σε γενικές γραμμές τα εξής στάδια:

- ☐ Αίτηση για Διαπίστευση
- ☐ Προ-αξιολόγηση
- ☐ Αρχική αξιολόγηση
- ☐ Επιτήρηση της διαπίστευσης.

Μετά την απονομή του πιστοποιητικού διαπίστευσης από τον UKAS σε συγκεκριμένο πεδίο ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ μπορεί να κάνει επέκταση του πιστοποιητικού και σε άλλα πεδία. Στην περίπτωση αυτή ακολουθείται από το φορέα διαπίστευσης παρόμοια διαδικασία όπως παραπάνω. ⁽²³⁾

4.8.2 Ο Γερμανικός Φορέας Διαπίστευσης (DAR)

Ο DAR ιδρύθηκε τον Μάρτιο του 1991. Είναι το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης της Γερμανίας το οποίο υποστηρίζεται από κοινού από την εθνική κυβέρνηση της Γερμανίας και από την Γερμανική Βιομηχανία εκπληρώνοντας καθήκοντα συντονισμού.

Ο DAR έχει τα ακόλουθα καθήκοντα:

- ☐ Να συντονίζει τις ενέργειες στο κομμάτι της διαπίστευσης και της αναγνώρισης των εργαστηρίων που διεκπεραιώνουν ελέγχους και των φορέων πιστοποίησης στην Γερμανία.

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

- ☐ Να διευθύνει μία κεντρική βάση εγγραφής των γερμανικών διαπιστεύσεων και αναγνώρισεων που έχουν γίνει.
- ☐ Να αντιπροσωπεύει τα γερμανικά συμφέροντα σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο ασχολούμενος με γενικά θέματα διαπίστευσης και αναγνώρισης.
- ☐ Να αναπτύσσει και να βελτιώνει συνεχώς τους κανόνες και τις διαδικασίες που ο ίδιος εφαρμόζει.

Εδώ θα πρέπει να πούμε ότι ο DAR από μόνος του δεν πραγματοποιεί διαπιστεύσεις. Το ρόλο αυτό έχουν αναλάβει φορείς διαπίστευσης οι οποίοι ανήκουν στο διοικητικό σχήμα του DAR αλλά δρουν από μόνοι τους και προσφέρουν εξειδικευμένες υπηρεσίες διαπίστευσης.

A. Τα μέλη του DAR

Μέλη του DAR μπορεί να είναι φορείς διαπίστευσης καθώς και άλλοι οργανισμοί οι οποίοι με τη δραστηριότητά τους επηρεάζουν την πολιτική διαπίστευσης στην Γερμανία και συμβάλλουν στο συντονισμό του Γερμανικού Συστήματος Διαπίστευσης και στην αντιπροσώπηση του στο εξωτερικό.

B. Οι Υπο-επιτροπές του DAR

Για τον καλύτερο συντονισμό των ποικίλων καθηκόντων του, ο DAR έχει δημιουργήσει μερικές υπο-επιτροπές. Μέχρι τώρα οι υπάρχουσες υπο-επιτροπές είναι οι εξής:

- ☐ Επιτροπή για τη συνεργασία μεταξύ υποχρεωτικής και εθελοντικής διαπίστευσης.
- ☐ Επιτροπή εκπαίδευσης των αξιολογητών.
- ☐ Επιτροπή διεθνούς συνεργασίας.
- ☐ Επιτροπή για τεχνικά θέματα.

Γ. Τα Πρότυπα Διαπίστευσης του DAR

Όλοι οι φορείς διαπίστευσης εκπροσωπώντας τον DAR διαπιστεύουν σύμφωνα με τα πρότυπα της σειράς EN 45000/ISO/IEC 17000 και των αποφάσεων του DAR. Με την άδεια του DAR, μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα πιστοποιητικά του DAR για διαπίστευση.

Δ. Η διαδικασία διαπίστευσης του DAR

Ο DAR συστήνει στα μέλη του την ακόλουθη διαδικασία διαπίστευσης, η οποία περιλαμβάνει σε γενικές γραμμές τα παρακάτω βήματα:

- α) αρχική αίτηση

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

β) διαδικασία αξιολόγησης

γ) διαδικασία απονομής διαπίστευσης

δ) διαδικασία επιτήρησης ή επέκτασης της διαπίστευσης. ⁽²²⁾

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΜΕΝΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ Σ.Π.Δ. – ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ

Στο κεφάλαιο αυτό, που αποτελεί και το πρακτικό μέρος της παρούσας εργασίας, θα παρουσιασθούν οι διαπιστευμένοι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ και θα επιχειρήσουμε, μέσω εμπειρικής έρευνας, να καταγράψουμε τα οφέλη και τυχόν προβλήματα που προκύπτουν από την εφαρμογή της διαπίστευσης.

Στόχος της συγκεκριμένης έρευνας είναι να περιγράψει αρχικά το πλαίσιο της αγοράς των διαπιστευμένων Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ στον ελληνικό χώρο και στη συνέχεια να διαπιστώσει πώς εξασφαλίζεται η αποτελεσματική λειτουργία της αγοράς προς όφελος των τριών συμβαλλόμενων: των Φορέων Διαπίστευσης, των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ και των επιχειρήσεων που τελικά πιστοποιούνται.

5.1 Διεξαγωγή Εμπειρικής Έρευνας για την αξιολόγηση της διαπίστευσης

Η αξιολόγηση της διαπίστευσης βασίστηκε στη μελέτη όλων των παραμέτρων και των παραγόντων που ήδη αναφέρθηκαν στο θεωρητικό μέρος της παρούσας εργασίας.

Επιδίωξη αυτής της εμπειρικής έρευνας είναι να διερευνηθεί κατά πόσο η εφαρμογή στον ελληνικό χώρο της διαπίστευσης είναι αποτελεσματική, δηλαδή να εξάγουμε χρήσιμα συμπεράσματα όσον αφορά πρώτον τα δυνατά και αδύνατα σημεία των Φορέων Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ, UKAS, DAR) που δραστηριοποιούνται στον ελληνικό χώρο και δεύτερον πόσο ικανοποιημένοι εμφανίζονται οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ από τους Φορείς Διαπίστευσης, από την ίδια τη διαδικασία διαπίστευσης και από τη διαδικασία επιτήρησης.

Με αυτόν τον τρόπο καταδεικνύονται σε μεγάλο βαθμό τα οφέλη που αποκομίζουν οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ από τη διαπίστευση αλλά εμφανίζονται και τυχόν προβλήματα, έτσι ώστε στο μέλλον να αναζητηθούν και οι όποιες διορθωτικές ενέργειες και λύσεις.

Έτσι, η αξιολόγηση της διαπίστευσης πραγματοποιήθηκε προς τρεις διαφορετικές κατευθύνσεις:

- A. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης από το Φορέα Διαπίστευσης – Εκτίμηση των υπηρεσιών που προσέφερε ο Φορέας Διαπίστευσης.
- B. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης από τη Διαδικασία Διαπίστευσης – Αποτίμηση της Διαδικασίας Διαπίστευσης.
- Γ. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης κατά την Περίοδο Επιτήρησης – Ποιοτική εκτίμηση της ικανοποίησης μετά τη χορήγηση διαπίστευσης.

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

Επιπλέον, κρίθηκε σκόπιμο να πραγματοποιηθεί αξιολόγηση της ικανοποίησης του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ από τη διαπίστευση μέσω βαθμολόγησης συγκεκριμένων κριτηρίων, προκειμένου να επιβεβαιωθούν τα αποτελέσματα που θα προκύψουν από την παραπάνω διαδικασία.

Για την επίτευξη των παραπάνω πραγματοποιήθηκε εμπειρική έρευνα με ειδικά σχεδιασμένο Ερωτηματολόγιο (βλ. Παράρτημα Ι), το οποίο απευθύνθηκε σε Φορείς Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και περιλάμβανε τις εξής ενότητες:

I. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Στην ενότητα αυτή ζητήθηκε να συμπληρωθούν τα γενικά στοιχεία του φορέα στον οποίο απευθύνονταν το ερωτηματολόγιο και συγκεκριμένα: η επωνυμία, η διεύθυνση, η νομική μορφή, το πεδίο δραστηριοποίησης, η χρονολογία έναρξης δραστηριοποίησης στο συγκεκριμένο τομέα, τα στοιχεία που αφορούν τη χορήγηση της διαπίστευσης (ημερομηνία, πρότυπο, επωνυμία φορέα διαπίστευσης, κ.ά.), τυχόν άλλες δραστηριότητες, καθώς και τα γενικά στοιχεία του υπεύθυνου συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου (ονοματεπώνυμο, ειδικότητα, θέση).

II. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΦΟΡΕΑ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ

Στην ενότητα αυτή ζητήθηκε να δοθούν απαντήσεις στα εξής βασικά ερωτήματα:

- Πως κρίνετε τον τρόπο επικοινωνίας με το Φορέα Διαπίστευσης;
- Πως κρίνετε τη συμπεριφορά του προσωπικού της ομάδας αξιολόγησης του Φορέα Διαπίστευσης;
- Πως κρίνετε τη χρονική ανταπόκριση του Φορέα Διαπίστευσης στην υποβληθείσα αίτηση;
- Πως αξιολογείτε την προστιθέμενη αξία για το φορέα σας από τη διενεργηθείσα αξιολόγηση;
- Πως κρίνετε το ύψος των τελών διαπίστευσης;
- Πως κρίνετε την επικοινωνία με το Φορέα Διαπίστευσης μετά τη διαπίστευση (κατά την επιτήρηση);

III. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ

Στην ενότητα αυτή ζητήθηκε να δοθούν απαντήσεις στα εξής βασικά ερωτήματα:

- Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από το περιεχόμενο της αξιολόγησης που διενεργήθηκε;
- Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από την επικοινωνία με τον ορισθέντα Επικεφαλής Αξιολογητή;

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

- Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από την τήρηση των χρονικών προθεσμιών που συμφωνήθηκαν;
- Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από τη συνέπεια και τη συμπεριφορά του κάθε μέλους της ομάδας αξιολόγησης;
- Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από την τεχνική ικανότητα των μελών της ομάδας αξιολόγησης;

IV. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ

Στην ενότητα αυτή ζητήθηκε να δοθούν απαντήσεις στα εξής βασικά ερωτήματα:

- Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από την αύξηση του πελατολογίου;
- Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από την προβολή του φορέα σας προς τα έξω;
- Πόσο βοήθησε οικονομικά το φορέα σας η διαπίστευση;
- Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από τη βελτίωση του φορέα σας σε διοικητικό και οργανωτικό επίπεδο;
- Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από τη βελτίωση διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού του φορέα σας;
- Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από τη βελτίωση της επικοινωνίας με τρίτους (συνεργάτες, πελάτες, προμηθευτές);
- Πόσο αποτελεσματικότερη έγινε η διαδικασία πιστοποίησης που εφαρμόζει ο φορέας σας;
- Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από τη συνεισφορά της διαπίστευσης στη βελτίωση του συστήματος ποιότητας που εφαρμόζει ο φορέας σας;
- Πώς κρίνετε το «έμμεσο» κόστος που δημιουργείται από τη διαπίστευση (λόγω της τήρησης πολυπληθών αρχείων, τεκμηρίωση αρχείων, κ.λ.π.);

V. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΠΔ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗ

Στην ενότητα αυτή ζητήθηκε να αξιολογηθεί συνολικά η ικανοποίηση του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ από τη διαπίστευση, ως προς τα κριτήρια που αναφέρονται παρακάτω:

- α) Άμεσο Κόστος (τέλη διαπίστευσης)
- β) Έμμεσο Κόστος (γραφειοκρατία, μεγάλο πλήθος αρχείων, κ.λ.π.)
- γ) Αύξηση του Πελατολογίου
- δ) Βελτίωση της Οργάνωσης
- ε) Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού
- στ) Βελτίωση της διαδικασίας πιστοποίησης

VI. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Στην ενότητα αυτή ζητήθηκε να αναφερθούν εκτιμήσεις:

- α) για τις προοπτικές/δυνατότητες ανάπτυξης της διαπίστευσης Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ στην Ελλάδα
- β) για τις πολιτικές και τα μέτρα που χρειάζεται να ληφθούν και τα κίνητρα που χρειάζεται να δοθούν για την περαιτέρω ανάπτυξη της διαπίστευσης Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ στην Ελλάδα
- γ) για τις μεγαλύτερες δυσκολίες και τα σημαντικότερα αντικίνητρα που αντιμετωπίζουν οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ κατά την εφαρμογή των απαιτήσεων της διαπίστευσης.

VII. ΑΛΛΑ ΣΧΟΛΙΑ

Στην ενότητα αυτή ζητήθηκε να αναφερθούν τυχόν άλλα σχόλια για το θέμα που πραγματεύεται το συγκεκριμένο Ερωτηματολόγιο.

Το συγκεκριμένο Ερωτηματολόγιο στάλθηκε σε 13 Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ τα στοιχεία των οποίων παρατίθενται στο Παράρτημα Ι

5.2 Ανάλυση Αποτελεσμάτων της Εμπειρικής Έρευνας

Στην ενότητα αυτή πραγματοποιείται η αξιολόγηση της διαπίστευσης, βάσει των απαντήσεων που δόθηκαν στο Ερωτηματολόγιο που αναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα.

Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να σημειωθεί ότι τα Ερωτηματολόγια που στάλθηκαν σε 13 αποδέκτες:

§ 5 Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ που είναι διαπιστευμένοι από το ΕΣΥΔ,

§ 6 Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ που είναι διαπιστευμένοι από το UKAS και

§ 2 Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ που είναι διαπιστευμένοι από το DAR,

απαντήθηκαν (μέσα σε ένα χρονικό διάστημα ανώτερο των δύο μηνών) από:

- 4 Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ οι οποίοι είναι διαπιστευμένοι από το ΕΣΥΔ, οπότε είχαμε ποσοστό ανταπόκρισης 80%,
- 3 Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ που είναι διαπιστευμένοι από το UKAS, οπότε είχαμε ποσοστό ανταπόκρισης 50% και
- 2 Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ που είναι διαπιστευμένοι από το DAR, οπότε είχαμε ποσοστό ανταπόκρισης 100%.

Επομένως, δόθηκαν συνολικά 9 απαντήσεις, δηλαδή συνολικό ποσοστό ανταπόκρισης 69%. Στις επόμενες ενότητες παρουσιάζεται η ανάλυση των αποτελεσμάτων για την αξιολόγηση της διαπίστευσης, με βάση τις απαντήσεις που δόθηκαν.

5.2.1 Αγορά Διαπιστευμένων Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ στον ελληνικό χώρο

Στη συνέχεια ακολουθεί μια συνοπτική περιγραφή του πλαισίου της αγοράς των διαπιστευμένων Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ στον ελληνικό χώρο. Στην ενότητα αυτή επίσης παρουσιάζονται οι διαπιστευμένοι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ και αναλύονται κάποια από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους, όπως:

- τα πρότυπα και οι προδιαγραφές σύμφωνα με τα οποία πιστοποιούν τα ΣΠΔ
- το πελατολόγιό τους (μερίδιο αγοράς)
- η χρονολογία δραστηριοποίησης στο συγκεκριμένο τομέα
- η ημερομηνία χορήγησης διαπίστευσης και από ποιο φορέα διαπίστευσης κ.ά.

Στην Ελλάδα δραστηριοποιούνται πολλοί Φορείς Πιστοποίησης μερικοί από τους οποίους πιστοποιούν επιχειρήσεις για το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζουν σύμφωνα με ορισμένα πρότυπα όπως το ISO 14001 και το EMAS. Αυτοί οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ διαπιστεύονται από κάποιο Φορέα Διαπίστευσης εγχώριο ή από το εξωτερικό. Στην Ελλάδα ο εθνικός Φορέας Διαπίστευσης, όπως είδαμε και σε προηγούμενο κεφάλαιο, είναι το ΕΣΥΔ (Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης). Άλλοι Φορείς Διαπίστευσης οι οποίοι έχουν απονείμει πιστοποιητικά διαπίστευσης σε Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ που δραστηριοποιούνται στον ελληνικό χώρο είναι ο αγγλικός Φορέας Διαπίστευσης UKAS (United Kingdom Accreditation Service) και ο γερμανικός Φορέας Διαπίστευσης DAR (Deutscher Akkreditierungs Rat).

Σύμφωνα με τα παραπάνω, το πλαίσιο που έχει διαμορφωθεί στον ελληνικό χώρο έχει ως εξής:

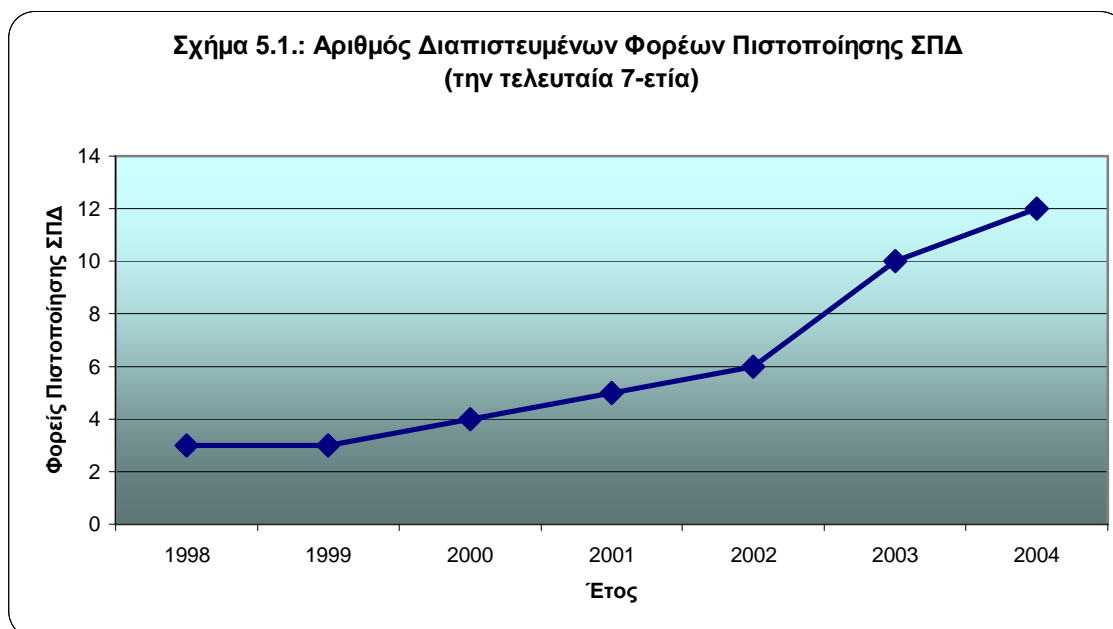
Πίνακας 5.1: Διαπιστευμένοι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ στον ελληνικό χώρο

ΦΟΡΕΙΣ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ	ΦΟΡΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΕΣΥΔ	ΕΛΟΤ EUROCERT ΛΕΤΡΙΝΑ QMS TUV Hellas

UKAS	BVQI EQA Lloyd's NQA BM Trada SGS
DAR	TUV Austria-Hellas TUV Hellas

Όπως παρατηρούμε και από τον πίνακα υπάρχουν πέντε Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ διαπιστευμένοι από τον ελληνικό Φορέα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ), έξι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ διαπιστευμένοι από τον αγγλικό Φορέα Διαπίστευσης UKAS και δύο από τον γερμανικό Φορέα Διαπίστευσης DAR.

Η Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ είναι ένα σχετικά καινούργιο εγχείρημα στην Ελλάδα και εκτός των άλλων μεγάλο ενδιαφέρον παρουσιάζει η καταγραφή της τάσης, ανοδικής ή καθοδικής, κατά την τελευταία εφταετία, όπως αποτυπώνεται στο παρακάτω διάγραμμα. Με τον τρόπο αυτό θα δούμε και την ανταπόκριση των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ σε αυτή την προσπάθεια.

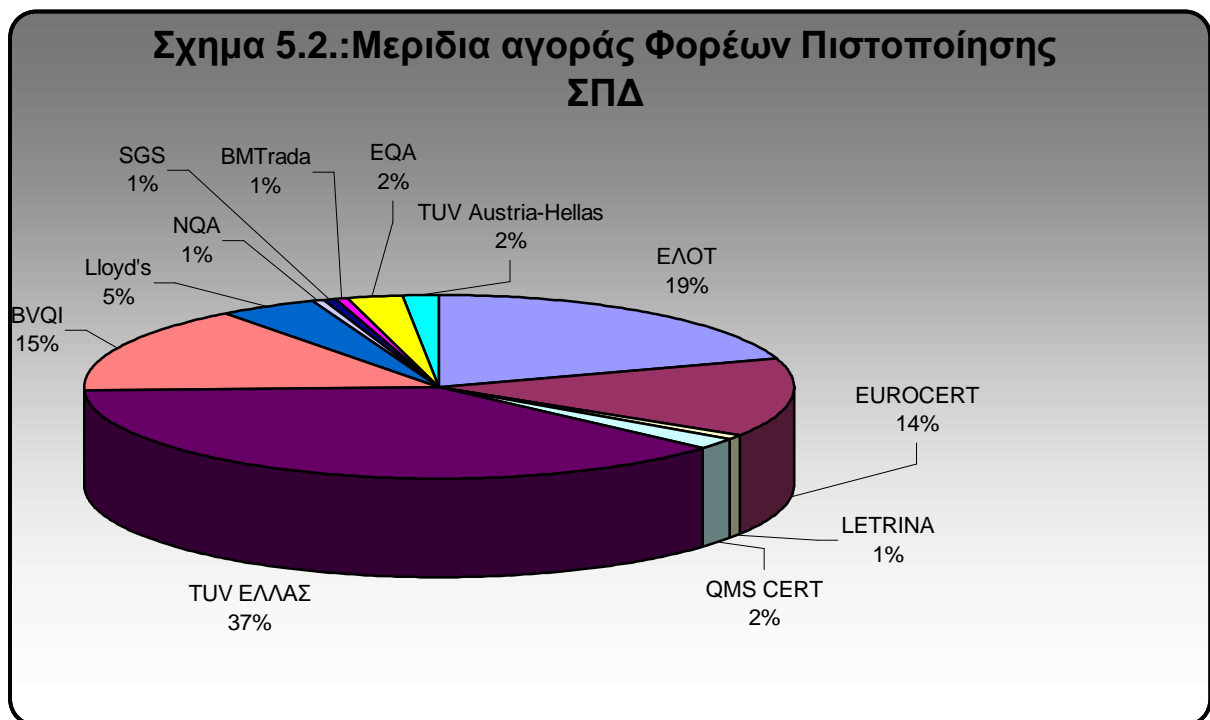


Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται η έντονα ανοδική τάση που επικρατεί στον ελληνικό χώρο όσον αφορά τη ζήτηση για διαπίστευση. Παρατηρούμε ότι μέσα στην εφταετία από το 1998 έως το 2004 οι διαπιστευμένοι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

τετραπλασιάστηκαν και από τρεις (3) το πρώτο έτος έφτασαν στο τέλος της εφταετίας τους δώδεκα (12). Η μεγαλύτερη αύξηση εντοπίζεται από το 2002 στο 2003 όταν από έξι (6) οι διαπιστευμένοι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ έγιναν δέκα (10). Γενικότερα πάντως παρατηρούμε ότι η διαπίστευση των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ είναι κάτι καινούργιο και αρκετά πρωτοποριακό για την ελληνική αγορά πιστοποίησης, η οποία σιγά-σιγά αρχίζει να βρίσκει τον δρόμο της και να απόκτα ευρωπαϊκό προφίλ.

Από τους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα άλλοι παρουσιάζουν έντονη επιχειρηματική δραστηριότητα και άλλοι όχι. Έτσι, σύμφωνα με το πελατολόγιό τους, εξάγουμε τα ακόλουθα μερίδια αγοράς:



* Τα στοιχεία του πίνακα προέρχονται από δύο πηγές: α) απαντήσεις των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ στο σχετικό ερωτηματολόγιο, β) τα sites των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ στο internet.

Το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς εμφανίζει η TUV HELLAS με 150 πιστοποιημένες εταιρείες και το 37% του συνόλου των πιστοποιημένων κατά ISO 14001 και EMAS εταιρειών, ακολουθεί ο ΕΛΟΤ με 19% και 79 πιστοποιημένες εταιρείες, η BVQI με 15% και 60 πιστοποιημένες εταιρείες, ο EUROCERT με 14% και 55 πιστοποιημένες εταιρείες, η Lloyd's με 5% και 18 πιστοποιημένες εταιρείες. Εκτός από αυτούς έχουμε και άλλους 7 διαπιστευμένους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ, οι οποίοι παρουσιάζουν μερίδια αγοράς κάτω από 2% και λιγότερες από 10 πιστοποιημένες εταιρείες. Οι τέσσερις εταιρείες που

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

εμφανίζουν τα μεγαλύτερα μερίδια αγοράς (TUV HELLAS, ΕΛΟΤ, BVQI, EUROCERT) συνολικά συγκεντρώνουν το 85% του συνόλου των πιστοποιημένων εταιρειών στην Ελλάδα. Κατανοούμε λοιπόν ότι ο κύριος όγκος των εταιρειών που επιλέγουν να πιστοποιηθούν κατά ISO 14001 ή κατά EMAS προτιμάει ήδη καταξιωμένους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ. Αξίζει να σημειωθεί ότι από τους τέσσερις Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ που εμφανίζουν τα μεγαλύτερα μερίδια αγοράς οι τρεις είναι διαπιστευμένοι από τον Ελληνικό Φορέα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ) και ο ένας από τον Αγγλικό Φορέα Διαπίστευσης (UKAS).

Στη συνέχεια ακολουθεί ένας πίνακας με τα λοιπά γενικά στοιχεία των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ που δεν αναλύθηκαν παραπάνω, όπως τα πρότυπα με τα οποία πιστοποιούν τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, τη χρονολογία από την οποία άρχισαν να δραστηριοποιούνται στο συγκεκριμένο τομέα κ.α.

Πίνακας 5.2: Γενικά στοιχεία των διαπιστευμένων Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ στον ελληνικό χώρο

ΦΟΡΕΑΣ	ΕΝΑΡΞΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ	ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ	ΠΡΟΤΥΠΟ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ	ΦΟΡΕΑΣ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟΥ		ΠΡΟΤΥΠΑ ΣΠΔ
					ΠΡΙΝ	ΜΕΤΑ	
1. ΕΛΟΤ	2001	2003	EN 45012 - ISO/IEC66	ΕΣΥΔ	18	79	ISO 14001/ EMAS
2. QMS CERT	2002	21/11/03	ISO/IEC66	ΕΣΥΔ	3	8	ISO 14001/ EMAS
3. EUROCERT	1999	6/6/01	ISO/IEC66	ΕΣΥΔ	1	55	ISO 14001
4. BVQI HELLAS	1996	1996	EN 45012	UKAS	0	60	ISO 14001/ EMAS
5. TUV HELLAS	2002	24/9/02	ISO/IEC66	ΕΣΥΔ- DAR	0	150	ISO 14001/ EMAS
6. SGS GREECE	2004	14/12/91	EN 45012	DAR	0	2	ISO 14001
7. TUV Austria-hellas	1997	19/6/95	EN 45012 - ISO/IEC66	UKAS	0	7	ISO 14001/ EMAS
8. Lloyd's	1998	2000	ISO/IEC66	UKAS	3	18	ISO 14001/ EMAS
9. ΛΕΤΡΙΝΑ	2002	27/7/03	ISO/IEC66	ΕΣΥΔ	1	3	ISO 14001
10. EQA	2003	15/8/03	ISO/IEC66	UKAS	0	9	ISO 14001
11. NQA	2004	6/8/04	ISO/IEC66	UKAS	0	2	ISO 14001/ EMAS
12. BM TRADA	2004	1/11/04	ISO/IEC66	UKAS	0	3	ISO 14001/ EMAS

Σαν ένα τελευταίο σχόλιο αναλύοντας την αγορά των διαπιστευμένων Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ, αξίζει να αναφέρουμε ότι πολλοί Φορείς οι οποίοι είναι διαπιστευμένοι από Φορείς Διαπίστευσης του εξωτερικού κάνουν ενέργειες για να διαπιστευτούν και από

τον Ελληνικό Φορέα Διαπίστευσης διότι θεωρούν ότι κάτι τέτοιο θα τους κάνει πιο γνωστούς και πιο αξιόπιστους στην εγχώρια αγορά.

5.2.2 Ανάλυση Αποτελεσμάτων για το Βαθμό Ικανοποίησης των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΑ από το Φορέα Διαπίστευσης

Οι απαντήσεις που δόθηκαν στις ερωτήσεις της ενότητας II του Ερωτηματολογίου και αφορούν το βαθμό ικανοποίησης από το Φορέα Διαπίστευσης, επεξεργάστηκαν στο πρόγραμμα Excel και τα αποτελέσματα αυτών παρατίθενται στον ακόλουθο πίνακα.

Συγκεκριμένα, στην ενότητα II του Ερωτηματολογίου ζητήθηκε από τους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΑ να χαρακτηρίσουν το βαθμό ικανοποίησής τους από το Φορέα Διαπίστευσης χρησιμοποιώντας την εξής διαβάθμιση:

§ Μη ικανοποιητικός (βαθμός 1)

§ Μέτριος (βαθμός 2)

§ Καλός (βαθμός 3)

§ Πολύ καλός (βαθμός 4)

Τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα των απαντήσεων που δόθηκαν, παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα:

Πίνακας 5.3: Αποτελέσματα σχετικά με το Βαθμό Ικανοποίησης από το Φορέα Διαπίστευσης

Α/Α	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ				ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ (%)
		1	2	3	4	
1.	Πώς κρίνετε τον τρόπο επικοινωνίας με τον Φορέα Διαπίστευσης;	0	3	6	0	66,7 %
2.	Πώς κρίνετε την συμπεριφορά του προσωπικού της ομάδας αξιολόγησης του Φορέα Διαπίστευσης;	0	0	4	5	88,9 %
3.	Πώς κρίνετε την χρονική ανταπόκριση του Φορέα Διαπίστευσης στην υποβληθείσα αίτηση;	0	4	4	1	66,7 %
4.	Πώς αξιολογείτε την προστιθέμενη αξία για το φορέα σας από τη διενεργηθείσα αξιολόγηση;	0	2	5	2	75,0 %
5.	Πώς κρίνετε το ύψος των τελών διαπίστευσης;	0	7	2	0	55,6 %
6.	Πώς κρίνετε την επικοινωνία με τον Φορέα Διαπίστευσης μετά την	0	1	7	1	75,0 %

Διαπίστευση (κατά την επιτήρηση);					
-----------------------------------	--	--	--	--	--

Στην τελευταία στήλη του πίνακα παρουσιάζεται και ένας δείκτης του βαθμού ικανοποίησης από το συγκεκριμένο τομέα (ερώτηση). Ο δείκτης αυτός εξάγεται ως εξής: πολλαπλασιάζουμε την συχνότητα των απαντήσεων επί το βαθμό και γνωρίζοντας ότι το άριστα είναι το γινόμενο της μέγιστης συχνότητας επί του μέγιστου βαθμού, κάνουμε μια αναγωγή στη μονάδα και βρίσκουμε το ποσοστό ικανοποίησης. Παραδείγματος χάρη για να εξάγουμε το βαθμό ικανοποίησης των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ για την πρώτη ερώτηση (Πώς κρίνετε τον τρόπο επικοινωνίας με το Φορέα Διαπίστευσης;) κάνουμε τις παρακάτω πράξεις:

$$\begin{aligned} & (\text{Συχνότητα Απάντησης 1} * \text{Βαθμός 1}) + (\text{Συχνότητα Απάντησης 2} * \text{Βαθμός 2}) + \\ & (\text{Συχνότητα Απάντησης 3} * \text{Βαθμός 3}) + (\text{Συχνότητα Απάντησης 4} * \text{Βαθμός 4}) \\ & = 0*1 + 3*2 + 6*3 + 0*4 = \mathbf{24} \end{aligned}$$

$$\text{Άριστα: Μέγιστη Συχνότητα} * \text{Μέγιστο Βαθμό} = 9*4 = \mathbf{36}$$

$$\text{Βαθμός Ικανοποίησης: } \mathbf{24/36 = 0,667 \text{ ή } 66,7 \%}$$

Όπως βλέπουμε και στον παραπάνω πίνακα οι ερωτηθέντες Φορείς Πιστοποίησης ΣΔΠ έχουν χρησιμοποιήσει τις διαβαθμίσεις από μέτριος έως πολύ καλός, γεγονός το οποίο δείχνει καταρχάς ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι από το Φορέα Διαπίστευσης από τον οποίο έχουν διαπιστευτεί.

Τη μεγαλύτερη συχνότητα, στο σύνολο των ερωτήσεων, παρουσιάζει η απάντηση «καλός» με ποσοστό 51,8%, ακολουθεί η απάντηση «μέτριος» με ποσοστό 31,5% και τελευταία έρχεται η απάντηση «πολύ καλός» με ποσοστό 16,7%. Έχοντας υπόψη τα παραπάνω στοιχεία μπορούμε να πούμε ότι οι ερωτηθέντες Φορείς Πιστοποίησης ΣΔΠ κρίνουν γενικά ως καλό το Φορέα που τους έχει διαπιστεύσει.

Αναλυτικότερα, τα αποτελέσματα του παραπάνω πίνακα είναι τα εξής σχετικά με:

α) τον τρόπο επικοινωνίας με τον Φορέα Διαπίστευσης: το 66,7% των ερωτηθέντων κρίνει τον τρόπο επικοινωνίας με το φορέα διαπίστευσης ως «καλό» και το 33,3% ως «μέτριο». Η μεγαλύτερη συχνότητα της απάντησης «καλός» αιτιολογείται από το γεγονός ότι στις περισσότερες περιπτώσεις σύμφωνα με τα λεγόμενα των φορέων πιστοποίησης ΣΠΔ οι φορείς διαπίστευσης ήταν πολύ εξυπηρετικοί και παρείχαν, μέσω του υπεύθυνου προσωπικού τους, όλες τις απαραίτητες πληροφορίες. **(Συνολικός βαθμός ικανοποίησης από τον τρόπο επικοινωνίας με τον Φορέα Διαπίστευσης: 66,7 %)**

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

β) τη συμπεριφορά του προσωπικού της ομάδας αξιολόγησης του Φορέα Διαπίστευσης: το 55,6% των ερωτηθέντων κρίνει τη συμπεριφορά του προσωπικού της ομάδας αξιολόγησης του φορέα διαπίστευσης ως «πολύ καλή», ενώ το 44,4% ως «καλή». Τα άτομα της ομάδας αξιολόγησης σύμφωνα με τα όσα μας εμπιστεύτηκαν οι φορείς πιστοποίησης εμφανίζονται ως συνεπή, υπεύθυνα και με μεγάλη εμπειρία. **(Συνολικός βαθμός ικανοποίησης από τη συμπεριφορά του προσωπικού της ομάδας αξιολόγησης του Φορέα Διαπίστευσης: 88,9 %)**

γ) τη χρονική ανταπόκριση του Φορέα Διαπίστευσης στην υποβληθείσα αίτηση: το 44,4% των ερωτηθέντων κρίνει τη χρονική ανταπόκριση στην υποβληθείσα αίτηση ως «μέτρια», το 44,4% ως «καλή» και το υπόλοιπο 11,2% ως «πολύ καλή». Από σχετικές πληροφορίες ορισμένοι φορείς πιστοποίησης εμφανίζονται ενοχλημένοι με μικρές καθυστερήσεις όσον αφορά τα χρονοδιαγράμματα που έπρεπε να ακολουθηθούν. **(Συνολικός βαθμός ικανοποίησης από την χρονική ανταπόκριση του Φορέα Διαπίστευσης στην υποβληθείσα αίτηση: 66,7 %)**

δ) την προστιθέμενη αξία για το Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ από τη διενεργηθείσα αξιολόγηση: το 22,2% των ερωτηθέντων κρίνει την προστιθέμενη αξία από τη διενεργηθείσα αξιολόγηση ως «μέτρια», το 55,6% ως «καλή» και το υπόλοιπο 22,2% ως «πολύ καλή». Τα αποτελέσματα αυτά δείχνουν ότι στις περισσότερες περιπτώσεις, αυξήθηκε η προστιθέμενη αξία των υπηρεσιών που παρέχουν οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ μετά τη χορήγηση της διαπίστευσης. **(Συνολικός βαθμός ικανοποίησης από την προστιθέμενη αξία για το φορέα πιστοποίησης από τη διενεργηθείσα αξιολόγηση: 75,0 %)**

ε) το ύψος των τελών διαπίστευσης: το 77,8% των ερωτηθέντων κρίνει το ύψος των τελών διαπίστευσης ως «μέτριο» και το υπόλοιπο 22,2% ως «καλό». Το γεγονός αυτό αιτιολογείται δεδομένου ότι τα τέλη της διαπίστευσης είναι αρκετά υψηλά στις περισσότερες περιπτώσεις. **(Συνολικός βαθμός ικανοποίησης από το ύψος των τελών διαπίστευσης: 55,6 %)**

στ) την επικοινωνία με τον Φορέα Διαπίστευσης μετά τη Διαπίστευση (κατά την επιτήρηση): το 11,1% των ερωτηθέντων κρίνει την επικοινωνία με το Φορέα διαπίστευσης κατά την επιτήρηση ως «μέτρια», το 77,8% ως «καλή» και το υπόλοιπο 11,1% ως «πολύ καλή». Στις περισσότερες περιπτώσεις οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ απάντησαν ότι η επικοινωνία που είχαν με το Φορέα Διαπίστευσης μετά τη χορήγηση της διαπίστευσης ήταν εξίσου ικανοποιητική με αυτή που είχαν κατά τη φάση της αρχικής αξιολόγησης. **(Συνολικός**

βαθμός ικανοποίησης από την επικοινωνία με τον Φορέα Διαπίστευσης μετά την Διαπίστευση (κατά την επιτήρηση) : 75,0 %)

Στην ερώτηση πως θα βαθμολογούσαν οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ συνολικά το Φορέα Διαπίστευσης, από το ένα (1) έως το πέντε (5) με άριστα το πέντε (5) και σε σχέση με όλες τις προαναφερθείσες παραμέτρους, τα αποτελέσματα που προέκυψαν είναι τα εξής:

Πίνακας 5.4: Συνολική Βαθμολογία σχετικά με το Βαθμό Ικανοποίησης από το Φορέα Διαπίστευσης

Φορέας Διαπίστευσης	Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ	Βαθμός Ικανοποίησης από τον Φ.Δ.
ΕΣΥΔ	ΕΛΟΤ	4
	EUROCERT	3
	QMS CERT	4
	TUV ΕΛΛΑΣ	3
	M.O.	3,5
UKAS	BVQI	4
	Lloyd's	4
	SGS	4
	M.O.	4
DAR	TUV Austria-Hellas	3
	TUV Hellas	3
	M.O.	3
	Συνολικός M.O.	3,56

Παρατηρούμε ότι όλοι οι ερωτηθέντες Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ έχουν βαθμολογήσει το Φορέα Διαπίστευσης με βαθμό πάνω από 3 (τρία). Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό και με τη βεβαιότητα που έδειξαν στην ερώτηση ότι αν ξεκινούσαν τη διαδικασία διαπίστευσης από την αρχή θα προτιμούσαν τον ίδιο Φορέα Διαπίστευσης, δείχνει ότι το επίπεδο ικανοποίησης είναι αρκετά υψηλό. Αντιπροσωπευτικό δείγμα αυτής της ικανοποίησης είναι και ο μέσος όρος που φτάνει το 3,56 με άριστα το 5.

5.2.3 Ανάλυση Αποτελεσμάτων για το Βαθμό Ικανοποίησης των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ από τη Διαδικασία Διαπίστευσης

Οι απαντήσεις που δόθηκαν στις ερωτήσεις της ενότητας III του Ερωτηματολογίου και αφορούν το βαθμό ικανοποίησης από τη Διαδικασία Διαπίστευσης, επεξεργάστηκαν στο πρόγραμμα Excel και τα αποτελέσματα αυτών παρατίθενται στον πίνακα που ακολουθεί.

Συγκεκριμένα, στην ενότητα III του Ερωτηματολογίου ζητήθηκε από τους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ να χαρακτηρίσουν το βαθμό ικανοποίησής τους από τη Διαδικασία Διαπίστευσης χρησιμοποιώντας την εξής διαβάθμιση:

§ Πολύ λίγο (βαθμός 1)

§ Λίγο (βαθμός 2)

§ Πολύ (βαθμός 3)

§ Πάρα πολύ (βαθμός 4)

Τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα των απαντήσεων που δόθηκαν, παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα:

Πίνακας 5.5: Αποτελέσματα σχετικά με το Βαθμό Ικανοποίησης από τη Διαδικασία Διαπίστευσης

Α/Α	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ				ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ (%)
		1	2	3	4	
1.	Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από το περιεχόμενο της αξιολόγησης που διενεργήθηκε;	0	2	6	1	72,2 %
2.	Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από την επικοινωνία με τον ορισθέντα Επικεφαλής Αξιολογητή;	0	1	7	1	75,0 %
3.	Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από την τήρηση των χρονικών προθεσμιών που συμφωνήθηκαν;	0	3	5	1	69,4 %
4.	Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από την συνέπεια και την συμπεριφορά του κάθε μέλους της ομάδας αξιολόγησης;	0	0	7	2	80,6 %
5.	Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από την τεχνική ικανότητα των μελών της ομάδας αξιολόγησης;	0	1	6	2	77,8 %

Όπως και στην προηγούμενη ενότητα στην τελευταία στήλη του πίνακα παρουσιάζεται ένας δείκτης του βαθμού ικανοποίησης από το συγκεκριμένο τομέα (ερώτηση). Ο δείκτης αυτός εξάγεται με τον ίδιο ακριβώς τρόπο όπως και πριν, πολλαπλασιάζοντας τη συχνότητα των απαντήσεων επί το βαθμό και κάνοντας μια αναγωγή στη μονάδα.

Όπως παρατηρούμε και στον παραπάνω πίνακα οι ερωτηθέντες Φορείς Πιστοποίησης ΣΔΠ έχουν χρησιμοποιήσει τις διαβαθμίσεις από «λίγο» έως «πάρα πολύ» και καθόλου τη διαβάθμιση «πολύ λίγο». Τη μεγαλύτερη συχνότητα, στο σύνολο των ερωτήσεων, παρουσιάζει η απάντηση «πολύ» με ποσοστό 68,9% και ακολουθούν οι απαντήσεις «λίγο» και «πάρα πολύ» με ποσοστό 15,6% η κάθε μία. Με δεδομένες τις παραπάνω απαντήσεις

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

μπορούμε να εξάγουμε το συμπέρασμα ότι οι ερωτηθέντες Φορείς Πιστοποίησης ΣΔΠ είναι από αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι από τη Διαδικασία Διαπίστευσης.

Αναλυτικότερα, τα αποτελέσματα του παραπάνω πίνακα είναι τα εξής, σχετικά με:

α) το περιεχόμενο της αξιολόγησης που διενεργήθηκε: το 66,7% είναι πολύ ικανοποιημένο από το περιεχόμενο της διενεργηθείσης αξιολόγησης, το 22,2% διαπίστωσε ορισμένα προβλήματα και υποστηρίζει ότι το περιεχόμενο δεν ανταποκρίθηκε στις απαιτήσεις του ενώ το υπόλοιπο 11,1% δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένο. Γενικότερα, η πλειοψηφία των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ χαρακτηρίζει το περιεχόμενο της αξιολόγησης πλήρες, τεκμηριωμένο και με έμφαση στην λεπτομέρεια. **(Συνολικός βαθμός ικανοποίησης από το περιεχόμενο της αξιολόγησης που διενεργήθηκε: 72,2 %)**

β) την επικοινωνία με τον ορισθέντα Επικεφαλής Αξιολογητή: το 77,8% είναι πολύ ικανοποιημένο από την επικοινωνία, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό μοιράζεται στα δύο από 11,1% με Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ που δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι από τη μία μεριά και άλλους που διαπιστώνουν έλλειμμα επικοινωνίας. **(Συνολικός βαθμός ικανοποίησης από την επικοινωνία με τον ορισθέντα Επικεφαλής Αξιολογητή : 75,0 %)**

γ) την τήρηση των χρονικών προθεσμιών που συμφωνήθηκαν: το 55,6% από τους ερωτηθέντες Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ είναι πολύ ικανοποιημένο και ένα 11,1% πάρα πολύ ικανοποιημένο δηλώνοντας ότι το προσωπικό του Φορέα τήρησε σε γενικές γραμμές τις χρονικές προθεσμίες που είχαν συμφωνηθεί. Υπάρχει όμως και ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό από τους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ που εκφράζει μία ενόχληση από ορισμένες καθυστερήσεις που στοίχισαν στον οργανισμό σε χρόνο και σε χρήμα. **(Συνολικός βαθμός ικανοποίησης από την τήρηση των χρονικών προθεσμιών που συμφωνήθηκαν: 69,4 %)**

δ) τη συνέπεια και τη συμπεριφορά του κάθε μέλους της ομάδας αξιολόγησης: το 77,8% δηλώνει πολύ ικανοποιημένο και το 22,2% πάρα πολύ ικανοποιημένο. Παρατηρούμε λοιπόν ότι για τη συμπεριφορά και τη συνέπεια των μελών της ομάδας αξιολόγησης υπάρχει μία πλήρης ταύτιση απόψεων, η οποία είναι πολύ θετική. Τα μέλη της ομάδας χαρακτηρίζονται από τους ίδιους τους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ ως ευγενικά, συνεπή, έμπειρα, ενημερωμένα και παρατηρητικά. **(Συνολικός βαθμός ικανοποίησης από τη συνέπεια και τη συμπεριφορά του κάθε μέλους της ομάδας αξιολόγησης : 80,6 %)**

ε) την τεχνική ικανότητα των μελών της ομάδας αξιολόγησης: το 66,7% δηλώνει πολύ ικανοποιημένο και άλλο ένα 22,2% δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένο. Μόνο ένας Φορέας (ποσοστό 11,1%) δηλώνει λίγο ικανοποιημένος από την τεχνική κατάρτιση των μελών της

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

ομάδας αξιολόγησης. Παρατηρούμε λοιπόν ότι, πλην ελαχίστων εξαιρέσεων, υπάρχει και εδώ ένα αρκετά θετικό κλίμα και μία εμπιστοσύνη στα προσόντα και την εμπειρία των μελών της ομάδας αξιολόγησης. **(Συνολικός βαθμός ικανοποίησης από την τεχνική ικανότητα των μελών της ομάδας αξιολόγησης: 77,8 %)**

Στην ερώτηση πως θα βαθμολογούσαν οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ συνολικά το Φορέα Διαπίστευσης, από το ένα (1) έως το πέντε (5) με άριστα το πέντε (5) και σε σχέση με όλες τις προαναφερθείσες παραμέτρους, τα αποτελέσματα που προέκυψαν είναι τα εξής:

Πίνακας 5.6: Συνολική Βαθμολογία σχετικά με το Βαθμό Ικανοποίησης από τη Διαδικασία Διαπίστευσης

Φορέας Διαπίστευσης	Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ	Βαθμός Ικανοποίησης από τη Δ.Δ.
ΕΣΥΔ	ΕΛΟΤ	4
	EUROCERT	3
	QMS CERT	4
	TUV ΕΛΛΑΣ	3
	M.O.	3,5
UKAS	BVQI	4
	Lloyd's	4
	SGS	4
	M.O.	4
DAR	TUV Austria-Hellas	4
	TUV Hellas	3
	M.O.	3,5
	Συνολικός M.O.	3,67

Παρατηρούμε και εδώ ότι όλοι οι ερωτηθέντες Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ έχουν βαθμολογήσει τη Διαδικασία Διαπίστευσης με βαθμό πάνω από 3 (τρία). Την πιο υψηλή βαθμολογία συγκεντρώνει ο αγγλικός Φορέας Διαπίστευσης UKAS με 4 στα 5 και ακολουθούν ο ελληνικός Φορέας Διαπίστευσης ΕΣΥΔ και ο γερμανικός Φορέας Διαπίστευσης DAR με 3,5. Η υψηλή αυτή βαθμολογία και για τους τρεις Φορείς Διαπίστευσης δηλώνει τη μεγάλη ικανοποίηση των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ όσον αφορά τη Διαδικασία Διαπίστευσης που ακολουθήθηκε. Αντιπροσωπευτικό δείγμα αυτής της ικανοποίησης είναι και ο γενικός μέσος όρος που είναι 3,67 με άριστα το 5.

5.2.4 Ανάλυση Αποτελεσμάτων για το Βαθμό Ικανοποίησης των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΑ κατά την Περίοδο Επιτήρησης

Οι απαντήσεις που δόθηκαν στις ερωτήσεις της ενότητας IV του Ερωτηματολογίου και αφορούν το βαθμό ικανοποίησης κατά την Περίοδο Επιτήρησης, επεξεργάστηκαν στο πρόγραμμα Excel και τα αποτελέσματα αυτών παρατίθενται στον πίνακα που ακολουθεί.

Όταν λέμε Περίοδο Επιτήρησης εννοούμε την περίοδο αυτή κατά την οποία έχει χορηγηθεί η διαπίστευση στο Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΑ, ο οποίος επιτηρείται από το Φορέα Διαπίστευσης για τη διαπίστωση της συνεχούς συμμόρφωσής του με τις απαιτήσεις της διαπίστευσης. Η περίοδος αυτή είναι αρκετά μεγάλη σε διάστημα και βοηθάει το Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΑ να διαπιστώσει πόσο τον έχει ωφελήσει το εγχείρημα και αν τελικά άξιζε τον κόπο η όλη προσπάθεια.

Συγκεκριμένα, στην ενότητα IV του Ερωτηματολογίου ζητήθηκε από τους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΑ να χαρακτηρίσουν το βαθμό ικανοποίησής τους κατά την Περίοδο Επιτήρησης χρησιμοποιώντας την εξής διαβάθμιση:

- § Πολύ λίγο (βαθμός 1)
- § Λίγο (βαθμός 2)
- § Πολύ (βαθμός 3)
- § Πάρα πολύ (βαθμός 4)

Τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα των απαντήσεων που δόθηκαν, παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα.

Πίνακας 5.7: Αποτελέσματα σχετικά με το Βαθμό Ικανοποίησης κατά την Περίοδο Επιτήρησης

Α/Α	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ				ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ (%)
		1	2	3	4	
1.	Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από την αύξηση του πελατολογίου;	0	3	5	1	69,4 %
2.	Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από την προβολή του Φορέα σας προς τα έξω;	0	3	4	2	72,2 %
3.	Πόσο βοήθησε οικονομικά τον Φορέα σας η διαπίστευση;	0	4	4	1	66,7 %
4.	Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από την βελτίωση του Φορέα σας σε διοικητικό και οργανωτικό επίπεδο;	0	2	7	0	69,4 %

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

5.	Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από την βελτίωση διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού του Φορέα σας;	0	5	4	0	61,1 %
6.	Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από την βελτίωση της επικοινωνίας με τρίτους (συνεργάτες, πελάτες, προμηθευτές);	0	3	6	0	66,7 %
7.	Πόσο αποτελεσματικότερη έγινε η διαδικασία πιστοποίησης που εφαρμόζει ο Φορέας σας;	0	1	7	1	75,0 %
8.	Πόσο ικανοποιημένος μείνατε από την συνεισφορά της διαπίστευσης στην βελτίωση του συστήματος ποιότητα που εφαρμόζει ο Φορέας σας;	0	4	5	0	63,9 %
9.	Πώς κρίνετε το «έμμεσο» κόστος που δημιουργείται από την διαπίστευση (λόγω της τήρησης πολυπληθών αρχείων, τεκμηρίωση αρχείων κ.τ.λ);	0	5	4	0	61,1 %

Όπως στις προηγούμενες δύο ενότητες έτσι και εδώ στην τελευταία στήλη του πίνακα παρουσιάζεται ένας δείκτης του βαθμού ικανοποίησης από το συγκεκριμένο τομέα (ερώτηση). Ο δείκτης αυτός λοιπόν είναι αποτέλεσμα πρώτον του πολλαπλασιασμού της συχνότητας των απαντήσεων με το βαθμό και δεύτερον της αναγωγής του αποτελέσματος στην μονάδα.

Όπως παρατηρούμε και στον παραπάνω πίνακα οι ερωτηθέντες Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ έχουν χρησιμοποιήσει τις διαβαθμίσεις από «λίγο» έως «πάρα πολύ» και καθόλου τη διαβάθμιση «πολύ λίγο». Τη μεγαλύτερη συχνότητα, στο σύνολο των ερωτήσεων, παρουσιάζει η απάντηση «πολύ» με ποσοστό 56,8% και ακολουθούν οι απαντήσεις «λίγο» με ποσοστό 37% και «πάρα πολύ» με ποσοστό 6,2%. Βλέπουμε λοιπόν, ότι ένα ποσοστό πάνω από 63% είναι από «πολύ» έως «πάρα πολύ» ικανοποιημένοι από το Φορέα Διαπίστευσης κατά την Περίοδο Επιτήρησης, είτε αυτό εκφράζεται σε βελτίωση των οικονομικών στοιχείων του οργανισμού είτε σε βελτίωση της οργάνωσης.

Αναλυτικότερα, τα αποτελέσματα του παραπάνω πίνακα είναι τα εξής, σχετικά με:

α) την αύξηση του πελατολογίου: το 55,6% από τους ερωτηθέντες Φορείς Πιστοποίησης ΣΔΠ εμφανίστηκε «πολύ» ικανοποιημένο, το 11,1% «πάρα πολύ» ικανοποιημένο και μόλις το 33,3% «λίγο» ικανοποιημένο. Οι περισσότεροι από τους Φορείς Πιστοποίησης ΣΔΠ που συμμετείχαν στην έρευνα σε σχετικές ερωτήσεις συνέδεαν απόλυτα την απόκτηση της

διαπίστευσης με την προσέλκυση νέων πελατών. **(Συνολικός βαθμός ικανοποίησης από την αύξηση του πελατολογίου: 69,4 %)**

β) την προβολή του Φορέα Πιστοποίησης ΣΔΠ προς τα έξω: ακόμα πιο θετικά ήταν τα σχόλια των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ για την προβολή τους προς τα έξω, με το 66,7% των ερωτηθέντων Φορέων να εμφανίζεται από «πολύ» έως «πάρα πολύ» ικανοποιημένο. Η απόκτηση της διαπίστευσης, υποστηρίζουν οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ, αύξησε το κύρος της εταιρείας τους και βελτίωσε την εξωτερική τους εικόνα. **(Συνολικός βαθμός ικανοποίησης από την προβολή του Φορέα Πιστοποίησης ΣΔΠ προς τα έξω: 72,2 %)**

γ) το πόσο βοήθησε οικονομικά το Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ η διαπίστευση: οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΔΠ σε ένα ποσοστό 55,6% εκφράζουν την πεποίθηση ότι υπήρξε βελτίωση των οικονομικών τους από «πολύ» έως «πάρα πολύ» δεδομένης της αύξησης του πελατολογίου τους και της προβολής τους προς τα έξω, ενώ το υπόλοιπο 44,4% των ερωτηθέντων Φορέων Πιστοποίησης ΣΔΠ πιστεύει ότι τα οικονομικά τους αυξήθηκαν «λίγο» μετά την απόκτηση της διαπίστευσης. **(Συνολικός βαθμός ικανοποίησης από το πόσο βοήθησε οικονομικά το Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ η διαπίστευση: 66,7 %)**

δ) το πόσο ικανοποιημένος έμεινε ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΔΠ από τη βελτίωσή του σε διοικητικό και οργανωτικό επίπεδο: το 77,8% των ερωτηθέντων Φορέων Πιστοποίησης ΣΔΠ είναι «πολύ» ικανοποιημένο από τη βελτίωση που υπήρξε σε διοικητικό και οργανωτικό επίπεδο λόγω της ανάπτυξης και τήρησης των απαιτούμενων διαδικασιών για την απόκτηση της διαπίστευσης και μόλις το 22,2% έκρινε ότι υπήρξε μικρή βελτίωση. **(Συνολικός βαθμός ικανοποίησης από το πόσο ικανοποιημένος έμεινε ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΔΠ από τη βελτίωσή του σε διοικητικό και οργανωτικό επίπεδο: 69,4 %)**

ε) το πόσο ικανοποιημένος έμεινε ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΔΠ από τη βελτίωση διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού του: οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΔΠ σε ένα ποσοστό 55,6% είναι «λίγο» ικανοποιημένοι, καθώς εκφράζουν την πεποίθηση ότι η όλη διαδικασία της διαπίστευσης δεν συνέβαλε τόσο όσο περίμεναν στη βελτίωση της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού τους. Αντίθετα, οι υπόλοιποι Φορείς Πιστοποίησης ΣΔΠ σε ποσοστό 44,4% θεωρούν ότι σε αρκετούς τομείς υπήρξε σημαντική βελτίωση όσον αφορά τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού μετά την απόκτηση της διαπίστευσης. **(Συνολικός βαθμός ικανοποίησης από το πόσο ικανοποιημένος έμεινε ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΔΠ από τη βελτίωση διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού του: 61,1 %)**

στ) το πόσο ικανοποιημένος έμεινε ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΔΠ από τη βελτίωση της επικοινωνίας με τρίτους: στον τομέα αυτό τα σχόλια είναι θετικά, καθώς το 66,7% των ερωτηθέντων Φορέων Πιστοποίησης ΣΔΠ είναι «πολύ» ικανοποιημένο από τη βελτίωση της επικοινωνίας με τρίτους (συνεργάτες, πελάτες, προμηθευτές) λόγω της αύξησης της προβολής και της αξιοπιστίας τους μετά την απόκτηση της διαπίστευσης. Το υπόλοιπο 33,3% των Φορέων Πιστοποίησης ΣΔΠ είναι «λίγο» ικανοποιημένο στον τομέα αυτό, καθώς περίμενε καλύτερα αποτελέσματα μετά την απόκτηση της διαπίστευσης. **(Συνολικός βαθμός ικανοποίησης από το πόσο ικανοποιημένος έμεινε ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΔΠ από τη βελτίωση της επικοινωνίας με τρίτους: 66,7 %)**

ε) το πόσο αποτελεσματικότερη έγινε η διαδικασία πιστοποίησης που εφαρμόζει ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΔΠ: συνολικά το 88,9% κρίνει από «πολύ» έως «πάρα πολύ» αποτελεσματικότερη τη διαδικασία πιστοποίησης που εφαρμόζουν οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΔΠ μετά την απόκτηση της διαπίστευσης, καθώς θεωρούν ότι είναι πιο πλήρης και περισσότερο αξιόπιστη και μόνο το 11,1% εκφράζει αντίθετη άποψη. **(Συνολικός βαθμός ικανοποίησης από το πόσο αποτελεσματικότερη έγινε η διαδικασία πιστοποίησης που εφαρμόζει ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΔΠ: 75,0 %)**

ζ) το πόσο ικανοποιημένος έμεινε ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΔΠ από τη συνεισφορά της διαπίστευσης στη βελτίωση του συστήματος ποιότητας που εφαρμόζει: στον τομέα αυτό οι απόψεις των Φορέων Πιστοποίησης ΣΔΠ δίσταται, καθώς το 44,4% είναι «λίγο» ικανοποιημένοι από τη βελτίωση του συστήματος ποιότητας, ενώ το υπόλοιπο 55,6% θεωρούν ότι η εταιρεία τους οργανώθηκε καλύτερα και ότι βελτιώθηκε «πολύ» η λειτουργία του εσωτερικού συστήματος ποιότητας μέσω της διαδικασίας της διαπίστευσης. **(Συνολικός βαθμός ικανοποίησης από το πόσο ικανοποιημένος έμεινε ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΔΠ από τη συνεισφορά της διαπίστευσης στη βελτίωση του συστήματος ποιότητας που εφαρμόζει: 63,9 %)**

η) το πώς κρίνει ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΔΠ το «έμμεσο» κόστος που δημιουργείται από τη διαπίστευση: οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΔΠ θεωρούν ότι το «έμμεσο» κόστος που δημιουργείται από τη διαπίστευση, είναι από «λίγο» (ποσοστό 55,6%) έως «πολύ» (ποσοστό 44,4%), κυρίως λόγω της τήρησης και τεκμηρίωσης πολυπληθών αρχείων και γενικότερα της γραφειοκρατίας που απαιτείται. **(Συνολικός βαθμός ικανοποίησης από το πώς κρίνει ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΔΠ το «έμμεσο» κόστος που δημιουργείται από τη διαπίστευση: 61,1 %)**

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

Στην ερώτηση πως θα βαθμολογούσαν οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ συνολικά το όφελος που είχαν από τη Διαπίστευση, από το ένα (1) έως το πέντε (5) με άριστα το πέντε (5) και σε σχέση με όλες τις προαναφερθείσες παραμέτρους, τα αποτελέσματα που προέκυψαν είναι τα εξής:

Πίνακας 5.8: Συνολική Βαθμολογία σχετικά με το Βαθμό Ικανοποίησης κατά την Περίοδο Επιτήρησης

Φορέας Διαπίστευσης	Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ	Βαθμός Ικανοποίησης από τον Δ.Ε.
ΕΣΥΔ	ΕΛΟΤ	3
	EUROCERT	2
	QMS CERT	4
	TUV ΕΛΛΑΣ	3
	M.O.	3
UKAS	BVQI	4
	Lloyd's	4
	SGS	4
	M.O.	4
DAR	TUV Austria-Hellas	4
	TUV Hellas	3
	M.O.	3,5
	Συνολικός M.O.	3,5

Παρατηρούμε και εδώ ότι οι ερωτηθέντες Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ, εκτός μόνο από μια περίπτωση, έχουν βαθμολογήσει το όφελος που είχαν από τη Διαπίστευση, με βαθμό πάνω από 3 (τρία). Την πιο υψηλή βαθμολογία συγκεντρώνει ο αγγλικός Φορέας Διαπίστευσης UKAS με 4 στα 5 και ακολουθούν ο γερμανικός Φορέας Διαπίστευσης DAR με 3,5 και ο ελληνικός Φορέας Διαπίστευσης ΕΣΥΔ με 3. Η υψηλή αυτή βαθμολογία και για τους τρεις Φορείς Διαπίστευσης δηλώνει τη μεγάλη ικανοποίηση των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ όσον αφορά το όφελος συνολικά, σε οικονομικό, διοικητικό και οργανωτικό επίπεδο, το οποίο αποκόμισαν με την απόκτηση της διαπίστευσης. Αντιπροσωπευτικό δείγμα αυτής της ικανοποίησης είναι και ο γενικός μέσος όρος που είναι 3,5 με άριστα το 5.

5.2.5 Ανάλυση Αποτελεσμάτων για την Αξιολόγηση της Ικανοποίησης του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ από τη Διαπίστευση

Μετά την ποιοτική ανάλυση των απαντήσεων που έδωσαν οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ, που σκοπό είχαν να περιγράψουν το βαθμό ικανοποίησης αυτών από το Φορέα Διαπίστευσης, τη Διαδικασία Διαπίστευσης και κατά την Περίοδο Επιτήρησης, στη

συγκεκριμένη ενότητα θα επιχειρήσουμε να αξιολογήσουμε την ικανοποίηση του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ από τη Διαπίστευση συνολικά, μέσω αξιολόγησης της ικανοποίησης από το Φορέα Διαπίστευσης με βάση συγκεκριμένα κριτήρια (οικονομικά, διοικητικά, οργανωτικά, προβολής), προκειμένου να επιβεβαιωθούν τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τη διαδικασία που προηγήθηκε.

Για το σκοπό αυτό θα εφαρμοσθεί η Πολυκριτηριακή Μέθοδος με βάση τις απαντήσεις που δόθηκαν στην ενότητα V του Ερωτηματολογίου και αφορούν την αξιολόγηση της ικανοποίησης του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ από τη διαπίστευση.

5.2.5.1 Ανάλυση της Πολυκριτηριακής Μεθόδου

Η λήψη απόφασης για βέλτιστη επιλογή σε ένα σύνολο διακριτών εναλλακτικών προτάσεων στηριζόταν παλιότερα κυρίως σε ένα και μόνο κριτήριο, το κόστος. Ωστόσο, προκειμένου να αυξηθούν οι γνώσεις μας σχετικά με τη δυνατότητα επιτυχίας των διαφόρων εναλλακτικών λύσεων, έχει αναπτυχθεί ένα μοντέλο επιλογής αποφάσεων σαν υποστηρικτικό εργαλείο το οποίο βασίζεται στη σύγκριση των εναλλακτικών προτάσεων, χρησιμοποιώντας μια ομάδα διακριτά βαθμολογίσιμων κριτηρίων επιτυχίας. Σήμερα, λοιπόν, ακολουθείται η Πολυκριτηριακή Μέθοδος, σύμφωνα με την οποία λαμβάνονται συγχρόνως πολλά κριτήρια υπόψη.

Όταν συγκρίνουμε τις διάφορες εναλλακτικές προτάσεις, όλα τα κριτήρια που μπορούν να βοηθήσουν στη λήψη μίας σωστής απόφασης πρέπει να ληφθούν υπόψη. Αυτό σημαίνει ότι όλα αυτά τα κριτήρια θα πρέπει να σταθμιστούν και να κανονικοποιηθούν έτσι ώστε να μπορούν να είναι άμεσα μετρήσιμα και να βοηθούν στην άμεση σύγκριση των διάφορων επιλογών. Ένας πολύ καλός τρόπος να γίνει αυτό είναι να βαθμολογηθούν οι διάφορες εναλλακτικές προτάσεις που έχουμε σε σχέση με τα καθορισμένα και σταθμισμένα κριτήρια.

Η απλούστερη εκδοχή της μεθόδου αυτής είναι ο σχηματισμός του συνόλου $[S_1, S_2, \dots, S_m]$, όπου S_j ($j = 1, 2, \dots, m$) είναι το σταθμισμένο άθροισμα των βαθμών a_{ij} που παίρνει κάθε μία υποψήφια για επιλογή εναλλακτική πρόταση j : $S_j = w_1 \cdot a_{1j} + \dots + w_n \cdot a_{nj}$, όπου w_i είναι ο συντελεστής βαρύτητας του κριτηρίου i ($i = 1, 2, \dots, n$). Το άθροισμα των συντελεστών βαρύτητας όλων των κριτηρίων πρέπει να είναι 100%. Αν τα ποσοστά εκφράζονται σαν κλάσματα της μονάδας ($100\% = 1$) τότε πρέπει το άθροισμα των συντελεστών βαρύτητας όλων των κριτηρίων να είναι ίσο με την μονάδα.

Οι βαθμοί a_{ij} δίνονται από εμπειρογνώμονες σε προκαθορισμένη κλίμακα (π.χ. από 0 έως 10 με άριστα το 10 ή από 1 έως 5 με άριστα το 5). Η βέλτιστη επιλογή h είναι εκείνη για την οποία ισχύει $S_h = \max [S_1, S_2, \dots, S_m]$. Με την ίδια μέθοδο μπορούμε να κατατάξουμε όλες τις εξεταζόμενες εναλλακτικές επιλογές κατά σειρά αύξουσας προτίμησης: $S_{h1} > S_{h2} > \dots > S_{hm}$ όπου $S_h = S_{h1}$.

Όταν η βαθμολογία δίνεται από q εμπειρογνώμονες, τότε κάθε βαθμός προκύπτει ως μέση τιμή, άρα είναι δυνατόν να υπολογίζεται και η αντίστοιχη τυπική απόκλιση. Στην περίπτωση αυτή μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε αντί των απλών σταθμισμένων βαθμών ($w_i \bullet a_{ij}$) τους αντίστοιχους βαθμούς με διπλή στάθμιση ($w_i \bullet a_{ij} \bullet e_{ij}$), όπου e_{ij} η τυπική απόκλιση που αντιστοιχεί στη μέση τιμή a_{ij} . Η λογική αυτής της παραλλαγής είναι να ελαττωθεί η επίδραση ενός βαθμού, ο οποίος εμφανίζεται να είναι μειωμένης αξιοπιστίας (όσο μεγαλύτερη η διασπορά των βαθμών που δίνουν οι q εμπειρογνώμονες σε συγκεκριμένη επιλογή με το ίδιο κριτήριο, τόσο μεγαλύτερη η τυπική απόκλιση άρα τόσο μικρότερη και η αξιοπιστία).

Θα πρέπει στο σημείο αυτό να τονιστεί ότι προϋπόθεση της διπλής στάθμισης είναι να μην υπάρχουν τυπικές αποκλίσεις στην περιοχή του μηδενός, επειδή αυξάνουν υπερβολικά ορισμένοι διπλά σταθμισμένοι βαθμοί, οπότε προκύπτουν μεροληπτικές εκτιμήσεις.

5.2.5.2 Εφαρμογή της Πολυκριτηριακής Μεθόδου

Τα κριτήρια που επιλέξαμε να χρησιμοποιήσουμε για τη συγκεκριμένη αξιολόγηση, είναι τα εξής:

α) άμεσο κόστος: είναι το κόστος που έχει ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ για να πληρώσει τα τέλη διαπίστευσης στο Φορέα Διαπίστευσης. Το άμεσο κόστος χωρίζεται σε δύο κατηγορίες: τα τέλη που καταβάλλονται εφάπαξ στην αρχή της διαδικασίας διαπίστευσης και τα τέλη που καταβάλλονται ετησίως για τη διατήρηση της διαπίστευσης. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι στην αγορά την Ενωμένης Ευρώπης, η ελάχιστη δαπάνη για τη διαπίστευση ενός μικρού Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ κατά μέσο όρο είναι της τάξεως των 4.000 με 5.000 € ενώ τα ετήσια τέλη (τέλη επιτήρησης και τέλη διατήρησης) είναι της τάξεως των 2.000 με 2.500 €. Από τα παραπάνω ποσά κατανοούμε ότι το άμεσο κόστος διαπίστευσης είναι ένα αρκετά υπολογίσιμο έξοδο για τους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ και θα πρέπει να δούμε πόσο ικανοποιημένοι είναι οι Φορείς από το διαμορφωμένο πλαίσιο τιμών.

- β) έμμεσο κόστος: με τον όρο έμμεσο κόστος εννοούμε το κόστος που δημιουργείται για τους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ από τη διαδικασία διαπίστευσης. Είναι δηλαδή το κόστος εκείνο που δημιουργείται για να ανταποκριθεί ο Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ στις απαιτήσεις του προτύπου ή της οδηγίας σύμφωνα με την οποία απονέμεται η διαπίστευση. Το έμμεσο κόστος αν και αντιπροσωπεύει ένα σημαντικό μέρος του συνολικού κόστους διαπίστευσης, είναι πολύ δύσκολο να καταγραφεί και να μετρηθεί όπως το άμεσο κόστος. Το μόνο που μπορεί να μας βοηθήσει στην προσέγγισή του είναι η άποψη των ειδικών σε αυτό τον τομέα, που με την εμπειρία τους μπορούν να μας δώσουν μία τάξη μεγέθους σε σχέση με το άμεσο κόστος.
- γ) αύξηση του πελατολογίου: εισάγοντας το κριτήριο αυτό ζητάμε από τους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ να βαθμολογήσουν το όφελος που εισπράττουν από την αύξηση του πελατολογίου και της βελτίωσης της εικόνας του Φορέα τους προς τα έξω. Το κριτήριο αυτό είναι πολύ σημαντικό για τους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ αφού, όπως και για κάθε εταιρεία, το κομμάτι των πωλήσεων και ειδικότερα η δυνατότητα διεύρυνσης του πελατολογίου είναι κάθε φορά το ζητούμενο.
- δ) βελτίωση της οργάνωσης: εκτός όμως από τη διεύρυνση του πελατολογίου κάθε Φορέας που θέλει συνεχώς να βελτιώνεται για να καθιερωθεί στην αγορά και να αντεπεξέλθει στον όλο και αυξανόμενο ανταγωνισμό οφείλει να δίνει προσοχή σε θέματα οργάνωσης και διοίκησης. Τη βελτίωση αυτών των δύο καλούνται να βαθμολογήσουν εδώ οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ και έτσι να μας δώσουν ένα δείγμα του κατά πόσο η διαπίστευση βοηθάει στην αποτελεσματικότερη λειτουργία του και στην επίλυση προβλημάτων που έχουν να κάνουν με τον τρόπο οργάνωσης και διοίκησης του ίδιου του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ.
- ε) διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού: εισάγοντας το κριτήριο αυτό θέλουμε να δούμε αν η διαπίστευση και η εκπλήρωση συγκεκριμένων απαιτήσεων οδήγησε τους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ σε ένα πιο ευέλικτο σχήμα ανθρώπινου εργατικού δυναμικού, με ευκρινώς κατανοημένες αρμοδιότητες, ώστε να μην παρατηρούνται δυσλειτουργίες και παράπονα από τη μεριά των προς πιστοποίηση εταιρειών.
- στ) βελτίωση της διαδικασίας πιστοποίησης: ένας από τους κύριους λόγους για έναν Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ είναι να εξασφαλίσει ότι η διαδικασία πιστοποίησης που εφαρμόζει είναι συμβατή και λειτουργεί σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα. Ζητώντας από τους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ να βαθμολογήσουν τη βελτίωση της διαδικασίας

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

πιστοποίησης ζητάμε ουσιαστικά να δούμε αν η διαπίστευση τους πρόσφερε τρόπους να κάνουν τη διαδικασία πιστοποίησης που εφαρμόζουν πιο αξιόπιστη και αντικειμενική ή πιο αποτελεσματική ή πιο οικονομική ή πιο ευέλικτη ή λιγότερο χρονοβόρα ή όλα τα παραπάνω μαζί.

Η κλίμακα βαθμολόγησης που θα χρησιμοποιήσουμε έχει την εξής διαβάθμιση:

- βαθμός 1: κακή επίδοση
- βαθμός 2: μέτρια επίδοση
- βαθμός 3: καλή επίδοση
- βαθμός 4: πολύ καλή επίδοση
- βαθμός 5: άριστη επίδοση

Για να μπορέσουμε να εφαρμόσουμε τη συγκεκριμένη αξιολόγηση, θα χρησιμοποιήσουμε και ορισμένους συντελεστές βαρύτητας των κριτηρίων οι οποίοι προκύπτουν από την επεξεργασία συγκεκριμένων στοιχείων του Ερωτηματολογίου, το οποίο ζητούσε από τους ερωτηθέντες Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ να κατατάξουν τα κριτήρια με βάση ποια θεωρούν αυτοί πιο σημαντικά.

Έτσι το κριτήριο που θεωρούσαν πιο σημαντικό το τοποθετούσαν πρώτο, το λιγότερο σημαντικό δεύτερο και ούτω κάθε εξής. Στην επεξεργασία αυτών των στοιχείων βαθμολογήσαμε τη σειρά με την οποία είχαν κατατάξει τα κριτήρια οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ. Έτσι η πρώτη θέση έπαιρνε 6 βαθμούς, η δεύτερη 5, η τρίτη 4 κ.ο.κ. Οπότε, σχηματίσαμε τον Πίνακα 5.9.

Από τη βαθμολογία αυτή των κριτηρίων μπορούμε να δούμε συνολικά ποιο κριτήριο θεωρούν πιο σημαντικό οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ και ποιο λιγότερο σημαντικό. Αν κάνουμε τώρα μία αναγωγή στη μονάδα προκύπτει ο συντελεστής βαρύτητας για κάθε κριτήριο. Οι συντελεστές αυτοί φαίνονται στην τελευταία στήλη του Πίνακα 5.9

Πίνακας 5.9: Συντελεστές Βαρύτητας των Κριτηρίων για την Αξιολόγηση της Ικανοποίησης του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ από τη Διαπίστευση

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Σύνολο	Συντελεστής Βαρύτητας
Άμεσο Κόστος (Τέλη διαπίστευσης)	1	1	1	2	3	3	5	6	1	23	0,12
Έμμεσο Κόστος (Γραφειοκρατία, μεγάλο πλήθος αρχείων κ.τ.λ.)	2	5	5	3	2	2	4	4	4	31	0,16
Αύξηση του Πελατολογίου	6	6	6	5	1	1	6	5	6	42	0,22
Βελτίωση της Οργάνωσης	5	4	4	6	6	6	3	2	5	41	0,22
Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	4	2	2	1	5	5	1	1	2	23	0,12
Βελτίωση της διαδικασίας πιστοποίησης	3	3	3	4	4	4	2	3	3	29	0,15
	Σύνολο									189	1,00

Από την ανάλυση μας παρατηρούμε ότι οι φορείς πιστοποίησης ΣΠΔ θεωρούν ως πιο σημαντικά κριτήρια την αύξηση του πελατολογίου και την βελτίωση του φορέα τους στον οργανωτικό τομέα. Παράλληλα πολύ σημαντικό θεωρούν και το κόστος που αντιμετωπίζουν στην πορεία της διαπίστευσης, κόστος που απορρέει από την τήρηση πολυπληθών αρχείων και γραφειοκρατικών διαδικασιών που όπως έχουμε αναφέρει και σε προγενέστερη ενότητα θεωρούν οι φορείς ότι τους στοιχίζει πολλά και σε χρήμα και σε χρόνο. Μετά τα κριτήρια αυτά ακολουθεί το κριτήριο της βελτίωσης της διαδικασίας πιστοποίησης και τελευταία έχουμε το κριτήριο του άμεσου κόστους και το κριτήριο της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού.

Τέλος, για να μπορέσουμε να εφαρμόσουμε την Πολυκριτηριακή Μέθοδο στη συγκεκριμένη εργασία, υπολογίσαμε τα μεγέθη:

- α) Μέσος Όρος (Μ.Ο.) του δείγματος: Ο μέσος όρος του δείγματος είναι η μέση τιμή των παρατηρήσεων του δείγματος, δηλαδή των απαντήσεων που δόθηκαν και για τον υπολογισμό του χρησιμοποιήθηκε η στατιστική συνάρτηση AVERAGE του προγράμματος Excel.
- β) Τυπική Απόκλιση (Τ.Α.) του δείγματος: Η τυπική απόκλιση του δείγματος είναι η τετραγωνική ρίζα της διασποράς του δείγματος και είναι ένα διαισθητικό μέτρο της μέσης απόστασης των παρατηρήσεων του δείγματος, δηλαδή των απαντήσεων που δόθηκαν, από το μέσο όρο του δείγματος. Αυτό σημαίνει ότι όσο μεγαλύτερη είναι η τιμή της τυπικής απόκλισης του δείγματος τόσο περισσότερο διαφέρουν μεταξύ τους οι απαντήσεις που

δόθηκαν. Για τον υπολογισμό της χρησιμοποιήθηκε η στατιστική συνάρτηση STDEV του προγράμματος Excel.

Τα παραπάνω μεγέθη χρησιμοποιήθηκαν ως βασικές παράμετροι για να εφαρμοσθεί η Πολυκριτηριακή Μέθοδος. Συγκεκριμένα, χρησιμοποιήσαμε τις απαντήσεις που έδωσαν 9 εμπειρογνώμονες: 4 Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ διαπιστευμένοι από το ΕΣΥΔ, 3 Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ διαπιστευμένοι από το UKAS και 2 Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ διαπιστευμένοι από το DAR.

Έτσι, με βάση τις απαντήσεις που δόθηκαν υπολογίστηκαν αρχικά οι αντίστοιχοι μέσοι όροι που είναι οι εξής:

- Μέσος Όρος (Μ.Ο.) των βαθμών που έδωσαν οι διαπιστευμένοι από το ΕΣΥΔ Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ για τα συγκεκριμένα κριτήρια και αφορούν την ικανοποίησή τους από το ΕΣΥΔ.
- Μέσος Όρος (Μ.Ο.) των βαθμών που έδωσαν οι διαπιστευμένοι από το UKAS Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ για τα συγκεκριμένα κριτήρια και αφορούν την ικανοποίησή τους από το UKAS.
- Μέσος Όρος (Μ.Ο.) των βαθμών που έδωσαν οι διαπιστευμένοι από το DAR Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ για τα συγκεκριμένα κριτήρια και αφορούν την ικανοποίησή τους από το DAR.

Στη συνέχεια, υπολογίστηκαν οι τυπικές αποκλίσεις που αντιστοιχούν στους παραπάνω μέσους όρους και είναι οι εξής:

- Τυπική Απόκλιση (Τ.Α.) που αντιστοιχεί στο μέσο όρο που αφορά την ικανοποίηση των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ από το ΕΣΥΔ.
- Τυπική Απόκλιση (Τ.Α.) που αντιστοιχεί στο μέσο όρο Ο.Δ. που αφορά την ικανοποίηση των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ από το UKAS.
- Τυπική Απόκλιση (Τ.Α.) που αντιστοιχεί στο μέσο όρο Β.Κ. που αφορά την ικανοποίηση των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ από το DAR.

5.2.5.3 Αποτελέσματα της Πολυκριτηριακής Μεθόδου

Χρησιμοποιώντας τα παραπάνω μεγέθη (Μέσος Όρος και Τυπική Απόκλιση) για κάθε ένα Φορέα Διαπίστευσης ξεχωριστά, προκύπτουν τα εξής αποτελέσματα:

Πίνακας 5.10: Υπολογισμένα μεγέθη με βάση τις απαντήσεις των διαπιστευμένων Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ από το ΕΣΥΔ

Κριτήρια	Διαπιστευμένοι Φορείς από ΕΣΥΔ					
	ΕΡ. 1	ΕΡ.2	ΕΡ. 3	ΕΡ. 4	Μ.Ο.	Τ.Α.
Άμεσο Κόστος (Τέλη διαπίστευσης)	3	3	3	2	2,75	0,50
Έμμεσο Κόστος (Γραφειοκρατία, μεγάλο πλήθος αρχείων κ.τ.λ.)	3	2	4	2	2,75	0,96
Αύξηση του Πελατολογίου	4	2	4	2	3,00	1,15
Βελτίωση της Οργάνωσης	4	2	3	3	3,00	0,82
Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	3	2	4	3	3,00	0,82
Βελτίωση της διαδικασίας πιστοποίησης	3	3	4	3	3,25	0,50

Πίνακας 5.11: Υπολογισμένα μεγέθη με βάση τις απαντήσεις των διαπιστευμένων Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ από το UKAS

Κριτήρια	Διαπιστευμένοι Φορείς από τον UKAS					
	ΕΡ. 1	ΕΡ. 2	ΕΡ. 3	Μ.Ο.	Τ.Α.	
Άμεσο Κόστος (Τέλη διαπίστευσης)	4	3	2	3,00	1,00	
Έμμεσο Κόστος (Γραφειοκρατία, μεγάλο πλήθος αρχείων κ.τ.λ.)	4	2	3	3,00	1,00	
Αύξηση του Πελατολογίου	4	3	4	3,67	0,58	
Βελτίωση της Οργάνωσης	4	4	3	3,67	0,58	
Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	3	4	3	3,33	0,58	
Βελτίωση της διαδικασίας πιστοποίησης	4	5	4	4,33	0,58	

Πίνακας 5.12: Υπολογισμένα μεγέθη με βάση τις απαντήσεις των διαπιστευμένων Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ από το DAR

Κριτήρια	Διαπιστευμένοι Φορείς από τον DAR			
	ΕΡ. 1	ΕΡ. 2	Μ.Ο.	Τ.Α.
Άμεσο Κόστος (Τέλη διαπίστευσης)	3	2	2,50	0,71
Έμμεσο Κόστος (Γραφειοκρατία, μεγάλο πλήθος αρχείων κ.τ.λ.)	3	2	2,50	0,71
Αύξηση του Πελατολογίου	1	2	1,50	0,71
Βελτίωση της Οργάνωσης	2	3	2,50	0,71
Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	2	3	2,50	0,71
Βελτίωση της διαδικασίας πιστοποίησης	2	3	2,50	0,71

Οπότε, χρησιμοποιώντας τα αποτελέσματα των Πινάκων 5.10, 5.11 και 5.12 και εφαρμόζοντας τη θεωρία της διπλής στάθμισης, όπως περιγράφηκε στην ενότητα 5.2.5.1 για την εφαρμογή της Πολυκριτηριακής Μεθόδου, προκύπτουν τα εξής αποτελέσματα:

Πίνακας 5.13: Αποτελέσματα σχετικά με την κατάταξη των Φορέων Διαπίστευσης στην Ελλάδα

Κριτήρια	Σ. Β.	Μ.Ο.			Τ.Α.			Σταθμ. ΒΑΘΜ		
		ΕΣΥΔ	UKAS	DAR	ΕΣΥΔ	UKAS	DAR	ΕΣΥΔ	UKAS	DAR
Άμεσο Κόστος (Τέλη διαπίστευσης)	0,12	2,75	3,00	2,50	0,50	1,00	0,71	0,17	0,36	0,21
Έμμεσο Κόστος (Γραφειοκρατία, μεγάλο πληθος αρχείων κ.τ.λ.)	0,16	2,75	3,00	2,50	0,96	1,00	0,71	0,42	0,48	0,28
Αύξηση του Πελατολογίου	0,22	3,00	3,67	1,50	1,15	0,58	0,71	0,76	0,47	0,23
Βελτίωση της Οργάνωσης	0,22	3,00	3,67	2,50	0,82	0,58	0,71	0,54	0,47	0,39
Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	0,12	3,00	3,33	2,50	0,82	0,58	0,71	0,29	0,23	0,21
Βελτίωση της διαδικασίας πιστοποίησης	0,15	3,25	4,33	2,50	0,50	0,58	0,71	0,24	0,38	0,27
								2,42	2,38	1,60

Κατάταξη Φορέων Διαπίστευσης στην Ελλάδα: ΕΣΥΔ>UKAS>DAR

Από τον παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι στο σύνολο της βαθμολόγησης και συνυπολογίζοντας τους συντελεστές βαρύτητας για κάθε ένα από κριτήρια, οι υπηρεσίες που προσέφερε το ΕΣΥΔ εμφάνισαν τα καλύτερα αποτελέσματα, ακολουθούν αυτές του UKAS και τελευταίες έρχονται οι υπηρεσίες του DAR. Η κατάταξη αυτή των Φορέων Διαπίστευσης έρχεται να επιβεβαιώσει και το γεγονός της προτίμησης των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ στο ΕΣΥΔ, αφού πλέον του 38% των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ είναι διαπιστευμένοι από το ΕΣΥΔ, αλλά και αυτοί που δεν είναι, κάνουν ενέργειες να διαπιστευτούν και από τον Ελληνικό Φορέα Διαπίστευσης.

Το πλεονέκτημα του ΕΣΥΔ σε σχέση με τους άλλους Φορείς Διαπίστευσης είναι ότι είναι πιο αναγνωρίσιμος στην ελληνική αγορά και οδηγεί σε μεγαλύτερη αύξηση στο πελατολόγιο των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ, γεγονός το οποίο παρατηρούμε και στην πράξη από τα στοιχεία που μας έδωσαν οι Φορείς. Δεν είναι τυχαίο το γεγονός ότι οι τρεις στους 4 Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ με τα μεγαλύτερα πελατολόγια είναι διαπιστευμένοι από το ΕΣΥΔ. Ένα ακόμα πλεονέκτημα του Ελληνικού Φορέα Διαπίστευσης, σύμφωνα με τα αποτελέσματα που προέκυψαν, είναι ότι βοηθάει τους διαπιστευμένους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ σε θέματα οργάνωσης και διοίκησης όπως η τήρηση συγκεκριμένων

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

αρχείων και εγγράφων που είναι απαραίτητα για την ομαλή λειτουργία του Φορέα. Είναι γεγονός ότι λόγω της πληθώρας των γραφειοκρατικών διαδικασιών που πρέπει να τηρεί ο διαπιστευμένος Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ το να επιτύχει να μεγιστοποιήσει την αποτελεσματικότητά του με παράλληλη ελαχιστοποίηση του χώρου, του χρόνου και του κόστους είναι ένα στοίχημα που πρέπει να κερδίσει από κοινού και με τη συνεργασία του Φορέα Διαπίστευσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Από την ανάλυση που κάναμε στο ευρύτερο κομμάτι της αγοράς πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης στην ελληνική επικράτεια και ειδικότερα στο κομμάτι της Διαπίστευσης των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ μπορούμε να εξάγουμε ορισμένα συμπεράσματα. Τα συμπεράσματα θα κινηθούν προς τέσσερις κατευθύνσεις:

- συμπεράσματα για τις προοπτικές-δυνατότητες ανάπτυξης του κλάδου των διαπιστευμένων Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ
- συμπεράσματα για τις προσφερόμενες υπηρεσίες των Φορέων Διαπίστευσης,
- συμπεράσματα από τα οφέλη αλλά και τα προβλήματα που προέκυψαν από την ίδια τη διαδικασία διαπίστευσης και
- συμπεράσματα που προκύπτουν από την περίοδο επιτήρησης, από την περίοδο δηλαδή εκείνη στην οποία ο διαπιστευμένος πια Φορέας Πιστοποίησης ΣΠΔ αρχίζει να αντιλαμβάνεται πόσο τον έχει βοηθήσει ή όχι η παροχή του πιστοποιητικού διαπίστευσης.

6.1 Συμπεράσματα για τις προοπτικές-δυνατότητες ανάπτυξης του κλάδου των διαπιστευμένων Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ

Οι δυνατότητες ανάπτυξης του κλάδου των διαπιστευμένων Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ είναι μεγάλες. Κατά πόσο όμως θα επιτύχουμε να εκμεταλλευτούμε στο έπακρο αυτές τις δυνατότητες είναι θέμα πολλών παραγόντων. Από την μέχρι τώρα λειτουργία του συγκεκριμένου κλάδου παίρνουμε κάποια πολύ θετικά μηνύματα, υπάρχουν όμως και κάποιοι ανασταλτικοί παράγοντες που θα πρέπει να ξεπεραστούν. Είναι γεγονός ότι υπάρχει μεγάλη ζήτηση από την αγορά για πιστοποίησης, γεγονός που οδηγεί σε αύξηση των φορέων πιστοποίησης από την μία μεριά, και σε καθετοποίηση των προσφερόμενων υπηρεσιών τους από την άλλη. Και τα δύο αυτά οδηγούν στην αύξηση της ζήτησης για διασφαλισμένης ποιότητας πιστοποίησης επομένως για διαπίστευση των φορέων πιστοποίησης. Η κινητικότητα αυτή λόγω της αυξημένης ζήτησης για πιστοποίηση θα πρέπει να διαχειριστεί σωστά για να οδηγήσει και στα επιθυμητά αποτελέσματα. Το ρόλο του διαχειριστή του συστήματος παίζουν οι εθνικοί φορείς διαπίστευσης που με τα δικά τους όργανα και τις δικές τους πολιτικές προσπαθούν να επιτύχουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.

Καθοριστικοί παράγοντες για το αν θα εξελιχθεί η αγορά της πιστοποίησης και ειδικότερα η παροχή διαπιστευμένων υπηρεσιών πιστοποίησης ΣΠΔ είναι:

- Η δημιουργία προτύπου διαπίστευσης, το οποίο θα αντικαταστήσει την οδηγία ISO/IEC 66, και με γνώμονα τις απαιτήσεις της ήδη υπάρχουσας οδηγίας θα βελτιώνει την διαδικασία διαπίστευσης μειώνοντας το πλήθος των αρχείων και συνεπώς και το κόστος της.
- Διαφήμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών των φορέων διαπίστευσης, ούτως ώστε να γίνουν περισσότερο γνωστές στο χώρο των φορέων πιστοποίησης, αλλά εκτός από αυτές και στον ευρύτερο χώρο των επιχειρήσεων. Κατανοούμε ότι όσο πιο γνωστός είναι ο φορέας που παρέχει την διαπίστευση τόσο μεγαλύτερα είναι τα οφέλη για τον διαπιστευμένο από αυτόν φορέα πιστοποίησης.
- Ανταγωνισμός των επιχειρήσεων πάνω σε θέματα ποιότητας και περιβάλλοντος. Ο ανταγωνισμός αυτός οδηγεί σε όλο και μεγαλύτερη ζήτηση για πιστοποίηση επομένως και μεγαλύτερη ζήτηση για διαπίστευση.

6.2 Συμπεράσματα για τις προσφερόμενες υπηρεσίες των Φορέων Διαπίστευσης

Σύμφωνα με την ανάλυση των αποτελεσμάτων που προηγήθηκε στο Κεφάλαιο 5, πρέπει να πούμε ότι όσον αφορά τις προσφερόμενες υπηρεσίες των Φορέων Διαπίστευσης εμφανίζονται δυνατά και αδύνατα σημεία. Έτσι, τα δυνατά σημεία των Φορέων Διαπίστευσης, σύμφωνα με τα ποσοστά του Βαθμού Ικανοποίησης (B.I.) στην ενότητα 5.2.2, είναι:

- α. το προσωπικό των ομάδων αξιολόγησης, το οποίο παρουσιάζει στην πλειονότητά του υπευθυνότητα, συνέπεια και μεγάλη εμπειρία σε εξειδικευμένα ζητήματα (B.I. = 88,9%),
- β. η προστιθέμενη αξία που προσδίδεται στις υπηρεσίες του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ, μέσω της αύξησης του κύρους και της αναγνωρισιμότητάς τους στην εγχώρια αλλά και στην ευρύτερη αγορά (B.I. = 75,0%) και
- γ. η επικοινωνία αλλά και η βοήθειά τους προς τους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ για την επίλυση προβλημάτων μετά τη χορήγηση της διαπίστευσης, η οποία ήταν εξίσου ικανοποιητική με την αρχική φάση αξιολόγησης (B.I. = 75,0%).

Από την άλλη, το αδύνατο σημείο των Φορέων Διαπίστευσης, εκεί δηλαδή που οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ δεν εμφανίζονται τόσο ικανοποιημένοι, σύμφωνα με τα ποσοστά του Βαθμού Ικανοποίησης (B.I.) στην ενότητα 5.2.2, είναι το ύψος των τελών διαπίστευσης, το οποίο είναι αρκετά υψηλό.

«Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης»

Σε σύγκριση των παρεχόμενων υπηρεσιών των Φορέων Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ, UKAS, DAR) μεταξύ τους, με τη χρησιμοποίηση της Πολυκριτηριακής Μεθόδου, προηγείται το ΕΣΥΔ και ακολουθούν το UKAS και έπειτα το DAR.

Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ)

Τα κυριότερα πλεονεκτήματα του ΕΣΥΔ είναι ότι είναι ο εγχώριος Φορέας Διαπίστευσης με αποτέλεσμα να είναι πιο γνωστός και πιο αναγνωρίσιμος στην ελληνική αγορά. Τα χαρακτηριστικά αυτά εγγυώνται στο Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ καλύτερη εικόνα προς τα έξω και συνεπώς αύξηση του ήδη υπάρχοντος πελατολογίου. Επίσης, εμφανίζει σχετικά χαμηλά τέλη διαπίστευσης σε σχέση με τους άλλους δύο Φορείς Διαπίστευσης.

Το μεγαλύτερο πρόβλημα του ΕΣΥΔ εντοπίζεται στην αναποτελεσματικότητα να βοηθήσει τους διαπιστευμένους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ να βελτιώσουν το σύστημα διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού τους και να βελτιώσουν τη διαδικασία πιστοποίησης τους. Προβλήματα που έχουν να κάνουν κυρίως με την δυσκαμψία των ελληνικών επιχειρήσεων σε θέματα διαχείρισης προβλημάτων και γενικότερα διοίκησης παρά με αυτές καθ'αυτές τις υπηρεσίες που παρέχει ο ΕΣΥΔ.

UKAS

Τα πλεονεκτήματα που εμφανίζει ο UKAS σε σχέση με τους άλλους δύο Φορείς Διαπίστευσης είναι ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες του βοηθούν τους διαπιστευμένους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ να βελτιώνουν συνεχώς τη διαδικασία με την οποία πιστοποιούν τα διάφορα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Η βελτίωση αυτή συνίσταται κυρίως στην πιστή τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων και στην εξοικονόμηση κόστους από περιττές δαπάνες. Επίσης από τα θετικά του συγκεκριμένου Φορέα Διαπίστευσης μπορούμε να πούμε ότι είναι η δυνατότητα που προσφέρει στους προς διαπίστευση Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ να βελτιωθούν σε θέματα οργάνωσης και διοίκησης, καθώς και σε θέματα διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού τους. Επίσης, εμφανίζεται ως ο δεύτερος πιο γνωστός Φορέας Διαπίστευσης, γεγονός που μπορεί να βοηθήσει στην προβολή των Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ προς τα έξω και σε πιθανή αύξηση του πελατολογίου τους.

DAR

Ο DAR εμφανίζει την μικρότερη βαθμολογία από τους τρεις φορείς διαπίστευσης και εμφανίζεται αναποτελεσματικός σε ότι αφορά την αύξηση του πελατολογίου των

επιχειρήσεων, ίσως γιατί δεν είναι τόσο γνωστός στις ελληνικές επιχειρήσεις. Οι διαπιστευμένοι φορείς δεν έχουν μείνει καθόλου ικανοποιημένοι από την βοήθεια της διαπίστευσης σε θέματα οργάνωσης και διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού. Εκεί που κερδίζει ο DAR τις εντυπώσεις είναι στο άμεσο και έμμεσο κόστος. Φαίνεται πως είναι ένας φορέας που έχει σαν στόχο την μείωση των πολυπληθών αρχείων και των άλλων γραφειοκρατικών κάτι που φαίνεται ότι έχει διευκολύνει τους φορείς διαπίστευσης.

6.3 Συμπεράσματα για τη Διαδικασία Διαπίστευσης

Σύμφωνα με την ανάλυση των αποτελεσμάτων που προηγήθηκε στο Κεφάλαιο 5, πρέπει να πούμε ότι όσον αφορά τη Διαδικασία Διαπίστευσης υπάρχει πλήρης ικανοποίηση για το επίπεδο της αξιολόγησης από πλευράς περιεχομένου αλλά και ατόμων. Συγκεκριμένα, προκύπτει ότι οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ είναι πολύ ικανοποιημένοι σχετικά με:

- α. τη συνέπεια και τη συμπεριφορά των μελών της ομάδας αξιολόγησης (B.I. = 80,6%),
- β. την τεχνική ικανότητα των μελών της ομάδας αξιολόγησης (B.I. = 77,8%) και
- γ. την επικοινωνία με τον ορισθέντα Επικεφαλής Αξιολογητή (B.I. = 75,0%).

Το μόνο πρόβλημα που εντοπίστηκε είναι ορισμένες χρονικές καθυστερήσεις στα προσυμφωνημένα χρονοδιαγράμματα, οι οποίες όμως στην πλειοψηφία τους δεν κατάφεραν να χαλάσουν το καλό κλίμα μεταξύ του Φορέα Διαπίστευσης και του προς διαπίστευση Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ.

6.4 Συμπεράσματα για την Περίοδο Επιτήρησης

Σύμφωνα με την ανάλυση των αποτελεσμάτων που προηγήθηκε στο Κεφάλαιο 5 και όσον αφορά την Περίοδο Επιτήρησης, οι διαπιστευμένοι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ εμφανίζονται πολύ ικανοποιημένοι από τα οφέλη που είχε η διαπίστευση. Συγκεκριμένα, τα σημαντικότερα οφέλη παρουσιάζονται σχετικά με:

- α. τη διαδικασία πιστοποίησης, η οποία εμφανίζεται πιο πλούσια σε περιεχόμενο πιο αποτελεσματική και πιο αξιόπιστη (B.I. = 75,0%),
- β. την προβολή του Φορέα προς τα έξω (B.I. = 72,2%) με αποτέλεσμα την αύξηση του πελατολογίου (B.I. = 69,4%), αφού τώρα μπορούν πιο εύκολα να προσεγγίζουν πελάτες και να διαφημίζουν τις υπηρεσίες τους και
- γ. την οργάνωση και τη διοίκηση του Φορέα Πιστοποίησης ΣΠΔ, οι οποίες βελτιώθηκαν σημαντικά (B.I. = 69,4%).

Ωστόσο, παράλληλα με αυτά τα οφέλη παρατηρούμε και κάποια προβλήματα. Τα προβλήματα αυτά έχουν να κάνουν περισσότερο με αυτά που δεν κατάφερε να αποδώσει η

διαπίστευση, τουλάχιστον στο επιθυμητό επίπεδο, και όχι τόσο με ενδογενείς παράγοντες της διαδικασίας. Έτσι εμφανίζεται ένας προβληματισμός από τους Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ όσον αφορά τη βελτίωση της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού και τη βελτίωση του συστήματος ποιότητας που εφαρμόζει ο Φορέας. Επίσης οι Φορείς Πιστοποίησης ΣΠΔ εκφράζουν έναν έντονο προβληματισμό σχετικά με το ύψος του έμμεσου κόστους και γενικότερα των δαπανών στις οποίες πρέπει να προβούν για την τήρηση πολλών αρχείων και την ανάπτυξη γραφειοκρατικών διαδικασιών που κοστίζουν στο Φορέα σε χρόνο και χρήμα.

6.5 Τρόποι Αντιμετώπισης

Είδαμε στο προηγούμενο κεφάλαιο ότι η αγορά της διαπίστευσης των φορέων πιστοποίησης ΣΠΔ σε γενικές γραμμές λειτουργεί ικανοποιητικά. Όπως εντοπίσαμε όμως παρουσιάζονται και κάποιες δυσκολίες κυρίως όσον αφορά:

- Το ύψος των τελών διαπίστευσης
- Το ύψος του κόστους για την εφαρμογή των απαιτήσεων της διαπίστευσης, η οποία πολλές φορές γίνεται συνώνυμο της γραφειοκρατίας και των πολυπληθών αρχείων που πρέπει κάθε φορά να τηρούνται.
- Της καθυστερήσεις στην τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων.

Για καθένα από τα παραπάνω μπορούν να εξερευνηθούν κατάλληλες προτάσεις για αντιμετώπιση. Οι προτάσεις αυτές θα πρέπει κάθε φορά να είναι προσανατολισμένες στην βελτίωση του συστήματος και στην απλοποίηση των διαδικασιών βελτιώνοντας έτσι συνολικά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ακολούθως προτείνονται κάποια μέτρα αντιμετώπισης των κυριότερων προβλημάτων του συστήματος:

1. Ένα αποτελεσματικό μέτρο, για την μείωση των τελών διαπίστευσης θα μπορούσε να είναι αύξηση του ανταγωνισμού των οργανισμών (φορείς διαπίστευσης) που δραστηριοποιούνται στην αγορά διαπίστευσης. Θα μπορούσε δηλαδή το κράτος να ανοίξει το δρόμο σε νέους φορείς που θέλουν να προσφέρουν υπηρεσίες διαπίστευσης να το κάνουν. Με την αύξηση αυτή του ανταγωνισμού θα μειώνονταν τα τέλη διαπίστευσης και μεσοπρόθεσμα θα βελτιώνονταν και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.
2. Ένα δεύτερο μέτρο θα μπορούσε να είναι ένα καινούργιο βελτιωμένο πρότυπο το οποίο θα αντικαθιστούσε την οδηγία ISO/IEC Guide 66 το οποίο κρατώντας ως βάση τις απαιτήσεις της συγκεκριμένης οδηγίας θα προέβλεπε συγκεκριμένα άρθρα τόσο για την μείωση του μεγάλου πλήθους των αρχείων τόσο και για τις χρονικές καθυστερήσεις. Στο

σημείο αυτό θα πρέπει να πούμε ότι οι αλλαγές αυτές πρέπει να γίνουν με πολύ προσοχή για να μην αλλοιώσουν την φύση και το περιεχόμενο της συνολικής διαδικασίας η οποία κατά το πλείστον ικανοποιεί τους προς διαπίστευση φορείς πιστοποίησης.

3. Ακόμα ένα μέτρο θα μπορούσε να είναι η ενημέρωση του κόσμου των επιχειρήσεων και των διαφόρων εταιρειών για το πώς λειτουργεί συνολικά το σύστημα της διαπίστευσης-πιστοποίησης. Γνωρίζοντας όλο και ευρύτερο κοινό το πώς λειτουργεί το σύστημα θα αυξάνει περισσότερο και η εμπιστοσύνη σε τέτοιου είδους διαδικασίες. Με τον τρόπο αυτό γίνεται πιο εύκολο για τους φορείς πιστοποίησης ΣΠΔ να αντλήσουν πελάτες και έτσι να διευρύνουν τα πελατολόγια τους.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

- 1. Ερωτηματολόγιο**
- 2. Συνοδευτικό Γράμμα**
- 3. Στοιχεία Φορέων Πιστοποίησης ΣΠΔ**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΦΟΡΕΙΣ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ

I.1. Ε.Σ.Υ.Δ.

I.1.1. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΤΟΥ ΕΣΥΔ

I.1.2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΟΥ ΕΣΥΔ

I.1.3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΣΥΔ

I.2. U.K.A.S.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΥΛΙΚΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ U.K.A.S.

I.3. D.A.R.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΥΛΙΚΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ D.A.R.

