



ΕΚΠΟΝΗΣΗ: **CMT Prooptiki**  
CONSULTING MANAGEMENT TRAINING

## ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ 2.1.0

### ΕΚΘΕΣΗ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ ΤΗΣ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

**ΥΠΟΕΡΓΟ 2:** Εργαλεία υποστηριζόμενης απασχόλησης & ενίσχυση της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των ΚοιΣΠΕ

**ΠΡΑΞΗ:**

«Ολοκληρωμένο πρόγραμμα παρέμβασης για την υποστήριξη των Κοινωνικών Συνεταιρισμών (Κοι.Σ.Π.Ε) του αρθ. 12 του Ν.2716/1999 στην κατεύθυνση βελτίωσης της διοικητικής και διαχειριστικής τους ικανότητας»

**ΚΩΔΙΚΟΣ:**

ΟΠΣ 5041861 στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014-2020»  
(Κωδ. Πράξης ΣΑ: 2019ΣΕ49110002)

**ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ:**

ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ  
Κοι.Σ.Π.Ε.(Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.)

Αρ. Πρωτ: 277/ΥΠ1/Π\_1/01-10-2020

Ιούνιος, 2021

**Το** παραδοτέο 2.1.0, αποτελεί μέρος μιας ευρύτερης σειράς εργαλείων και οδηγιών προτυποποίησης διαδικασιών, που υλοποίησε η Πανελλήνια Ομοσπονδία Κοινωνικών Συνεταιρισμών Περιορισμένης Ευθύνης (ΠΟΚοιΣΠΕ) στο πλαίσιο του έργου με τίτλο: «Ολοκληρωμένο πρόγραμμα παρέμβασης για την υποστήριξη των Κοινωνικών Συνεταιρισμών Περιορισμένης Ευθύνης (ΚοιΣΠΕ) του αρθρ. 12 του Ν. 2716/1999 στην κατεύθυνση βελτίωσης της διοικητικής και διαχειριστικής τους ικανότητας».

Κύριος σκοπός του έργου, που αναπτύχθηκε σε συνεργασία με τη CMT Proortiki, είναι η ανάπτυξη, προτυποποίηση και εφαρμογή εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα, καθώς και η ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των ΚοιΣΠΕ, στο νέο πολλαπλά μεταβαλλόμενο κοινωνικό και οικονομικό πλαίσιο.

Φιλοδοξία του έργου ήταν να αποτελέσει μία πυξίδα στο δρόμο της εργασιακής ένταξης, αφενός για τα άτομα με σοβαρά ψυχοκοινωνικά προβλήματα, που παλεύουν καθημερινά για την κατάκτηση και εμπέδωση του δικαιώματος στην εργασία, αφετέρου για τους ΚοιΣΠΕ, οι οποίοι μέσα στην εικοσαετή τους -πλέον- διαδρομή, επιδιώκουν να ενισχύσουν τις λειτουργίες τους, με σκοπό την ενδυνάμωση του αποκαταστασιακού τους ρόλου και την επίτευξη της βιωσιμότητάς τους.

## Για την ΠΟΚοιΣΠΕ

Ο Πρόεδρος,  
Κουτίδης Σωτήρης

Η Γραμματέας,  
Πόλα Νικολάου

## ΠΡΟΦΙΛ ΠΟΚΟΙΣΠΕ & ΚΟΙΣΠΕ

Η ΠΟΚοιΣΠΕ αποτελεί Δευτεροβάθμιο Συλλογικό Όργανο των ΚοιΣΠΕ, οι οποίοι είναι Μονάδες Ψυχικής Υγείας με επιχειρηματική δραστηριότητα που εποπτεύονται από το Υπουργείο Υγείας. Θεσπίστηκαν με το άρθρο 12 του Ν.2716/1999 για την «Ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών ψυχικής υγείας». Επιπρόσθετα στο Ν.4430/2016 για την «Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία» οι ΚοιΣΠΕ θεωρούνται αυτοδίκαια Κοινωνικές Συνεταιριστικές Επιχειρήσεις (ΚοινΣΕπ) Ένταξης.

Αποτελούν μια ιδιαίτερη μορφή Συνεταιρισμών, αφού μέσα από τις παραγωγικές και εμπορικές δραστηριότητες τους, δημιουργούν θέσεις απασχόλησης για άτομα με σοβαρά ψυχοκοινωνικά προβλήματα.

Οι ΚοιΣΠΕ διαδραματίζουν έναν ενεργό και καινοτόμο ρόλο στην κοινωνική ενσωμάτωση – επανένταξη ατόμων με σοβαρά ψυχοκοινωνικά προβλήματα, συμβάλλοντας σημαντικά στην ολοκλήρωση της ψυχιατρικής μεταρρύθμισης στη χώρα μας.

Στην Ελλάδα σήμερα λειτουργούν 32 ΚοιΣΠΕ, ενώ υπάρχουν 3 πρωτοβουλίες σύστασης νέων, και αριθμούν πάνω από 3.400 μέλη συνεταιριστές και 1238 εργαζόμενους, 581 εκ των οποίων είναι εργαζόμενοι - άτομα με σοβαρά ψυχοκοινωνικά προβλήματα. Ο κύκλος εργασιών των ΚοιΣΠΕ κατά το έτος 2022 έφτασε τα 11,38 εκ. ευρώ, καθιστώντας αυτούς μία σημαντική ομάδα αναφοράς του οικοσυστήματος Κοινωνικής Αλληλέγγυας Οικονομίας (ΚΑΛΟ), από την οποία παράχθηκαν οι περισσότερες ώρες εργασίας των ατόμων από ευπαθείς και ευάλωτες κοινωνικά ομάδες.

Οι ΚοιΣΠΕ δραστηριοποιούνται σε ένα πλήθος εμπορικών και παραγωγικών δραστηριοτήτων με βασικούς τομείς δραστηριότητας την παροχή υπηρεσιών καθαριότητας σε δημόσια κτήρια, την εστίαση, τον πρωτογενή τομέα αλλά και τη λειτουργία μικρών καταστημάτων εντός μεγαλύτερων χώρων, όπως για παράδειγμα μικρά καφέ και κυλικεία.

Μάθετε περισσότερα για την ΠΟΚοιΣΠΕ & τους ΚοιΣΠΕ :  
[www.pokoispe.gr](http://www.pokoispe.gr) ή [www.koispesupport.gr](http://www.koispesupport.gr).

## Πίνακας περιεχομένων

1	Επιτελική σύνοψη .....	3
2	Εισαγωγή: Στόχος και αντικείμενο του έργου .....	4
3	Αναλυτική παρουσίαση σχήματος διοίκησης έργου και περιγραφή ρόλων και αρμοδιοτήτων των εμπλεκόμενων μερών στην διαδικασία υλοποίησης του έργου.....	7
3.1	Αναλυτική παρουσίαση σχήματος διοίκησης έργου .....	7
3.1.1	Γενική περιγραφή των λειτουργιών και ρόλων των επιμέρους οργάνων διοίκησης του έργου	10
3.2	Περιγραφή ρόλων και αρμοδιοτήτων των εμπλεκόμενων μερών στην διαδικασία υλοποίησης του έργου .....	11
3.2.1	Ομάδα Διοίκησης Έργου .....	11
3.2.2	Ομάδα Υλοποίησης Έργου.....	14
4	Ανάλυση της μεθοδολογίας υλοποίησης των επιμέρους δράσεων του έργου και αντιστοίχισή τους με διαχειριστικές και διοικητικές διαδικασίες υποστήριξης, του έργου .....	24
4.1	Δράση 2.1 «Ανάπτυξη, προτυποποίηση και εφαρμογή εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα».....	24
4.1.1	Μεθοδολογία υλοποίησης για τη Δράση 2.1 .....	24
4.1.2	Χρονοδιάγραμμα της Δράσης 2.1 .....	33
4.1.3	Παραδοτέα της Δράσης 2.1 .....	34
4.2	Δράση 2.2 «Ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.» .....	38
4.2.1	Μεθοδολογία υλοποίησης για τη Δράση 2.2 .....	38
4.2.2	Χρονοδιάγραμμα της Δράσης 2.2 .....	52
4.2.3	Παραδοτέα της Δράσης 2.2.....	53
4.3	Δράση 2.3 «Εκπόνηση μελετών, ανάπτυξη προτύπων για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.».....	59
4.3.1	Μεθοδολογία υλοποίησης για τη Δράση 2.3 .....	59
4.3.2	Χρονοδιάγραμμα της Δράσης 2.3 .....	71
4.3.3	Παραδοτέα της Δράσης 2.3.....	72
4.4	Δράση 2.4 «Ανάπτυξη εργαλείων διασύνδεσης, συνεργασίας και δικτύωσης, καθώς και εργαλείων εξ αποστάσεως υποστήριξης της δραστηριότητάς τους ως μονάδες ψυχικής υγείας». .....	76
4.4.1	Μεθοδολογία υλοποίησης για τη Δράση 2.4 .....	76
4.4.2	Χρονοδιάγραμμα της Δράσης 2.4 με διαχειριστικές και διοικητικές διαδικασίες υποστήριξης, του έργου .....	85
4.4.3	Παραδοτέα της Δράσης 2.4.....	86
4.5	Συνοπτικό χρονοδιάγραμμα για το σύνολο των Δράσεων του έργου.....	87

5	Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας- Πλάνο Διαχείρισης Κινδύνων.....	90
5.1	Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας.....	90
5.2	Πλάνο Διαχείρισης Κινδύνων .....	91
5.2.1	Διαχείριση Κινδύνων.....	91
5.2.2	Πιθανά Προβλήματα κατά τη Διεξαγωγή του Έργου και Τρόποι Αντιμετώπισης τους – Πλάνο Διαχείρισης Κινδύνων .....	92
6	Πλάνο Επικοινωνίας και υποστήριξης Κοι.Σ.Π.Ε.....	100
6.1	Σύστημα επικοινωνία αναδόχου με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. ....	100
6.1.1	Γενικό πλαίσιο συνεργασίας.....	100
6.1.2	Ανάλυση συστήματος επικοινωνίας CMT Προοπτική με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.....	101
6.1.3	Πλάνο υποστήριξης Κοι.Σ.Π.Ε.....	115

## 1 Επιτελική σύνοψη

Το «Παραδοτέο 1: Έκθεση εξειδίκευσης της μεθοδολογίας υλοποίησης του έργου» έχει εκπονηθεί στο πλαίσιο του έργου «Ανάπτυξη, προτυποποίηση και εφαρμογή εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα κι ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.». Πιο συγκεκριμένα, στο παρόν παραδοτέο περιγράφονται:

Στην Ενότητα 2 μια εισαγωγή στο έργο με παρουσίαση του στόχου και του αντικειμένου του έργου, όπως έχουν προσδιοριστεί στην Διακήρυξη του έργου και εξειδικευτεί περαιτέρω στην Τεχνική Προσφορά.

Στην Ενότητα 3 παρατίθεται αναλυτική παρουσίαση σχήματος διοίκησης έργου και περιγραφή ρόλων και αρμοδιοτήτων των εμπλεκόμενων μερών στην διαδικασία υλοποίησης του έργου. Η ομάδα έργου που παρουσιάζεται στην Ενότητα 3 είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις της Διακήρυξης του έργου και δεν αποκλίνει από την Τεχνική Προσφορά της CMT Prooptiki.

Στην Ενότητα 4 παρουσιάζεται η μεθοδολογία υλοποίησης των επιμέρους δράσεων του έργου και αντιστοιχισή τους με διαχειριστικές και διοικητικές διαδικασίες υποστήριξης, του έργου. Σημειώνεται ότι το έργο περιλαμβάνει τις παρακάτω διακριτές δράσεις, για κάθε μια από τις οποίες παρουσιάζονται οι απαιτούμενες εργασίες υλοποίησης τους, το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης τους και τα παραδοτέα τους:

- Δράση 2.1 «Ανάπτυξη, προτυποποίηση και εφαρμογή εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα»
- Δράση 2.2 «Ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.»
- Δράση 2.3 «Εκπόνηση μελετών, ανάπτυξη προτύπων για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.»
- Δράση 2.4 «Ανάπτυξη εργαλείων διασύνδεσης, συνεργασίας και δικτύωσης, καθώς και εργαλείων εξ αποστάσεως υποστήριξης της δραστηριότητάς τους ως μονάδες ψυχικής υγείας»

Στην Ενότητα 5 παρουσιάζονται κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας και το πλάνο διαχείρισης κινδύνων με αναφορά σε πιθανά προβλήματα κατά την υλοποίηση του έργου και τους τρόπους αντιμετώπισης τους.

Τέλος, στην Ενότητα 6 περιγράφεται το πλάνο επικοινωνίας και υποστήριξης των Κοι.Σ.Π.Ε. και της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε..

## 2 Εισαγωγή: Στόχος και αντικείμενο του έργου

Το Έργο «Ανάπτυξη, προτυποποίηση και εφαρμογή εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα και ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.» αποτελεί το Υποέργο 2 της Πράξης «Ολοκληρωμένο πρόγραμμα παρέμβασης για την υποστήριξη των Κοινωνικών Συνεταιρισμών (Κοι.Σ.Π.Ε.) του αρθ. 12 του Ν.2716/1999 στην κατεύθυνση βελτίωσης της διοικητικής και διαχειριστικής τους ικανότητας» με Κωδικό ΟΠΣ 5041861 στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014-2020». Η συγκεκριμένη Πράξη χωρίζεται σε τρία Υποέργα και συγκεκριμένα

- στο Υποέργο 1: «Ανάπτυξη εργαλείων αυτοεκπροσώπησης & υποστήριξης ηγετικών ικανοτήτων μελών Δ.Σ. Κοι.Σ.Π.Ε. κατηγορίας Α'»,
- στο Υποέργο 2: «Ανάπτυξη, προτυποποίηση και εφαρμογή εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα και ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.» και
- στο Υποέργο 3: «Εξωτερική αξιολόγηση έργου».

Τα Υποέργα 1 και 2 αποτελούν αλληλένδετες και συνεργικές ενέργειες ενίσχυσης των Κοι.Σ.Π.Ε.. Συγκεκριμένα το Υποέργο 1 στοχεύει στην ενδυνάμωση, μέσω ανάπτυξης εργαλείων αυτοεκπροσώπησης, των ηγετικών ικανοτήτων των μελών Δ.Σ. Κοι.Σ.Π.Ε. από την κατηγορία Α'. Στόχος είναι η βελτίωση των δεξιοτήτων συνηγορίας και αυτοεκπροσώπησης της ανωτέρω κατηγορίας και η επιλογή μορφών συλλογικότητας για την ουσιαστική εκπροσώπηση της, τόσο στο κίνημα των Κοι.Σ.Π.Ε. και των εργασιακών δικαιωμάτων όσο και γενικότερα σε επιτροπές και όργανα υπεράσπισης των δικαιωμάτων και του αποστιγματισμού των ψυχικά πασχόντων. Παράλληλα σκοπός του Υποέργου 1 είναι και η ανάπτυξη ενός οδηγού υποστηριζόμενης απασχόλησης των εργαζομένων Λ.Υ.Ψ.Υ. (άτομα που παράλληλα ανήκουν στην κατηγορία Α' συνεταιριστών των Κοι.Σ.Π.Ε.) στο πλαίσιο των Κοι.Σ.Π.Ε..

Αναλυτικά, το Υποέργο 2 αποσκοπεί στο να συνδέσει αρμονικά τους στόχους και τους σκοπούς που έχουν οι Κοι.Σ.Π.Ε. από τον διττό τους ρόλο, ήτοι την αποκαταστασιακή και την επιχειρηματική οντότητα. Η ανάδειξη του διττού αυτού ρόλου θα δώσει ένα συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι άλλων επιχειρήσεων που θα κληθούν να ανταγωνιστούν. Παράλληλα, το Υποέργο 2 καλείται να αναπτύξει ένα ευρύ φάσμα εργαλείων και πρακτικών που θα είναι διαθέσιμα και αξιοποιήσιμα από τους Κοι.Σ.Π.Ε. με απώτερο σκοπό να διαμορφώσει συνθήκες για την μεταφορά τεχνογνωσίας και δικτύωσης μεταξύ τους. Τέλος, η προτυποποίηση και τυποποίηση διαδικασιών που θα παράξει το Υποέργο 2 αποσκοπούν στην ενίσχυση της γενικότερης λειτουργίας των Συνεταιρισμών αλλά και στην διασφάλιση της βιωσιμότητάς τους και της περαιτέρω ανάπτυξής τους. Για τον λόγο αυτό:

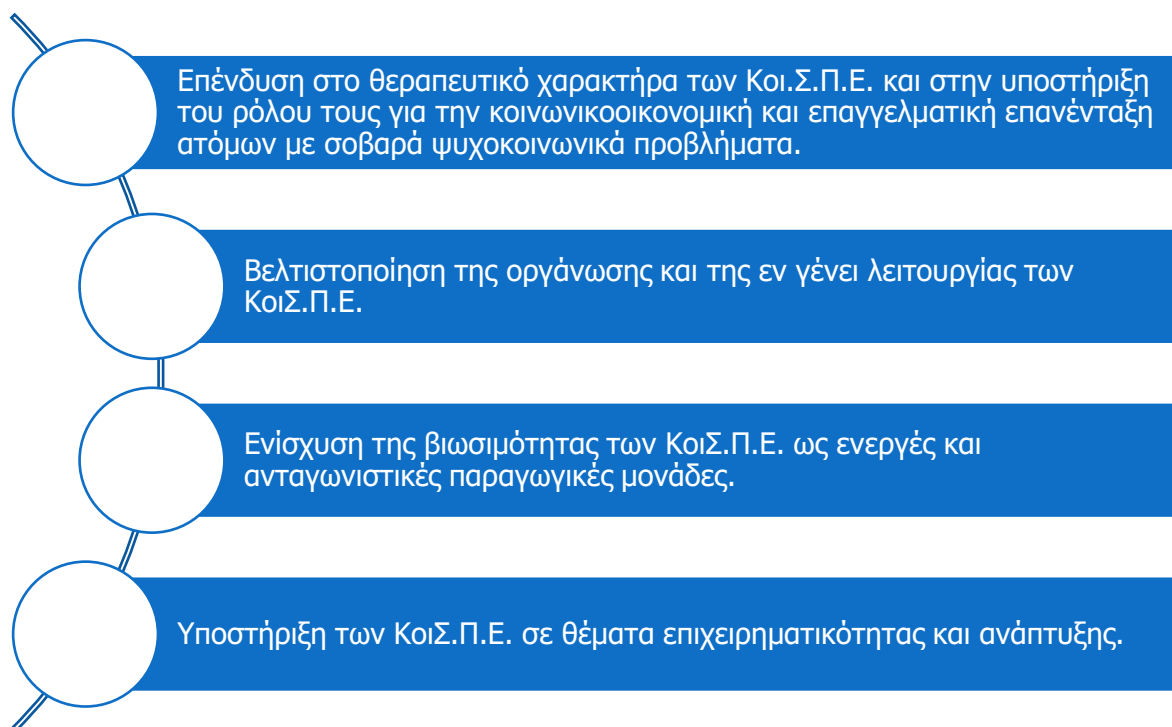
Ως προς την αποκαταστασιακή οντότητα των Κοι.Σ.Π.Ε., θα αναπτυχθεί και θα εφαρμοστεί πιλοτικά, εξειδικευμένο μοντέλο Υποστηριζόμενης Απασχόλησης, προσαρμοσμένο στις ανάγκες των Κοι.Σ.Π.Ε.. Η εφαρμογή του μοντέλου θα διευκολύνει την πρόσβαση των μελών Α' κατηγορίας στην εργασία, θα τους καταστήσει επαγγελματικά ανταγωνιστικούς και θα συμβάλει στη διατήρηση των θέσεων εργασίας τους. Η εξειδικευμένη αυτή υπηρεσία θα παρέχεται εντός της μονάδας ψυχικής υγείας των Κοι.Σ.Π.Ε..

Ως προς την επιχειρηματική οντότητα των Κοι.Σ.Π.Ε. και με δεδομένο ότι δραστηριοποιούνται σε μια πληθώρα από οικονομικές και επιχειρηματικές δραστηριότητες, θα επιχειρηθεί η διοικητική και διαχειριστική, προσαρμογή τους στις επιχειρηματικές συνθήκες που θα πρέπει να ανταπεξέλθουν.



Ως εκ τούτου είναι επιτακτική η ανάγκη προτυποποίησης όλων των διοικητικών και διαχειριστικών διαδικασιών, ανάλογα με το κλάδο δραστηριότητάς τους και η υποστήριξη της βιωσιμότητας αλλά και της ανάπτυξης τους σε τομείς ενδιαφέροντος με βάση τις προοπτικές της οικονομίας και τα περαιτέρω ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους.

Συγκεκριμένα, το έργο «Ενέργειες Υποστήριξης και Εφαρμογής για την Ανάπτυξη και εφαρμογή εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα και Ενίσχυσης της επάρκειας των Κοι.Σ.Π.Ε.», έχει τους στόχους που παρουσιάζονται στο επόμενο σχήμα:



Οι παραπάνω στόχοι του έργου θα εκπληρωθούν μέσα από ένα πλέγμα εργασιών και δραστηριοτήτων υποστήριξης των Κοι.Σ.Π.Ε. που οργανώνεται σε τέσσερις επιμέρους Δράσεις όπως αναλύονται στη συνέχεια:

- Η **Δράση 2.1** αφορά στην ανάπτυξη του μοντέλου υποστηριζόμενης απασχόλησης, πρακτική η οποία στοχεύει στην εξειδικευμένη υποστήριξη για την απόκτηση θέσης εργασίας αλλά και για τη διατήρηση αυτής. Η υποστηριζόμενη απασχόληση στους Κοι.Σ.Π.Ε. αποτελεί κομβικό σημείο υποστήριξης του διπτού τους ρόλου ως βιώσιμων Κοινωνικών Επιχειρήσεων αλλά και Μονάδων Ψυχικής Υγείας. Υποστηρίζει τη βιώσιμη ανάπτυξη των Κοι.Σ.Π.Ε. (προσλαμβάνοντας τους ανθρώπους με τις κατάλληλες δεξιότητες, υποστηρίζοντας τόσο τους εργαζόμενους όσο και τους Υπεύθυνους των Δράσεων, κλπ.) και διαμορφώνει ένα υποστηρικτικό πλαίσιο για τους ΛΥ.Ψ.Υ.. Μέσω της ανάπτυξης ενός σύγχρονου, προσαρμοσμένου στις ανάγκες των Κοι.Σ.Π.Ε., μοντέλου υποστηριζόμενης απασχόλησης οι Κοι.Σ.Π.Ε. θα βελτιώσουν τα ανταγωνιστικά χαρακτηριστικά τους ως επιχειρήσεις και θα ενισχύσουν ποσοτικά και ποιοτικά τον κοινωνικό και θεραπευτικό τους αντίκτυπο.

- Η **Δράση 2.2** αφορά στην ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.. Μέσω της δράσης αυτής στόχος είναι η αξιολόγηση και πιθανά η βελτίωση και η αλλαγή των εσωτερικών και λειτουργικών διαδικασιών των Κοι.Σ.Π.Ε.. Οι αλλαγές αυτές σχετίζονται τόσο με τη διοίκηση των Κοι.Σ.Π.Ε., το επιχειρηματικό πλαίσιο μέσα στο οποίο δραστηριοποιούνται οι Κοι.Σ.Π.Ε αλλά και με το αποκαταστασιακό έργο που υποστηρίζει τους Λ.Υ.Ψ.Υ. και αφορούν στην οργάνωση της εργασίας, στον τρόπο εργασίας, στα διαδικασίες και τα πρωτόκολλα που μπορεί να εφαρμόζονται, κλπ. Παράλληλα, με σκοπό την ομαλή ένταξη των Λ.Υ.Ψ.Υ. στο νέο περιβάλλον εργασίας θα υπάρχει συνεχής υποστήριξη τους κατά την φάση της πιλοτικής εφαρμογής των νέων τυποποιημένων διαδικασιών μετά και την εκπαίδευσή τους πάνω σε αυτές. Με τον τρόπο αυτό επιδιώκεται μια ομαλή και σταθερή μετάβαση των εργαζομένων και των στελεχών των Κοι.Σ.Π.Ε σε ένα νέο περιβάλλον τυποποιημένων διαδικασιών εργασίας που θα συμβάλλουν στην ασφαλέστερη και ανταγωνιστικότερη λειτουργία των Κοι.Σ.Π.Ε..
- Η **Δράση 2.3** αφορά στην εκπόνηση μελετών, ανάπτυξη προτύπων για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.. Και στην περίπτωση αυτή, μέσω των ειδικών μελετών βιωσιμότητας και των τομεακών μελετών που θα λάβουν χώρα, στόχος είναι τόσο η αποτίμηση της υφιστάμενης κατάστασης των Κοι.Σ.Π.Ε. με όρους οικονομικής αλλά και κοινωνικής βιωσιμότητας, καθώς και η δημιουργία προϋποθέσεων για τη βελτίωση αυτής με διερεύνηση της μελλοντικής επιχειρηματικής δραστηριότητας τους. Άλλωστε, η προώθηση της βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε. θα συμβάλλει στην εξασφάλιση των υφιστάμενων και στη δημιουργία νέων ποιοτικότερων και βιώσιμων θέσεων εργασίας για τους Λ.Υ.Ψ.Υ.. Για το λόγο αυτό, στη δράση αυτή οι εργασίες που θα πραγματοποιηθούν ενέχουν το στοιχείο της συνεργασίας με τα στελέχη και το σύνολο των εργαζομένων των Κοι.Σ.Π.Ε. οι οποίοι αναγνωρίζουν ακριβώς τις ιδιαίτερες ανάγκες των Κοι.Σ.Π.Ε. και παράλληλα μπορούν να καταθέσουν προτάσεις οι οποίες θα αξιοποιηθούν για την διασφάλιση της βιωσιμότητας, την περαιτέρω ανάπτυξη και την βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των Κοι.Σ.Π.Ε..
- Τέλος, η **Δράση 2.4** αφορά στην ανάπτυξη εργαλείων διασύνδεσης, συνεργασίας και δικτύωσης, καθώς και εργαλείων εξ αποστάσεως υποστήριξης της δραστηριότητάς των Κοι.Σ.Π.Ε.. Η συγκεκριμένη δράση θα συμβάλλει άμεσα στη διασφάλιση της βιωσιμότητας, την περαιτέρω ανάπτυξη και τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας, δημιουργώντας για τους Κοι.Σ.Π.Ε. το περιθώριο ανάδειξης τους στο σύγχρονο επιχειρηματικό γίγνεσθαι. Πράγματι, η σχεδίαση, η ανάπτυξη και η αποτελεσματική λειτουργία εφαρμογών πληροφορικής αναμένεται να συμβάλλει στη διασφάλιση των υφιστάμενων καθώς και την διαμόρφωση νέων θέσεων εργασίας για τους Λ.Υ.Ψ.Υ., συνεπώς αυξημένες δυνατότητες επαγγελματικής αποκατάστασης και κατ' επέκταση κοινωνικής ένταξης και αποκατάστασης.



### 3 Αναλυτική παρουσίαση σχήματος διοίκησης έργου και περιγραφή ρόλων και αρμοδιοτήτων των εμπλεκόμενων μερών στην διαδικασία υλοποίησης του έργου

#### 3.1 Αναλυτική παρουσίαση σχήματος διοίκησης έργου

Για την επιτυχή υλοποίηση του Έργου προτείνονται συγκεκριμένα επίπεδα ιεραρχικής οργάνωσης με αντίστοιχα καθήκοντα και ρόλους στη διοίκηση και υλοποίηση του έργου.

Η διάκριση σε επίπεδα ιεραρχικής οργάνωσης έγινε με βάση τους συγκεκριμένους ρόλους στην υλοποίηση του έργου που αφορούν την:

1. Επιτελική Καθοδήγηση του Έργου
2. Καθημερινή Διαχείριση, Συντονισμός και Διασφάλιση Ποιότητας του Έργου
3. Υλοποίηση του Έργου

Για την Επιτελική Καθοδήγηση του Έργου, προτείνεται η συγκρότηση Επιτροπής Διεύθυνσης του Έργου που θα περιλαμβάνει στελέχη της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και στελέχη Διοίκησης του Έργου.

Η προτεινόμενη οργανωτική δομή, η οποία χωρίζεται **σε δύο (2) επίπεδα**, είναι μια **ιεραρχική δομή** και οι αρμοδιότητες που αποδίδονται σε κάθε επίπεδο είναι σύμφωνες με τις προτεινόμενες μεθοδολογίες διαχείρισης, οργάνωσης και εκτέλεσης του Έργου οι οποίες προτείνονται για την αποτελεσματική εκτέλεση του Έργου. Ειδικότερα, διαμορφώθηκε μια οργανωτική δομή η οποία θα είναι σε θέση να καλύψει αποτελεσματικά όλες τις απαιτήσεις του Έργου.

Η οργανωτική δομή είναι μια ιεραρχική δομή και οι αρμοδιότητες που αποδίδονται σε κάθε επίπεδο είναι σύμφωνες με τις προτεινόμενες μεθοδολογίες διαχείρισης, οργάνωσης και εκτέλεσης του Έργου.

1. Στο Επίπεδο Διοίκησης έργου (Διοικητικό), προβλέπεται η ύπαρξη των ακόλουθων στελεχών με τους αντίστοιχους ρόλους:

α) Υπεύθυνος Έργου (ΥΕ), ο οποίος θα ηγηθεί της Ομάδας Έργου και θα κατέχει συντονιστικό ρόλο, την εποπτεία και τη γενικότερη επίβλεψη του έργου, καθώς και τη συνολική ευθύνη των εργασιών.

β) Ομάδα Εμπειρογνομώνων (ΕΥΕ), οι οποίοι έχουν την επιστημονική ευθύνη και καθοδήγηση των εργασιών της Ομάδας Έργου.

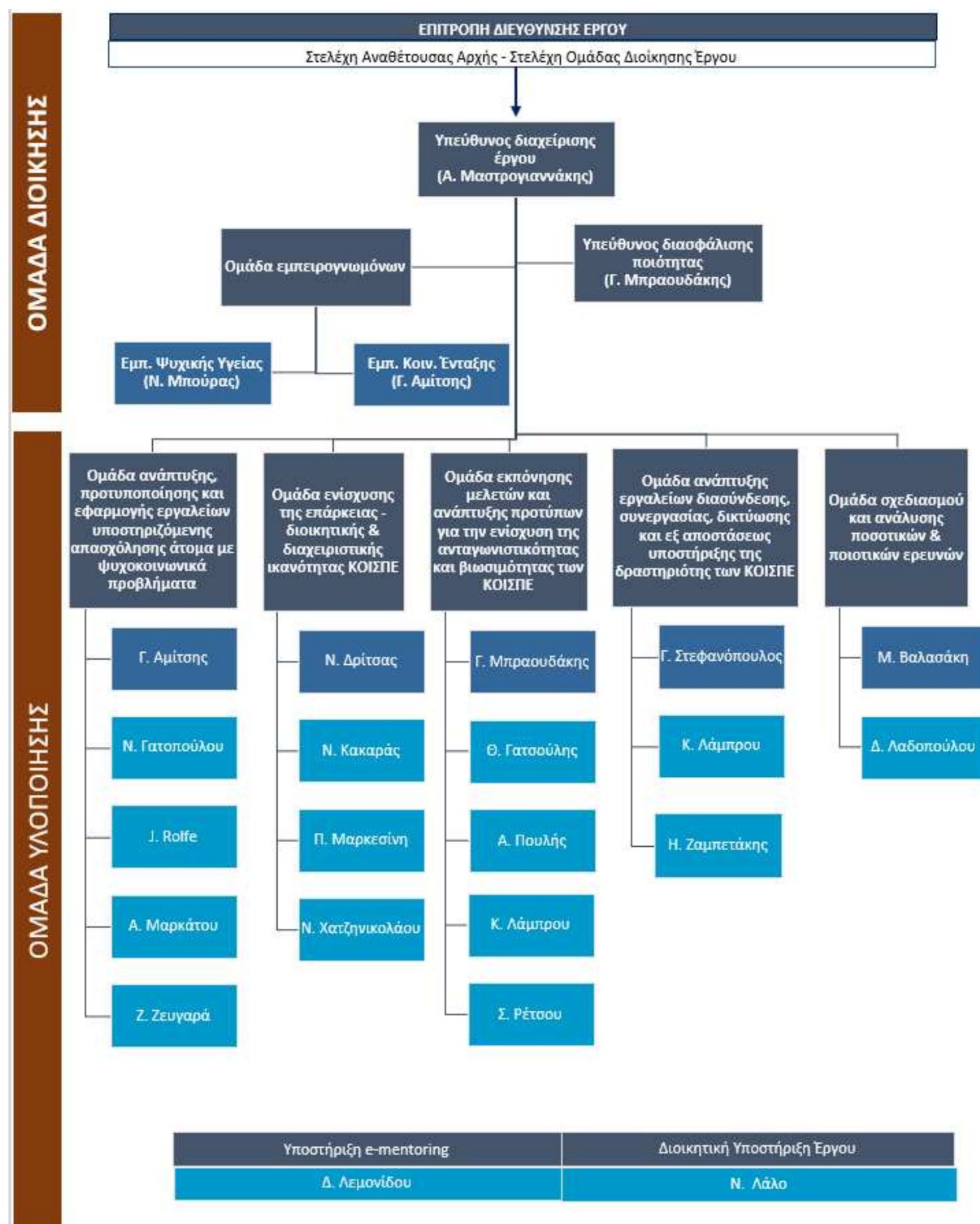
γ) Υπεύθυνος Ποιότητας (ΥΔΠ), ο οποίος αποτελεί ουσιώδες οργανωτικό στοιχείο.

2. Στο επίπεδο Υλοποίησης του έργου (Εκτελεστικό) προβλέπεται η ύπαρξη τεσσάρων διακριτών ομάδων εργασίας το αντικείμενο των οποίων αντιστοιχεί σε συγκεκριμένες δράσεις του έργου, καθώς και δύο ομάδων οι οποίες θα υποστηρίζουν οριζόντια το σύνολο των εργασιών του έργου.

- Την «Ομάδα ανάπτυξης, προτυποποίησης και εφαρμογής εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης ατόμων με ψυχοκοινωνικά προβλήματα» (Δράση 2.1)
- Την «Ομάδα ενίσχυσης της επάρκειας διοικητικής & διαχειριστικής ικανότητας Κοι.Σ.Π.Ε.» (Δράση 2.2)

- Την «Ομάδα εκπόνησης μελετών και ανάπτυξης προτύπων για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.» (Δράση 2.3)
- Την «Ομάδα ανάπτυξης εργαλείων διασύνδεσης, συνεργασίας, δικτύωσης και εξ αποστάσεως υποστήριξης της δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.» (Δράση 2.4)
- Την οριζόντια «Ομάδα διεξαγωγής ποσοτικών & ποιοτικών ερευνών»
- Την οριζόντια «Ομάδα διοικητικής υποστήριξης και παρακολούθησης έργου»
- Στο σχήμα που ακολουθεί παρουσιάζεται το οργανωτικό σχήμα υλοποίησης του Έργου.

## Οργανωτικό σχήμα υλοποίησης του Έργου



Στόχος του προτεινόμενου επιμερισμού της Ομάδας Έργου είναι η άμεση και αποτελεσματική ποιοτική παροχή των εργασιών στους προδιαγραμμένους χρόνους, με κατάλληλη κατανομή καθηκόντων ώστε να καλυφθούν οι ιδιαίτερες ανάγκες και απαιτήσεις του Έργου.

### 3.1.1 Γενική περιγραφή των λειτουργιών και ρόλων των επιμέρους οργάνων διοίκησης του έργου

Η παρακολούθηση της εκτέλεσης του έργου και η οριστική παραλαβή του διενεργείται από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής που θα συγκροτηθεί με απόφαση της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.. Για την αποτελεσματικότερη λειτουργία του έργου προτείνεται η συγκρότηση κοινής Επιτροπής Διεύθυνσης του έργου που σαν καθήκον της θα έχει την παρακολούθηση σε τακτά χρονικά διαστήματα της εξέλιξης του Έργου σε σχέση με τους προκαθορισμένους στόχους και τις διαφαινόμενες προοπτικές, καθώς και τη διασφάλιση των προδιαγραφών των επιμέρους παραδοτέων. Επίσης, η Επιτροπή θα είναι αρμόδια για την εντοπισμό των κινδύνων, καθυστερήσεων ή υπερβάσεων και γενικότερα αντιμετώπισης ειδικών ή και έκτακτων συνθηκών στην υλοποίηση του Έργου. Στην Επιτροπή συμμετέχουν στελέχη της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και από την Ομάδα Διοίκησης του έργου, ο Υπεύθυνος έργου και ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας.

Επίσης στο πλαίσιο της βέλτιστης επιστημονικής καθοδήγησης του έργου προβλέπεται η σύσταση Επιστημονικής Επιτροπής με τη συμμετοχή εμπειρογνομόνων κύρους.

Όπως έχει αναφερθεί, η Ομάδα Διοίκησης του έργου αποτελείται από:

- τον Υπεύθυνο έργου (ΥΕ),
- τους Εμπειρογνώμονες,
- τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας του Έργου,

Στα καθήκοντα της ομάδας διοίκησης του έργου, είναι ο συντονισμός, η επιστημονική εποπτεία, η καθοδήγηση και παρακολούθηση της υλοποίησης του έργου. Ειδικότερα:

#### **A. Υπεύθυνος Έργου**

Ο Υπεύθυνος Έργου, έχει τη συνολική ευθύνη των εργασιών της Ομάδας έργου και είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη παράδοση των σχετικών παραδοτέων στο πλαίσιο του προκαθορισμένου χρονοδιαγράμματος. Αναλαμβάνει τον συντονισμό των εργασιών και την διευθέτηση όλων των ζητημάτων που άπτονται της παρακολούθησης και υλοποίησης του Έργου. Είναι αρμόδιος για την αποτελεσματική, έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση όλων των εμπλεκόμενων στην εξέλιξη και υλοποίηση του Έργου. Ως εκ τούτου, επικοινωνεί με τους εκπρόσωπους της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., καθώς και κάθε άλλου εμπλεκόμενου φορέα στην υλοποίηση του παρόντος έργου και αποτελεί τον σύνδεσμο μεταξύ της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και της συνολικής Ομάδας Έργου, έχοντας την συνολική ευθύνη αναφοράς και παρακολούθησης του. Παράλληλα έχει τη συνολική διαχείριση, εποπτεία, επικοινωνία, υπευθυνότητα επίλυσης προβλημάτων και παρακολούθησης της προόδου του έργου.

#### **B. Εμπειρογνώμονες**

Έχουν την ευθύνη του γενικού σχεδιασμού, εποπτείας και επιστημονικής διασφάλισης του Έργου. Συμμετέχουν ενεργά στην διαμόρφωση και εξειδίκευση της κατάλληλης μεθοδολογικής προσέγγισης και εργαλείων για την υλοποίηση του έργου, καθώς και στην επιστημονική εποπτεία των επιμέρους παραδοτέων. Σημαντικός είναι ο ρόλος τους στη διασφάλιση της ποιότητας του έργου και στην αντιμετώπιση τυχόν κινδύνων σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας του έργου.

#### **Γ. Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας**



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Έχει την ευθύνη του ποιοτικού ελέγχου της υλοποίησης του έργου. Κύριο μέλημά του είναι η διασφάλιση της ποιότητας των αποτελεσμάτων του έργου σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του και την χρησιμοποίηση μεθοδολογιών και μέσων ποιοτικού ελέγχου σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές. Οι ενέργειες αυτές έχουν σαν στόχο:

- Τη διαμόρφωση και εξειδίκευση της κατάλληλης μεθοδολογικής προσέγγισης και εργαλείων για την υλοποίηση του έργου.
- Τον έλεγχο των χρησιμοποιούμενων μέσων (εργαλεία, ανθρώπινο δυναμικό).
- Τον έλεγχο κατά την διάρκεια υλοποίησης των εργασιών ώστε κάθε παρέκκλιση να ανασκοπείται και να διορθώνεται.
- Τον έλεγχο και τη διασφάλιση ποιότητας των παραδοτέων.

## 3.2 Περιγραφή ρόλων και αρμοδιοτήτων των εμπλεκόμενων μερών στην διαδικασία υλοποίησης του έργου

### 3.2.1 Ομάδα Διοίκησης Έργου

A/A	Όνοματεπώνυμο	Θέση στο έργο	Ρόλος - Αρμοδιότητες
1	Αναστάσιος Μαστρογιαννάκης	Υπεύθυνος έργου	<p>Ο Υπεύθυνος Έργου έχει τη συνολική ευθύνη των εργασιών και είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη παράδοση των σχετικών παραδοτέων στο πλαίσιο του προκαθορισμένου χρονοδιαγράμματος.</p> <p>Ο Υπεύθυνος Έργου αναλαμβάνει τον συντονισμό των εργασιών και τη διευθέτηση όλων των ζητημάτων που άπτονται της παρακολούθησης, και υλοποίησης του Έργου. Είναι αρμόδιος για την αποτελεσματική, έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση όλων των εμπλεκόμενων στην εξέλιξη και υλοποίηση του Έργου. Ως εκ τούτου, επικοινωνεί με τους εκπρόσωπους της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., καθώς και κάθε άλλο εμπλεκόμενου φορέα στην υλοποίηση του παρόντος έργου και αποτελεί τον σύνδεσμο μεταξύ της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και της συνολικής Ομάδας Έργου, έχοντας την συνολική ευθύνη αναφοράς και παρακολούθησης του.</p> <p>Παράλληλα ο Υπεύθυνος έργου έχει τη συνολική διαχείριση, εποπτεία, επικοινωνία, υπευθυνότητα επίλυσης προβλημάτων και παρακολούθησης της προόδου του έργου. Ειδικότερα, είναι υπεύθυνος για:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Συντονισμό, έλεγχο και παρακολούθηση όλων των εργασιών που απαιτούνται για την υλοποίηση του έργου.</li> <li>• Επίβλεψη του πλάνου διαχείρισης και παρακολούθησης του έργου, καθώς και του πλάνου διαχείρισης κινδύνων.</li> <li>• Τον εντοπισμό και την εισήγηση για θέματα για τα οποία πρέπει να ληφθούν άμεσες αποφάσεις από την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και τα οποία αφορούν στην πορεία υλοποίησης του έργου.</li> </ul>

A/A	Όνοματεπώνυμο	Θέση στο έργο	Ρόλος - Αρμοδιότητες
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Την παροχή υποστήριξης και κατευθύνσεων προς ολόκληρη την ομάδα έργου μέσω της συνεργασίας με τους εκπροσώπους της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και ειδικότερα σε θέματα διαχείρισης κινδύνων.</li> <li>• Το σχεδιασμό, την ανάλυση και τον έλεγχο των ενεργειών και δραστηριοτήτων της ομάδας έργου σε συνεργασία με τους εκπροσώπους της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε..</li> <li>• Την παρουσία και λειτουργία όλων των μελών της ομάδας έργου σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης και όπως απαιτείται από την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε..</li> <li>• Την ποιότητα των παραδοτέων σε σχέση με τις συμβατικές απαιτήσεις του έργου και τα πρότυπα ποιότητας του με τη συνδρομή του Υπεύθυνου Διασφάλισης Ποιότητας του έργου.</li> <li>• Την ολοκλήρωση του Έργου στο πλαίσιο του εγκεκριμένου προϋπολογισμού και χρονοδιαγράμματός του.</li> </ul>
2	Νίκανδρος Μπούρας	Εμπειρογνώμονας Ψυχικής Υγείας	Η ομάδα Εμπειρογνομώνων έχει την ευθύνη της επιστημονικής διασφάλισης και τεκμηρίωσης των σχετικών Παραδοτέων του Έργου, με ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη και εφαρμογή μοντέλου Υποστηριζόμενης Απασχόλησης. Συμμετέχουν ενεργά στην διαμόρφωση και εξειδίκευση της κατάλληλης μεθοδολογικής προσέγγισης και των εργαλείων για την υλοποίηση του έργου, τη συμμόρφωση και η εξασφάλιση της απαραίτητης επιστημονικής τεκμηρίωσης ώστε τα Παραδοτέα του Έργου να συμμορφώνονται και να εναρμονίζονται με τις ζητούμενες από την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. επιστημονικές και επαγγελματικές απαιτήσεις που αφορούν την Ομάδα Στόχου και τους Κοι.Σ.Π.Ε. Σημαντικός είναι ο ρόλος του στη διασφάλιση της ποιότητας του έργου και στην αντιμετώπιση τυχόν κινδύνων σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας του έργου. Ειδικότερα, οι αρμοδιότητες τους είναι:
3	Γαβριήλ Αμίτσης	Εμπειρογνώμονας σε θέματα Κοινωνικής Ένταξης	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η επιστημονική διεύθυνση και εποπτεία του έργου.</li> <li>• Η επιστημονική υποστήριξη στη διαμόρφωση και εξειδίκευση της κατάλληλης μεθοδολογικής προσέγγισης και εργαλείων για την υλοποίηση του έργου.</li> <li>• Η επιστημονική τεκμηρίωση των Παραδοτέων του Έργου</li> <li>• Η εξασφάλιση -σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διασφάλισης Ποιότητας- της επιστημονικής ποιότητας και αρτιότητας των παραδοτέων του έργου.</li> <li>• Η γενικότερη παροχή επιστημονικής τεχνογνωσίας και εμπειρίας στην υλοποίηση του έργου.</li> </ul>
4	Γεώργιος Μπραουδάκης	Σύμβουλος Διασφάλισης Ποιότητας	Έχει την ευθύνη του ποιοτικού ελέγχου της υλοποίησης του έργου. Κύριο μέλημά του είναι η διασφάλιση της ποιότητας των αποτελεσμάτων του έργου σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του και την χρησιμοποίηση μεθοδολογιών και μέσων ποιοτικού ελέγχου σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές και όπως



Α/Α	Όνοματεπώνυμο	Θέση στο έργο	Ρόλος - Αρμοδιότητες
			<p>αυτές περιγράφονται στη Μεθοδολογία Διαχείρισης του Έργου. Οι ενέργειες αυτές έχουν σαν στόχο:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Τη διαμόρφωση και εξειδίκευση της κατάλληλης μεθοδολογικής προσέγγισης και εργαλείων για την υλοποίηση του έργου.</li><li>• Τον έλεγχο των χρησιμοποιούμενων μέσων (εργαλεία, ανθρώπινο δυναμικό).</li><li>• Τον έλεγχο κατά την διάρκεια υλοποίησης εργασιών ώστε κάθε παρέκκλιση να ανασκοπείται και να διορθώνεται.</li><li>• Τον έλεγχο και τη διασφάλιση ποιότητας των παραδοτέων.</li></ul>

### 3.2.2 Ομάδα Υλοποίησης Έργου

Η ομάδα υλοποίησης αποτελείται από εξειδικευμένους Συμβούλους, με εμπειρία στον σχεδιασμό και υλοποίηση έργων στους απαιτούμενους θεματικούς τομείς του έργου. Η ομάδα υλοποίησης έργου αποτελείται από τα ακόλουθα στελέχη ανά ομάδα εργασίας:

#### A. Ομάδα ανάπτυξης, προτυποποίησης και εφαρμογής εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης ατόμων με ψυχοκοινωνικά προβλήματα (ΔΡΑΣΗ 2.1)

A/A	Όνοματεπώνυμο	Θέση στο έργο	Ρόλος - Αρμοδιότητες
A.1	ΓΑΒΡΙΗΛ ΑΜΙΤΣΗΣ	Υπεύθυνος εργασιών της Δράσης 2.1 (Ομάδα ανάπτυξης, προτυποποίησης και εφαρμογής εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επιστημονική ευθύνη και καθοδήγηση των εργασιών της Ομάδας έργου σε θέματα Κοινωνικής Ένταξης και Υποστηριζόμενης Απασχόλησης.</li> <li>• Συμμετοχή στον μεθοδολογικό σχεδιασμό υλοποίησης του έργου καθώς και των επιμέρους μελετών, ερευνών και παραδοτέων, με έμφαση τη Δράση 2.1.</li> <li>• Συνολική εποπτεία της Δράσης 2.1. (Υπεύθυνος εργασιών): διαχείριση, εποπτεία, επικοινωνία, υπευθυνότητα επίλυσης προβλημάτων και παρακολούθησης της προόδου των εργασιών της δράσης.</li> <li>• Συμμετοχή στο σχεδιασμό και στην εκπόνηση των παραδοτέων της Δράσης 2.1: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2.1.1: Αποτίμηση- καταγραφή ανά Κοι.Σ.Π.Ε. των υφιστάμενων πρακτικών υποστήριξης απασχόλησης.</li> <li>- 2.1.2: Αξιολόγηση της μέχρι τώρα εφαρμογής των γραφείων υποστηριζόμενης απασχόλησης που λειτουργούν.</li> <li>- 2.1.3: Benchmarking μοντέλων εξωτερικού και καταγραφή βέλτιστων πρακτικών</li> <li>- 2.1.4: Ανάπτυξη μοντέλου υποστηριζόμενης απασχόλησης προσαρμοσμένου στα ελληνικά δεδομένα των Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- 2.1.5: Προτυποποίηση και σύνταξη Οδηγού</li> <li>- 2.1.6: Πιλοτική εφαρμογή σε 60 στελέχη (επαγγελματιών υγείας, Υπεύθυνων Δράσης, Λ.Υ.Ψ.Υ.) που ήδη εργάζονται σε Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- 2.1.7: Διοργάνωση ημερίδας ενημέρωσης και επικοινωνίας Οδηγού σε επαγγελματίες υγείας και εποπτών των Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- Workshop: Μετακινήσεις 60-80 Επαγγελματιών Υγείας, Υπεύθυνων Δράσεων και Λ.Υ.Ψ.Υ. των Κοι.Σ.Π.Ε. στην Αθήνα.</li> </ul> </li> </ul>

A/A	Όνοματεπώνυμο	Θέση στο έργο	Ρόλος - Αρμοδιότητες
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετοχή στο σχεδιασμό και στην ανάπτυξη του οδηγού υποστηριζόμενης απασχόλησης. Υπεύθυνος σύνταξης παραδοτέων της Δράσης 2.1. Συμμετοχή στο σχεδιασμό και την οριστικοποίηση της μεθοδολογίας στην εργασία 2.1.</li> <li>• Συμμετοχή σε ημερίδες και workshop που θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο των εργασιών της Δράσης 2.1.</li> </ul>
A.2	ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ ΓΑΤΟΠΟΥΛΟΥ	Στέλεχος της «Ομάδας ανάπτυξης, προτυποποίησης και εφαρμογής εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης ατόμων με ψυχοκοινωνικά προβλήματα» (Δράση 2.1)	<p>Συμμετοχή στο σχεδιασμό και στην εκπόνηση των παραδοτέων της Δράσης 2.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2.1.1: Αποτίμηση- καταγραφή ανά Κοι.Σ.Π.Ε. των υφιστάμενων πρακτικών υποστήριξης απασχόλησης</li> <li>- 2.1.2: Αξιολόγηση της μέχρι τώρα εφαρμογής των γραφείων υποστηριζόμενης απασχόλησης που λειτουργούν</li> <li>- 2.1.3: Benchmarking μοντέλων εξωτερικού και καταγραφή βέλτιστων πρακτικών</li> <li>- 2.1.4: Ανάπτυξη μοντέλου υποστηριζόμενης απασχόλησης προσαρμοσμένου στα ελληνικά δεδομένα των Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- 2.1.5: Προτυποποίηση και σύνταξη Οδηγού</li> <li>- 2.1.6: Πιλοτική εφαρμογή σε 60 στελέχη (επαγγελματιών υγείας, Υπεύθυνων Δράσης, Λ.Υ.Ψ.Υ.) που ήδη εργάζονται σε Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- 2.1.7: Διοργάνωση ημερίδας ενημέρωσης και επικοινωνίας Οδηγού σε επαγγελματίες υγείας και εποπτών των Κοι.Σ.Π.Ε.</li> </ul>
A.3	JONATHAN ROLFE	Στέλεχος της «Ομάδας ανάπτυξης, προτυποποίησης και εφαρμογής εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης ατόμων με ψυχοκοινωνικά προβλήματα» (Δράση 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετοχή στο σχεδιασμό και στην εκπόνηση του παραδοτέου 2.1.3: Benchmarking μοντέλων εξωτερικού και καταγραφή βέλτιστων πρακτικών</li> <li>• Συμμετοχή σε ημερίδες και workshop που θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο των εργασιών της Δράσης 2.1</li> <li>• Συμμετοχή στις δράσεις εκπαίδευσης των στελεχών των Κοι.Σ.Π.Ε. σε θέματα υποστηριζόμενης απασχόλησης</li> </ul>
A.4	ΑΡΤΕΜΙΣ ΜΑΡΚΑΤΟΥ	Στέλεχος της «Ομάδας ανάπτυξης, προτυποποίησης και εφαρμογής εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης ατόμων με ψυχοκοινωνικά	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετοχή στις εργασίες για την ανάπτυξη του οδηγού υποστηριζόμενης απασχόλησης.</li> <li>• Συμμετοχή στα workshops και στις εκπαιδεύσεις των στελεχών των Κοι.Σ.Π.Ε. για τον οδηγό υποστηριζόμενης απασχόλησης.</li> </ul>

A/A	Όνοματεπώνυμο	Θέση στο έργο	Ρόλος - Αρμοδιότητες
		προβλήματα» (Δράση 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετοχή στον ορισμό δεικτών για την αξιολόγηση των εφαρμοζόμενων πρακτικών υποστηριζόμενης απασχόλησης.</li> </ul>
A.5	ΖΩΗ ΖΕΥΓΑΡΑ	Στέλεχος της «Ομάδας ανάπτυξης, προτυποποίησης και εφαρμογής εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης ατόμων με ψυχοκοινωνικά προβλήματα» (Δράση 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Συμμετοχή στο σχεδιασμό και στην εκπόνηση του παραδοτέου 2.1.6: Πιλοτική εφαρμογή σε 60 στελέχη (επαγγελματιών υγείας, Υπεύθυνων Δράσης, Λ.Υ.Ψ.Υ.) που ήδη εργάζονται σε Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>• Συμμετοχή στο σχεδιασμό και στην εκπόνηση του παραδοτέου 2.1.7: Διοργάνωση ημερίδας ενημέρωσης και επικοινωνίας Οδηγού σε επαγγελματίες υγείας και υπεύθυνους δράσεων των Κοι.Σ.Π.Ε.</li> </ul>

## B. Ομάδα ενίσχυσης της επάρκειας - διοικητικής & διαχειριστικής ικανότητας Κοι.Σ.Π.Ε. (ΔΡΑΣΗ 2.2)

A/A	Όνοματεπώνυμο	Θέση στο έργο	Ρόλος - Αρμοδιότητες
B.1	ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΔΡΙΤΣΑΣ	Υπεύθυνος εργασιών της Δράσης 2.2 (Ομάδα ενίσχυσης της επάρκειας - διοικητικής & διαχειριστικής ικανότητας Κοι.Σ.Π.Ε.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνολική εποπτεία της Δράσης 2.2. (Υπεύθυνος εργασιών): διαχείριση, εποπτεία, επικοινωνία, υπευθυνότητα επίλυσης προβλημάτων και παρακολούθησης της προόδου των εργασιών της δράσης.</li> <li>• Συμμετοχή στον μεθοδολογικό σχεδιασμό υλοποίησης του έργου καθώς και των επιμέρους μελετών, ερευνών και παραδοτέων, με έμφαση τη Δράση 2.2.</li> <li>• Συμμετοχή στο σχεδιασμό και στην εκπόνηση των παραδοτέων της Δράσης 2.2: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2.2.1: Μελέτη διάγνωσης αναγκών ανάπτυξης &amp; ενίσχυσης των ανθρωπίνων πόρων σε 30 Κοι.Σ.Π.Ε.(clusters ανάλογα με το μέγεθος και τον τομέα οικονομικής δραστηριότητας)</li> <li>- 2.2.2: Ανάπτυξη Εργαλείων και Οδηγών Προτυποποίησης διαδικασιών (GDPR, Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, Διοικητικής Λειτουργίας)</li> <li>- 2.2.3: (mentoring, e- mentoring) Εφαρμογή των οδηγιών και νέων προτύπων σε Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- 2.3.3: Προτυποποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών. Συγγραφή Οδηγών για τομέα εστίασης και καθαριότητας</li> </ul> </li> </ul>

A/A	Όνοματεπώνυμο	Θέση στο έργο	Ρόλος - Αρμοδιότητες
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Καθοδήγηση και συμμετοχή στην πιλοτική εφαρμογή και υποστήριξη των προτυποποίησης διαδικασιών GDPR, ISO &amp; HACCP στους Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>Συμμετοχή στις εργασίες της Δράσης 2.2. Σχεδιασμός και προτυποποίηση διαδικασιών ISO, HACCP και Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία.</li> <li>Υποστήριξη της υπηρεσίας e-mentoring,</li> <li>Συνεργασία με την ομάδα υλοποίησης του Υποέργου 1 σχετικά με το ΠΕ_4 του Υποέργου 1.</li> </ul>
B.2	ΧΡΗΣΤΟΣ ΚΑΚΑΡΑΣ	Στέλεχος της «Ομάδας ενίσχυσης της επάρκειας - διοικητικής & διαχειριστικής ικανότητας Κοι.Σ.Π.Ε» (Δράση 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Υπεύθυνος μελέτης, ερμηνείας και καταγραφής του θεσμικού πλαισίου των διαδικασιών GDPR, ISO, Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία.</li> <li>Υπεύθυνος προτυποποίησης διαδικασιών για την διαχείριση και διασφάλιση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και εξειδίκευση της εφαρμογής του GDPR στους Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>Συμμετοχή στην πιλοτική εφαρμογή και υποστήριξη των διαδικασιών προτυποποίησης διαδικασιών GDPR στους Κοι.Σ.Π.Ε.</li> </ul>
B.3	ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ ΜΑΡΚΕΣΙΝΗ	Στέλεχος της «Ομάδας ενίσχυσης της επάρκειας - διοικητικής & διαχειριστικής ικανότητας Κοι.Σ.Π.Ε» (Δράση 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συμμετοχή στην εκπόνηση των παραδοτέων της Δράσης 2.2: <ul style="list-style-type: none"> <li>2.2.1: Μελέτη διάγνωσης αναγκών ανάπτυξης &amp; ενίσχυσης των ανθρωπίνων πόρων σε 30 Κοι.Σ.Π.Ε.(clusters ανάλογα με το μέγεθος και τον τομέα οικονομικής δραστηριότητας)</li> <li>2.2.2: Ανάπτυξη Εργαλείων και Οδηγών Προτυποποίησης διαδικασιών (GDPR, Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, Διοικητικής Λειτουργίας)</li> <li>2.2.3: (mentoring, e- mentoring) Εφαρμογή των οδηγιών και νέων προτύπων σε Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>2.3.3: Προτυποποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών. Συγγραφή Οδηγών για τομέα εστίασης και καθαριότητας</li> </ul> </li> <li>Συλλογή δευτερογενών δεδομένων και διαθέσιμων οδηγιών στη Δράση 2.2</li> <li>Ανάλυση δεδομένων για τη μελέτη διάγνωσης αναγκών και ανάπτυξης και ενίσχυσης των ανθρωπίνων πόρων των Κοι.Σ.Π.Ε.</li> </ul>
B.4	ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΧΑΤΖΗΝΙΚΟΛΑΟΥ	Στέλεχος της «Ομάδας ενίσχυσης της επάρκειας - διοικητικής & διαχειριστικής	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συμμετοχή στην εκπόνηση των παραδοτέων της Δράσης 2.2: <ul style="list-style-type: none"> <li>2.2.2: Ανάπτυξη Εργαλείων και Οδηγών Προτυποποίησης διαδικασιών (GDPR, Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, Διοικητικής Λειτουργίας)</li> </ul> </li> </ul>

Α/Α	Όνοματεπώνυμο	Θέση στο έργο	Ρόλος - Αρμοδιότητες
		ικανότητας Κοι.Σ.Π.Ε» (Δράση 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2.2.3: (mentoring, e- mentoring) Εφαρμογή των οδηγιών και νέων προτύπων σε Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- 2.3.3: Προτυποποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών. Συγγραφή Οδηγιών για τομέα εστίασης και καθαριότητας</li> <li>• Συμμετοχή και υποστήριξη για την προτυποποίηση των διαδικασιών ISO, HACCP και Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία στους Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>• Συμμετοχή και υποστήριξη στην πιλοτική εφαρμογή της Δράσης 2.2 σε Κοι.Σ.Π.Ε.</li> </ul>



**Γ. Ομάδα εκπόνησης μελετών και ανάπτυξης προτύπων για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε. (ΔΡΑΣΗ 2.3)**

A/A	Όνοματεπώνυμο	Θέση στο έργο	Ρόλος - Αρμοδιότητες
Γ.1	ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΜΠΡΑΟΥΔΑΚΗΣ	Υπεύθυνος εργασιών της Δράσης 2.3 (Ομάδα εκπόνησης μελετών και ανάπτυξης προτύπων για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διασφάλιση της ποιότητας των αποτελεσμάτων του έργου σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του και τη χρήση μεθοδολογιών και μέσων ποιοτικού ελέγχου σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές</li> <li>• Συμμετοχή στον μεθοδολογικό σχεδιασμό υλοποίησης του έργου καθώς και των επιμέρους μελετών, ερευνών και παραδοτέων, με έμφαση τη Δράση 2.3.</li> <li>• Συνολική εποπτεία της Δράσης 2.3 (Υπεύθυνος εργασιών): διαχείριση, εποπτεία, επικοινωνία, υπευθυνότητα επίλυσης προβλημάτων και παρακολούθησης της προόδου των εργασιών της δράσης.</li> <li>• Συμμετοχή στο σχεδιασμό και στην εκπόνηση των παραδοτέων της Δράσης 2.3: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2.3.1: 30 διαγνωστικές μελέτες με αποτύπωση βιωσιμότητας, προτάσεις βελτίωσης, εφαρμογή των προτάσεων, reengineering</li> <li>- 2.3.2: 6 Τομεακές μελέτες δραστηριότητας Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- 2.3.4: Προτάσεις νέων τομέων επιχειρησιακής δραστηριότητας στη βάση των αναδυόμενων ευκαιριών στην ελληνική αγορά</li> </ul> </li> </ul>
Γ.2	Θεοδόσης Γατσούλης	Στέλεχος της «Ομάδας εκπόνησης μελετών και ανάπτυξης προτύπων για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.» (Δράση 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετοχή στην εκπόνηση των παραδοτέων της Δράσης 2.3: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2.3.1: 30 διαγνωστικές μελέτες με αποτύπωση βιωσιμότητας, προτάσεις βελτίωσης, εφαρμογή των προτάσεων, reengineering</li> <li>- 2.3.2: 6 Τομεακές μελέτες δραστηριότητας Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- 2.3.4: Προτάσεις νέων τομέων επιχειρησιακής δραστηριότητας στη βάση των αναδυόμενων ευκαιριών στην ελληνική αγορά</li> </ul> </li> <li>• Συμμετοχή στο σχεδιασμό οδηγού για την αξιολόγηση της βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε. και στην αξιολόγηση της βιωσιμότητας.</li> </ul>
Γ.3	ΑΡΗΣ ΠΟΥΛΗΣ	Στέλεχος της «Ομάδας εκπόνησης μελετών και ανάπτυξης προτύπων για την ενίσχυση της	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετοχή στην εκπόνηση του παραδοτέου «2.3.1: 30 διαγνωστικές μελέτες με αποτύπωση βιωσιμότητας, προτάσεις βελτίωσης, εφαρμογή των προτάσεων, reengineering»</li> </ul>

A/A	Όνοματεπώνυμο	Θέση στο έργο	Ρόλος - Αρμοδιότητες
		ανταγωνιστικότητα και βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε» (Δράση 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εκπόνηση οδηγού αξιολόγησης της βιωσιμότητας</li> <li>• Υποστήριξη των Κοι.Σ.Π.Ε. σε θέματα βιωσιμότητας.</li> </ul>
Γ.4	ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΛΑΜΠΡΟΥ	Στέλεχος της «Ομάδας εκπόνησης μελετών και ανάπτυξης προτύπων για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε» (Δράση 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετοχή στην εκπόνηση των παραδοτέων της Δράσης 2.3:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2.3.2: 6 Τομεακές μελέτες δραστηριότητας Κοι.Σ.Π.Ε.,</li> <li>- 2.3.3: Προτυποποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών. Συγγραφή Οδηγών για τομέα εστίασης και καθαριότητας</li> </ul> </li> <li>• Συμμετοχή στην εκπόνηση οδηγού αξιολόγησης της βιωσιμότητας</li> <li>• Συμμετοχή στην εκπόνηση του παραδοτέου 2.4.4: Εργαλείο καταγραφής απασχόλησης και οικονομικής εξέλιξης.</li> </ul>
Γ.5	ΣΤΕΦΑΝΙΑ ΡΕΤΣΟΥ	Στέλεχος της «Ομάδας εκπόνησης μελετών και ανάπτυξης προτύπων για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε» (Δράση 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετοχή στην εκπόνηση των παραδοτέων της Δράσης 2.3:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2.3.1: 30 διαγνωστικές μελέτες με αποτύπωση βιωσιμότητας, προτάσεις βελτίωσης, εφαρμογή των προτάσεων, reengineering</li> <li>- 2.3.2: 6 Τομεακές μελέτες δραστηριότητας Κοι.Σ.Π.Ε.,</li> </ul> </li> <li>• Υποστήριξη των Κοι.Σ.Π.Ε. σε θέματα βιωσιμότητας.</li> <li>• Συμμετοχή στην εκπόνηση οδηγού αξιολόγησης της βιωσιμότητας</li> </ul>

#### Δ. Ομάδα ανάπτυξης εργαλείων διασύνδεσης, συνεργασίας, δικτύωσης και εξ αποστάσεως υποστήριξης της δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε. (ΔΡΑΣΗ 2.4)

A/A	Όνοματεπώνυμο	Θέση στο έργο	Ρόλος - Αρμοδιότητες
Δ.1	ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΣΤΕΦΑΝΟΠΟΥΛΟΣ	Υπεύθυνος εργασιών της Δράσης 2.4 (Ομάδα ανάπτυξης εργαλείων διασύνδεσης, συνεργασίας, δικτύωσης και εξ αποστάσεως υποστήριξης της δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνολική εποπτεία της Δράσης της Δράσης 2.4. (Υπεύθυνος εργασιών): διαχείριση, εποπτεία, επικοινωνία, υπευθυνότητα επίλυσης προβλημάτων και παρακολούθησης της προόδου των εργασιών της δράσης.</li> <li>• Συμμετοχή στον μεθοδολογικό σχεδιασμό υλοποίησης του έργου καθώς και των επιμέρους μελετών, ερευνών και παραδοτέων της Δράσης 2.4.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάπτυξη των τεχνικών προδιαγραφών και παροχής συμβουλευτικής σε πιθανά ζητήματα διαλειτουργικότητας συστημάτων.</li> <li>• Συμμετοχή στο σχεδιασμό και στην εκπόνηση των παραδοτέων της Δράσης 2.4:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2.4.1 Εργαλεία Crowd Funding</li> <li>- 2.4.2: Ανάπτυξη Ψηφιακής βιβλιοθήκης</li> <li>- 2.4.3: Ανάπτυξη και παραμετροποίηση εργαλείου ηλεκτρονικής εφαρμογής (application) για ανάπτυξη επιχειρηματικότητας</li> <li>- 2.4.4: Εργαλείο καταγραφής απασχόλησης και οικονομικής εξέλιξης.</li> </ul> </li> <li>• Συνεργασία με την ομάδα υλοποίησης του Υποέργου 1 σχετικά με το Π_8.2.</li> </ul>
Δ.2	ΗΛΙΑΣ ΖΑΜΠΕΤΑΚΗΣ	Στέλεχος της «Ομάδας ανάπτυξης εργαλείων διασύνδεσης, συνεργασίας, δικτύωσης και εξ αποστάσεως υποστήριξης της δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε» (Δράση 2.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετοχή στην εκπόνηση των παραδοτέων της Δράσης 2.4:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2.4.1 Εργαλεία Crowd Funding</li> <li>- 2.4.2: Ανάπτυξη Ψηφιακής βιβλιοθήκης</li> <li>- 2.4.3: Ανάπτυξη και παραμετροποίηση εργαλείου ηλεκτρονικής εφαρμογής (application) για ανάπτυξη επιχειρηματικότητας</li> <li>- 2.4.4: Εργαλείο καταγραφής απασχόλησης και οικονομικής εξέλιξης.</li> </ul> </li> <li>• Τεχνική Υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών του έργου.</li> </ul>
Δ.3	ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΛΑΜΠΡΟΥ	Στέλεχος της «Ομάδας ανάπτυξης εργαλείων διασύνδεσης, συνεργασίας, δικτύωσης και εξ αποστάσεως υποστήριξης της δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε» (Δράση 2.4)	Συμμετοχή στην εκπόνηση του παραδοτέου 2.4.4: Εργαλείο καταγραφής απασχόλησης και οικονομικής εξέλιξης.

## Ε. Ομάδα διεξαγωγής ποσοτικών και ποιοτικών ερευνών

A/A	Όνοματεπώνυμο	Θέση στο έργο	Ρόλος - Αρμοδιότητες
E.1	ΜΑΡΙΑ ΒΑΛΑΣΑΚΗ	Υπεύθυνη της «Ομάδας διεξαγωγής ποσοτικών & ποιοτικών ερευνών» (Οριζόντια Δράση)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σχεδιασμός ποσοτικών και ποιοτικών ερευνών του έργου.</li> </ul>

Α/Α	Όνοματεπώνυμο	Θέση στο έργο	Ρόλος - Αρμοδιότητες
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σχεδιασμός ερωτηματολογίων και οδηγιών συνέντευξης.</li> <li>• Ανάλυση και περιγραφή δεδομένων.</li> <li>• Συμμετοχή στη συγγραφή οδηγού υποστηριζόμενης απασχόλησης.</li> </ul>
E.2	ΔΟΜΝΑ ΛΑΔΟΠΟΥΛΟΥ	Στέλεχος της «Ομάδας διεξαγωγής ποσοτικών & ποιοτικών ερευνών» (Οριζόντια Δράση)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμμετοχή στο σχεδιασμό των ποσοτικών ερευνών του έργου.</li> <li>• Ανάλυση και περιγραφή ποσοτικών δεδομένων.</li> </ul>

## ΣΤ. Διοικητική Υποστήριξη Έργου

A/A	Όνοματεπώνυμο	Θέση στο έργο	Ρόλος - Αρμοδιότητες
E.1	ΔΕΣΠΟΙΝΑ ΛΕΜΟΝΙΔΟΥ	Στέλεχος της «Ομάδας διεξαγωγής ποσοτικών & ποιοτικών ερευνών» (Οριζόντια Δράση)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Υποστήριξη του συστήματος e-mentoring και των webinars.</li> </ul>
E.2	ΝΤΕΣΑΝΤΙΛΑ ΛΑΛΟ	Διοικητική Υποστήριξη έργου	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διοικητική υποστήριξη του Έργου.</li> <li>Οργάνωση συναντήσεων, ημερίδας και workshop</li> <li>Επικοινωνία με stakeholders.</li> </ul>

## 4 Ανάλυση της μεθοδολογίας υλοποίησης των επιμέρους δράσεων του έργου και αντιστοίχισή τους με διαχειριστικές και διοικητικές διαδικασίες υποστήριξης, του έργου

Στην παρούσα ενότητα αναλύεται η μεθοδολογία υλοποίησης του έργου «Ανάπτυξη, προτυποποίηση και εφαρμογή εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα κι ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.», που αποτελείται από 4 διακριτές Δράσεις. Σε αυτή την ενότητα του παραδοτέου αναλύεται η μεθοδολογία υλοποίησης της κάθε Δράσης, ειδικότερα οι επιμέρους εργασίες και τα στάδια υλοποίησης του έργου, καθώς και τα προβλεπόμενα Παραδοτέα.

Σημειώνεται ότι στο πλαίσιο της πολυπλοκότητας και της ευρύτητας του έργου και των παρεχόμενων υπηρεσιών που θα παρέχονται στους Κοι.Σ.Π.Ε. και την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., τα επιμέρους μεθοδολογικά εργαλεία όπως ερωτηματολόγια, οδηγοί συνέντευξης, φόρμες καταγραφής, λεπτομερές περιεχόμενο εκπαιδευτικών και ενημερωτικών δράσεων, τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές των συστημάτων και εφαρμογών που απαιτούνται για την εκπόνηση των παραδοτέων του έργου, θα οριστικοποιούνται κατά τη διάρκεια υλοποίησης του και πάντοτε με τη σύμφωνη γνώμη της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. Επίσης, απαιτείται και η εναρμόνιση του συνολικού χρονοδιαγράμματος του έργου, καθώς και των διοικητικών και διαχειριστικών ενεργειών με το χρονοδιάγραμμα και τα στάδια υλοποίησης ή/και ολοκλήρωσης της Πράξης «Ολοκληρωμένο πρόγραμμα παρέμβασης για την υποστήριξη των Κοινωνικών Συνεταιρισμών (Κοι.Σ.Π.Ε.) του αρθ. 12 του Ν.2716/1999 στην κατεύθυνση βελτίωσης της διοικητικής και διαχειριστικής τους ικανότητας» με Κωδικό ΟΠΣ 5041861 στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014-2020».

### 4.1 Δράση 2.1 «Ανάπτυξη, προτυποποίηση και εφαρμογή εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα»

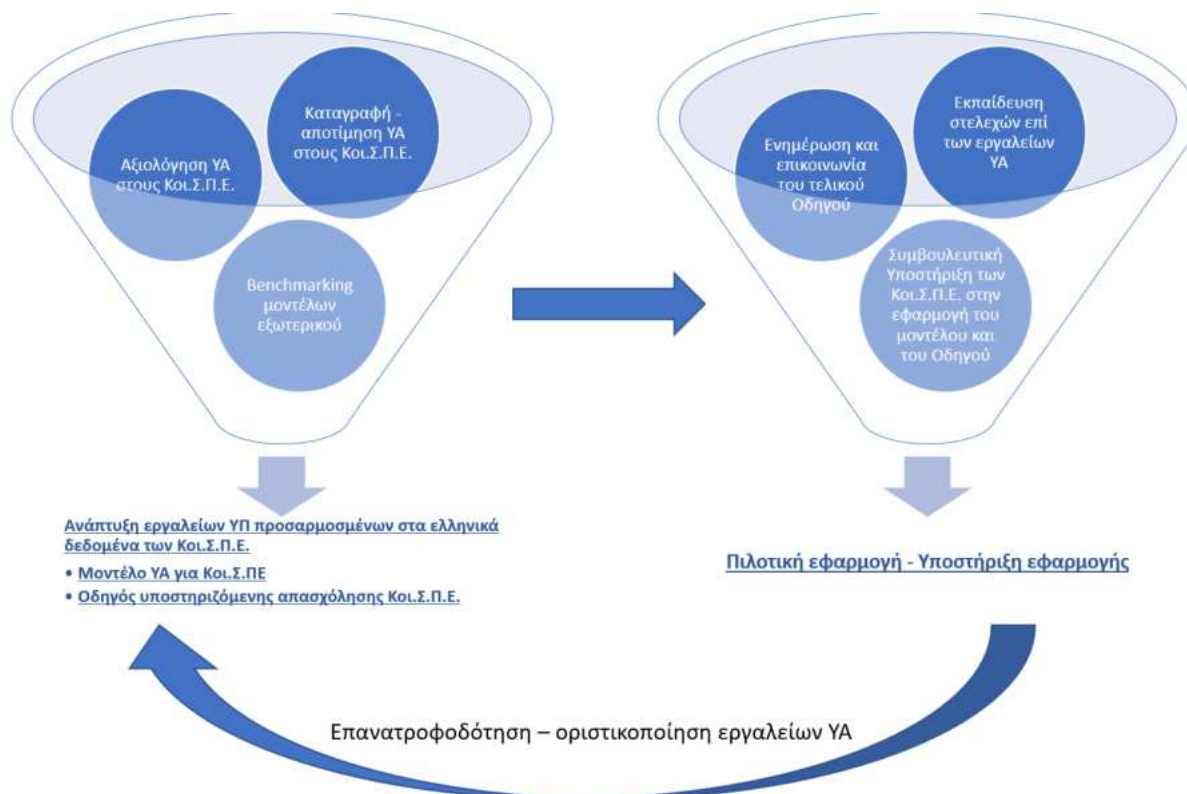
Η **Δράση 2.1** αφορά στην ανάπτυξη του μοντέλου υποστηριζόμενης απασχόλησης, πρακτική η οποία στοχεύει στην εξειδικευμένη υποστήριξη των Λ.Υ.Ψ.Υ. για την απόκτηση θέσης εργασίας αλλά και για τη διατήρηση αυτής. Η υποστηριζόμενη απασχόληση στους Κοι.Σ.Π.Ε. αποτελεί κομβικό σημείο υποστήριξης του διπτού τους ρόλου ως βιώσιμων Κοινωνικών Επιχειρήσεων αλλά και Μονάδων Ψυχικής Υγείας. Υποστηρίζει τη βιώσιμη ανάπτυξη των Κοι.Σ.Π.Ε. (προσλαμβάνοντας τους ανθρώπους με τις κατάλληλες δεξιότητες, υποστηρίζοντας τόσο τους εργαζόμενους όσο και τους Υπεύθυνους των Δράσεων, κλπ.) και διαμορφώνει ένα υποστηρικτικό πλαίσιο για τους ΛΥ.Ψ.Υ.. Μέσω της ανάπτυξης ενός σύγχρονου, προσαρμοσμένου στις ανάγκες των Κοι.Σ.Π.Ε., μοντέλου υποστηριζόμενης απασχόλησης οι Κοι.Σ.Π.Ε. θα βελτιώσουν τα ανταγωνιστικά χαρακτηριστικά τους ως επιχειρήσεις και θα ενισχύσουν ποσοτικά και ποιοτικά τον Κοινωνικό τους αντίκτυπο..

#### 4.1.1 Μεθοδολογία υλοποίησης για τη Δράση 2.1

Η γενική μεθοδολογία της υλοποίησης της Δράσης 2.1 χωρίζεται σε δύο φάσεις και περιλαμβάνει α) την ανάπτυξη κατάλληλων και προσαρμοσμένων στις ανάγκες των Κοι.Σ.Π.Ε. εργαλείων για την



Υποστηριζόμενη απασχόληση και β) την υποστήριξη της εφαρμογής τους (πιλοτική εφαρμογή), όπως σχηματικά αποτυπώνεται στο επόμενο γράφημα.



## **ΦΑΣΗ Α. Καθορισμός εργαλείων ανάπτυξης μοντέλου και προτυποποίησης οδηγού**

### **1. Καταγραφή και αποτίμηση υφιστάμενων πρακτικών υποστηριζόμενης απασχόλησης στους Κοι.Σ.Π.Ε.**

Σκοπός της εργασίας είναι η καταγραφή και αποτίμηση των υφιστάμενων πρακτικών και διαδικασιών σχετικών με την υποστηριζόμενη απασχόληση στους Κοι.Σ.Π.Ε., των οδηγών που χρησιμοποιούν και αποτελεσμάτων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του. Η διαδικασία θα γίνει με **ηλεκτρονική φόρμα καταγραφής που θα αποσταλεί σε όλους τους Κοι.Σ.Π.Ε.** Ειδικότερα το εργαλείο καταγραφής θα περιλαμβάνει τα εξής:

- Ποιο μοντέλο εφαρμόζεται (αν εφαρμόζεται κάποιο συγκεκριμένο μοντέλο).
- Ποιες διαδικασίες ακολουθούνται (αν ακολουθούνται) για την υποδοχή, σκιαγράφηση κοινωνικού και επαγγελματικού προφίλ, αξιολόγηση δεξιοτήτων, ανάλυση θέσης εργασίας, υποστήριξη εργαζομένου κατά τη διάρκεια της εργασίας, υποστήριξη των υπεύθυνων δράσεων και παραγωγικής αλυσίδας εντός του Κοι.Σ.Π.Ε.
- Ποιες διαδικασίες ακολουθούνται (αν ακολουθούνται) για τη διασύνδεση, αναζήτηση και παραπομπή νέων υποψήφιων εργαζομένων στον Κοι.Σ.Π.Ε. εντός του πλαισίου υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας του Το.Ψ.Υ. στο οποίο ανήκουν

- Ποιες διαδικασίες ακολουθούνται (αν ακολουθούνται) για την προώθηση Λ.Υ.Ψ.Υ. στην ελεύθερη αγορά εργασίας
- Ποιους υποστηρίζουν (εργοδότες, υπεύθυνους δράσεων, εργαζόμενους Λ.Υ.Ψ.Υ., εργαζόμενους γενικού πληθυσμού)
- Ποια εργαλεία χρησιμοποιούνται για τις παραπάνω διαδικασίες
- Διάρκεια σε μήνες
- Τι αποτελέσματα έχει και πως αυτά αποτυπώνονται
- Τι διαδικασίες ακολουθούνται σε σχέση με στους Λ.Υ.Ψ.Υ.; (π.χ. καταγραφή δεξιοτήτων κ.λπ.)
- Ύπαρξη εσωτερικών διαδικασιών σε σχέση με την αξιολόγηση της υπηρεσίας από τους Λ.Υ.Ψ.Υ.;
- Αριθμό εργαζομένων κατηγορίας Α, Β, Γ
- Αριθμό Λ.Υ.Ψ.Υ. (πλήρους / μερικής απασχόλησης)
- Αριθμό εργαζομένων επαγγελματιών ψυχικής υγείας συμβουλευτικών και υποστηρικτικών υπηρεσιών (επαγγελματική ομάδα και ώρες απασχόλησης στον Κοι.Σ.Π.Ε.) και τεχνογνωσία αυτών ως προς την εφαρμογή μοντέλων υποστήριξης της απασχόλησης

Τα αποτελέσματα της καταγραφής θα αξιοποιηθούν στην ανάπτυξη του μοντέλου και του πρακτικού οδηγού. Επίσης, επιλεγμένα σημεία θα αναρτηθούν στην πλατφόρμα (Δράση 2.4) προκειμένου να προβάλλεται το έργο των Κοι.Σ.Π.Ε. για την υποστηριζόμενη απασχόληση και την επαγγελματική αποκατάσταση των Λ.Υ.Ψ.Υ..

## 2. Αξιολόγηση των υφιστάμενων πρακτικών υποστήριξης της απασχόλησης στους Κοι.Σ.Π.Ε.

Για την αξιολόγηση των υφιστάμενων πρακτικών υποστήριξης της απασχόλησης στους Κοι.Σ.Π.Ε. θα ακολουθηθεί το μεθοδολογικό πλαίσιο που παρουσιάζεται στο επόμενο σχήμα, το οποίο αναλύεται στη συνέχεια της ενότητας.



### 2.1. Έρευνα γραφείου

Η έρευνα γραφείου (desk research), θα χρησιμοποιηθεί με σκοπό τον εντοπισμό των υφιστάμενων πηγών και πληροφοριών που σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με την υποστηριζόμενη απασχόληση στην Ελλάδα και σε άλλες χώρες. Επιπλέον:

- Θα οριοθετηθεί ο όρος υποστηριζόμενη απασχόληση μέσω επιστημονικής βιβλιογραφίας.

- Θα καταγραφούν οι τομείς εφαρμογής της υποστηριζόμενης απασχόλησης σε σχέση με Ψυχικά ασθενείς, Άτομα με αναπηρία.
- Θα καταγραφεί το θεσμικό πλαίσιο των Κοι.Σ.Π.Ε. σε σχέση με την υποστήριξη της απασχόλησης και τις υπάρχουσες εφαρμογές του μοντέλου της υποστηριζόμενης απασχόλησης.

Τα παραπάνω θα αναζητηθούν μέσω γενικών αλλά και ειδικών μηχανών αναζήτησης όπως Google scholar, Google search engine, Research gate, Academia.edu, Ιστοσελίδες σχετικές με τους Κοι.Σ.Π.Ε. (π.χ. Υπουργείο Υγείας, Κοι.Σ.Π.Ε., Ψυχαργώς).

Παράλληλα με τα παραπάνω θα οριστικοποιηθεί η μεθοδολογία και τα εργαλεία διενέργειας των πρωτογενών ερευνών που αναφέρονται στη συνέχεια.

Έτσι, στην εργασία αυτή, έχοντας συλλέξει, αναλύσει και συνθέσει τα απαραίτητα βιβλιογραφικά δεδομένα, θα σχεδιαστούν οι **οδηγοί συνέντευξης και τα ερωτηματολόγια** τα οποία και θα χρησιμοποιηθούν στις επόμενες δράσεις για την καταγραφή της τρέχουσας κατάστασης σχετικά με τις μορφές υποστήριξης της απασχόλησης στους Κοι.Σ.Π.Ε.

#### 2.2. Ποιοτική έρευνα σε στελέχη Κοι.Σ.Π.Ε.

Θα πραγματοποιηθούν 5-7 συνεντεύξεις από στελέχη των Κοι.Σ.Π.Ε. οι οποίοι μέσω της συζήτησης θα αναδείξουν κρίσιμα ζητήματα και κενά που εντοπίζουν σε σχέση με την υποστηριζόμενη απασχόληση στους Κοι.Σ.Π.Ε., με αντικείμενο συζήτησης τις εξής θεματικές:

- Τι είναι η υποστηριζόμενη απασχόληση και αν εφαρμόζουν κάποιο μοντέλο υποστήριξης;
- Σε ποιες περιπτώσεις εφαρμόζεται;
- Υπάρχει ανάγκη θεσμοθέτησης πλαισίου της υποστηριζόμενης απασχόλησης στους Κοι.Σ.Π.Ε.;
- Για ποιους λόγους;
- Ποιες διαδικασίες κρίνουν ότι λειτουργούν αποτελεσματικά και οι ποιες χρήζουν βελτίωσης

#### 2.3. Ποσοτική έρευνα σε στελέχη Κοι.Σ.Π.Ε.

Θα πραγματοποιηθεί ποσοτική έρευνα μέσω ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων σε όλους τους Κοι.Σ.Π.Ε. (30) και θα απευθύνεται σε:

- Υπεύθυνους Δράσεων
- Στελέχη που εργάζονται στους Κοι.Σ.Π.Ε.

Οι θεματικές που θα καλυφθούν είναι:

- Ποιο μοντέλο εφαρμόζεται (αν εφαρμόζεται κάποιο συγκεκριμένο μοντέλο).
- Ο ρόλος τους στο μοντέλο υποστήριξης που ακολουθείται και η εμπλοκή τους κατά τα διάφορα στάδια (υποδοχή, σκιαγράφηση κοινωνικού και επαγγελματικού προφίλ, αξιολόγηση δεξιοτήτων, ανάλυση θέσης εργασίας, υποστήριξη εργαζομένου κατά τη διάρκεια της εργασίας, υποστήριξη εργοδότη)
- Η γνώμη τους για την αποτελεσματικότητα των υφιστάμενων διαδικασιών
- Τα εργαλεία που αξιοποιούν και τη γνώμη τους για την αποτελεσματικότητα και χρηστικότητα των διαθέσιμων εργαλείων
- Η ανταπόκριση των Λ.Υ.Ψ.Υ. στη διαδικασία

- Η γνώμη τους για τη διασύνδεση και την υποδοχή παραπομπών από το σύστημα Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας του Το.Ψ.Υ. στον οποίο ανήκουν
- συνεργασία μεταξύ εργαζομένων και τμημάτων εντός των Κοι.Σ.Π.Ε.
- Η γνώμη τους για τη συνεργασία και επικοινωνία με εξωτερικούς εργοδότες και πελάτες

#### 2.4. Ποσοτική έρευνα σε Λ.Υ.Ψ.Υ.

Για την αποτύπωση της εμπειρίας των Λ.Υ.Ψ.Υ. από την υποστηριζόμενη απασχόληση θα πραγματοποιηθεί με ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο ποσοτική έρευνα σε Λ.Υ.Ψ.Υ. (στόχος περίπου 50 Λ.Υ.Ψ.Υ.). Μέσω αυτής της διαδικασίας θα καλυφθούν θεματικές όπως οι παρακάτω:

- Γνωρίζουν οι Λ.Υ.Ψ.Υ. την υποστηριζόμενη απασχόληση;
- Λαμβάνουν την υποστηριζόμενη απασχόληση και αν ναι, με ποιο τρόπο;
- Ικανοποίηση σε σχέση με συνθήκες εργασίας
- Εργασία στους Κοι.Σ.Π.Ε. ή εργασία στον ιδιώτη; - στόχοι, δυνατότητες, βοήθεια από Κοι.Σ.Π.Ε.
- Απόκτηση (νέων) δεξιοτήτων
- Ενημέρωση για εργασία και εκπαιδευτικά προγράμματα

#### 3. Διερεύνηση διεθνούς εμπειρίας και benchmarking μοντέλων εξωτερικού

Για τη διερεύνηση και αξιοποίηση της διεθνούς εμπειρίας θα πραγματοποιηθούν τα εξής:

- Βιβλιογραφική διερεύνηση για την καταγραφή μοντέλων υποστηριζόμενης απασχόλησης και βέλτιστων πρακτικών από το εξωτερικό
- Ποιοτική έρευνα (3-4 συνεντεύξεις) με επαγγελματίες του εξωτερικού που θα επιλεγούν κατά τη βιβλιογραφική διερεύνηση. Ενδεικτικά αναμένεται να συζητηθούν οι εξής θεματικές:
  - a. Ανάλυση του τρόπου λειτουργίας των φορέων του εξωτερικού σε σχέση με την υποστηριζόμενη απασχόληση
  - b. Στόχοι για την υποστηριζόμενη απασχόληση
  - c. Εφαρμοζόμενο μοντέλο στην Ελλάδα
  - d. Αναμενόμενα αποτελέσματα
  - e. Δείκτες
  - f. Λ.Υ.Ψ.Υ. (χαρακτηριστικά, αριθμός εργαζόμενων, αριθμός εργαζόμενων που αναζητά εργασία εκτός Κοι.Σ.Π.Ε.)
- Συγκριτική αξιολόγηση μοντέλων εξωτερικού (benchmarking) βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων.

#### 4. Ανάπτυξη εργαλείων Υποστηριζόμενης Απασχόλησης για Κοι.Σ.Π.Ε.

Αξιοποιώντας τα πορίσματα των παραπάνω εργασιών, θα αναπτυχθούν τα εξειδικευμένα εργαλεία Υποστηριζόμενης Απασχόλησης προσαρμοσμένων στα ελληνικά δεδομένα των Κοι.Σ.Π.Ε.. Συγκεκριμένα:

- Μοντέλο Υποστηριζόμενης Απασχόλησης (ΥΑ) για Κοι.Σ.Π.Ε. (Παραδοτέο 2.1.4)
- Οδηγός υποστηριζόμενης απασχόλησης Κοι.Σ.Π.Ε. (Παραδοτέο 2.1.5)

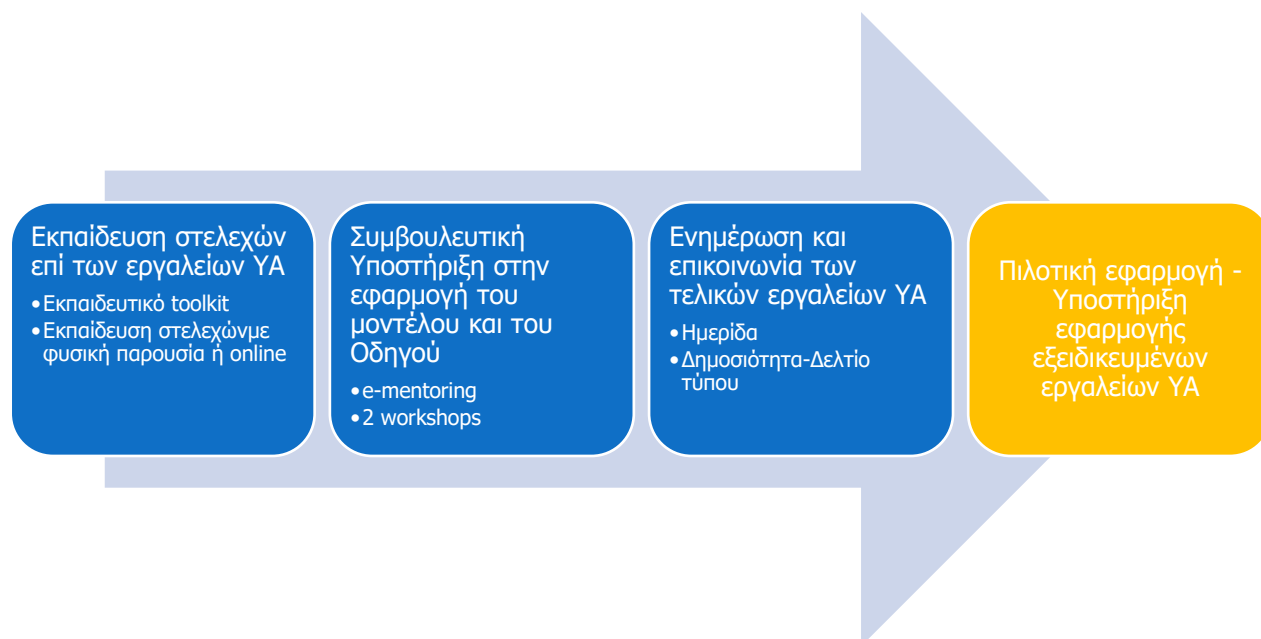
Επιπρόσθετα, έχοντας δημιουργήσει τη βάση (baseline) με τα πρωτογενή και δευτερογενή δεδομένα από τους Κοι.Σ.Π.Ε. και έχοντας θέσει το πλαίσιο από τα μοντέλα του εξωτερικού και τις καλές πρακτικές, θα πραγματοποιηθούν **ανοιχτές συζητήσεις με 5-6 επαγγελματίες υγείας και κοινωνικούς επιστήμονες των Κοι.Σ.Π.Ε.** Κύριες θεματικές των συζητήσεων θα είναι:

- Η προοπτική του οδηγού
- Οι άξονες που θα ήταν επιθυμητό να καλύψει
- Μοντέλα υποστηριζόμενης απασχόλησης του εξωτερικού
- Προοπτικές εφαρμογής των μοντέλων του εξωτερικού στην Ελλάδα
- Παρουσίαση ευρημάτων από benchmarking – βέλτιστες πρακτικές, χώρες πρότυπα
- Ανάδειξη αναγκών των Κοι.Σ.Π.Ε.
- Προτάσεις για τον οδηγό

Τα παραδοτέα 2.1.4 και 2.1.5 θα επικαιροποιηθούν με βάση τα αποτελέσματα της πιλοτικής εφαρμογής.

## **ΦΑΣΗ Β. Πιλοτική εφαρμογή - Υποστήριξη εφαρμογής εξειδικευμένων εργαλείων ΥΑ**

Για την υποστήριξη της εφαρμογής των εξειδικευμένων εργαλείων που θα αναπτυχθούν στη Φάση Α, θα ακολουθηθεί το μεθοδολογικό πλαίσιο που παρουσιάζεται στο επόμενο σχήμα, το οποίο αναλύεται στη συνέχεια της ενότητας.



### 1. Εκπαίδευση στελεχών επί των εργαλείων ΥΑ

Η εκπαίδευση των στελεχών (επαγγελματιών υγείας, υπεύθυνων δράσεων και Λ.Υ.Ψ.Υ.) των Κοι.Σ.Π.Ε. σχετίζεται άμεσα με την πιλοτική εφαρμογή του οδηγού. Προκειμένου να εφαρμοστεί από 60 επαγγελματίες όπως ορίζεται, θα λάβει χώρα η εκπαίδευση των επαγγελματιών υγείας των Κοι.Σ.Π.Ε. σε σχέση με την εφαρμογή του εξειδικευμένου μοντέλου υποστηριζόμενης απασχόλησης για τους Κοι.Σ.Π.Ε. Οι επαγγελματίες θα εκπαιδευτούν από ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό μέσω της ακόλουθης διαδικασίας:

- Ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού (**training toolkit**) για 60 επαγγελματίες με τις ακόλουθες θεματικές:
  - Σημαντικότητα του οδηγού για την υποστηριζόμενη απασχόληση στους Κοι.Σ.Π.Ε.
  - Νέες προσεγγίσεις της υποστηριζόμενης απασχόλησης.
  - Διάρθρωση του οδηγού.
  - Τρόποι εφαρμογής του – βιωματικά παραδείγματα.
  - Ανάλυση των βημάτων που πρέπει να ακολουθούν οι σύμβουλοι.

Το εκπαιδευτικό υλικό θα προσφέρει την απαραίτητη γνώση στους επαγγελματίες των Κοι.Σ.Π.Ε. σχετικά με την υποστηριζόμενη απασχόληση και τα βήματα που θα πρέπει να ακολουθούν προκειμένου να την εφαρμόζουν υπέρ των Λ.Υ.Ψ.Υ.. Το εκπαιδευτικό υλικό θα αποτελέσει το μέσον για την εξειδίκευση των επαγγελματιών για την εφαρμογή του εξειδικευμένου μοντέλου υποστηριζόμενης απασχόλησης στους Κοι.Σ.Π.Ε.. Παράλληλα, το σύνολο των Παραδοτέων της Δράσης 2.1 θα δημιουργεί μια ολοκληρωμένη υπηρεσία υποστηριζόμενης απασχόλησης και θα διασυνδέει τον Κοι.Σ.Π.Ε. με το σύστημα υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας και την ελεύθερη αγορά.



- Οργάνωση ομάδων εκπαίδευσης

Οι επαγγελματίες θα χωριστούν σε ομάδες εκπαίδευσης προκειμένου να υπάρχει η δυνατότητα ερωταπαντήσεων με τους εκπαιδευτές και ανάλυσης του οδηγού. Η εκπαίδευση θα βασίζεται στις αρχές της εκπαίδευσης ενηλίκων και δεν θα περιορίζεται σε θεωρητικές προσεγγίσεις, αντίθετα θα περιλαμβάνει διάδραση και παραδείγματα από την καθημερινότητα (case studies) των Κοι.Σ.Π.Ε.

- Εκπαίδευση με φυσική παρουσία ή μέσω πλατφόρμας τηλεεκπαίδευσης.

Η μεθοδολογία της εκπαίδευσης, οι ημερομηνίες και οι προδιαγραφές της εκπαίδευσης θα οριστικοποιηθούν σε συνεργασία με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., ικανό διάστημα πριν από την έναρξη της εκπαίδευσης.

## 2. Συμβουλευτική Υποστήριξη των Κοι.Σ.Π.Ε. στην εφαρμογή του μοντέλου και του Οδηγού

Μετά την εκπαίδευση που θα λάβουν οι επαγγελματίες σχετικά με τον οδηγό υποστήριξης, θα έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν **συνεχή συμβουλευτική υποστήριξη για την εφαρμογή** του. Η διαδικασία e-mentoring θα εφαρμόζεται μέσω της Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας (Δράση 2.4) και οι επαγγελματίες θα υποστηρίζονται με σκοπό την επιτυχημένη εφαρμογή του οδηγού. Η διαδικασία (e)mentoring λειτουργεί συμπληρωματικά της εκπαίδευσης, καθώς οι δεξιότητες στις οποίες θα έχουν ήδη εκπαιδευτεί οι επαγγελματίες, θα αναπτύσσονται μακροπρόθεσμα και θα μετατρέπονται σε νέες οπτικές.

Το (e)mentoring στην περίπτωση αυτή θα έχει και στοιχεία coaching. Συγκεκριμένα οι στόχοι της εργασίας αυτής είναι:

- Παροχή μακροπρόθεσμης υποστήριξης (mentoring)
- Ενθάρρυνση των εκπαιδευόμενων (mentoring)
- Ενίσχυση των δεξιοτήτων σε σχέση με το εξειδικευμένο μοντέλο υποστηριζόμενης απασχόλησης στους Κοι.Σ.Π.Ε. (mentoring)
- Υποστήριξη για τη δημιουργία στόχων (mentoring)
- Προσδιορισμός αναγκών των υποστηριζόμενων (coaching)
- Έμφαση σε συγκεκριμένες δεξιότητες (coaching)
- Εφόσον προκύψει, υποστήριξη για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (coaching)
- Υποστήριξη στην επίτευξη των στόχων (coaching)

Επίσης, στο πλαίσιο υποστήριξης των επαγγελματιών υγείας στους Κοι.Σ.Π.Ε. θα διοργανωθούν **Workshops** κατά τα οποία θα πραγματοποιηθούν ανοιχτές συζητήσεις επί της εφαρμογής του οδηγού, των δυνατών σημείων και των αδυναμιών του.

Συγκεκριμένα, θα πραγματοποιηθούν τα εξής:

- Το πρώτο workshop μετά την εκπαίδευση και θα είναι διαδικτυακό.
- Το δεύτερο workshop με την ολοκλήρωση της πιλοτικής εφαρμογής και παράλληλα με την ημερίδα (Παραδοτέο 2.1.7 Διοργάνωση ημερίδας ενημέρωσης και επικοινωνίας Οδηγού σε επαγγελματίες υγείας και εποπτών των Κοι.Σ.Π.Ε.). Το workshop προγραμματίζεται να γίνει δια ζώσης και σε περίπτωση που λόγω των συνθηκών της πανδημίας υπάρχουν περιορισμοί στις μετακινήσεις και στις συγκεντρώσεις θα γίνει διαδικτυακά.



Ένας από τους στόχους των workshops είναι η ανατροφοδότηση της Ομάδας έργου με θέματα που προέκυψαν κατά την πιλοτική εφαρμογή του Οδηγού, τα οποία εν συνεχεία θα ενσωματωθούν στον οδηγό προκειμένου αυτός να ολοκληρωθεί και να δοθεί επίσημα στους Κοι.Σ.Π.Ε.. Μέσω ανοιχτών συζητήσεων θα αναδειχθούν:

- Δυνατά σημεία του οδηγού
- Αδυναμίες κατά την εφαρμογή του
- Πρακτικοί τρόποι αντιμετώπισης των αδυναμιών

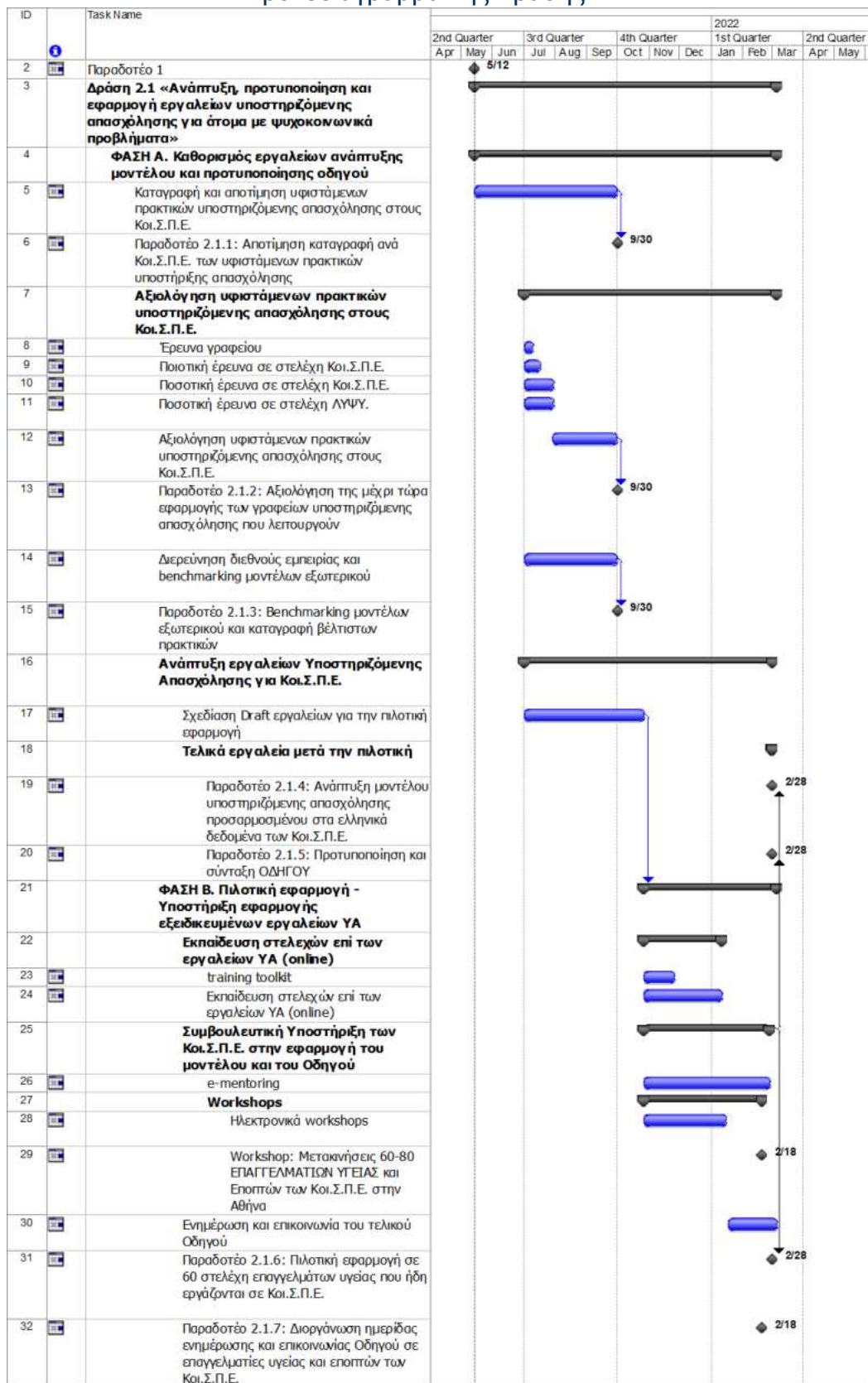
### 3. Ενημέρωση και επικοινωνία του τελικού Οδηγού

Για την ευρύτερη δημοσιότητα των δράσεων των Κοι.Σ.Π.Ε. και την προώθηση των εξειδικευμένων εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του έργου, θα διοργανωθεί ανοιχτή ημερίδα, με συμμετέχοντες μεταξύ όλων των επαγγελματιών των Κοι.Σ.Π.Ε. που συμμετείχαν στην πιλοτική εφαρμογή του οδηγού υποστηριζόμενης απασχόλησης, αλλά και εκείνων που επιθυμούν να μάθουν περισσότερα για το θέμα αυτό.

Στην ημερίδα οι επαγγελματίες θα ενημερωθούν σχετικά με τον οδηγό και το μοντέλο υποστηριζόμενης απασχόλησης, ενώ θα πραγματοποιηθούν και panels κατά τα οποία θα παρουσιασθούν διαφορετικές προσεγγίσεις επί αυτής της μορφής υποστήριξης.

Τέλος, θα αποσταλεί και **δελτίο τύπου** κατά το οποίο θα παρουσιασθούν τα δυνατά σημεία του οδηγού και η αναγκαιότητα εφαρμογής του στους Κοι.Σ.Π.Ε. προκειμένου οι Λ.Υ.Ψ.Υ. να ενδυναμωθούν τόσο ψυχικά όσο και εργασιακά.

### 4.1.2 Χρονοδιάγραμμα της Δράσης 2.1



### 4.1.3 Παραδοτέα της Δράσης 2.1

#### **Παραδοτέο 2.1.1: Αποτίμηση καταγραφή ανά Κοι.Σ.Π.Ε. των υφιστάμενων πρακτικών υποστήριξης απασχόλησης**

Στο παραδοτέο αυτό θα καταγράφονται και θα αποτυπώνονται οι υφιστάμενες πρακτικές που ακολουθούνται στους Κοι.Σ.Π.Ε. για την υποστήριξη της απασχόλησης, όπως θα έχουν προκύψει από τις διαφορετικές έρευνες. Συγκεκριμένα θα χωρίζεται στις ακόλουθες ενότητες:

- 1) Πρόλογος
- 2) Εισαγωγή: πλαίσιο του παραδοτέου
- 3) Υποστηριζόμενη απασχόληση: θεωρητικό υπόβαθρο, σύγχρονες προσεγγίσεις και διεθνείς καλές πρακτικές (χρήση report εργασίας 2.1)
- 4) Μεθοδολογία: ανάλυση της εφαρμοζόμενης μεθοδολογίας για ποιοτικές και ποσοτικές έρευνες – εργαλεία και μέθοδοι ανάλυσης
- 5) Παρουσίαση των ευρημάτων των ποσοτικών και ποιοτικών ερευνών: ποιοτική ανάλυση των συνεντεύξεων με επαγγελματίες Κοι.Σ.Π.Ε. και παρουσίαση των αναδυόμενων θεματικών. Ποσοτική ανάλυση από την έρευνα σε Λ.Υ.Ψ.Υ.
- 6) Συμπεράσματα

#### **Παραδοτέο 2.1.2: Αξιολόγηση της μέχρι τώρα εφαρμογής των γραφείων υποστηριζόμενης απασχόλησης που λειτουργούν**

Το παραδοτέο 2.1.2 θα αποτελεί συνέχεια του 2.1.1 και θα περιλαμβάνει τμήματα αυτού όπως τον καθορισμό του πλαισίου και παρουσίαση των εφαρμοζόμενων πρακτικών στην Ελλάδα. Ωστόσο, το κυρίως σώμα του παραδοτέου θα είναι αφιερωμένο στην αξιολόγηση της εφαρμογής των γραφείων υποστηριζόμενης απασχόλησης, ενώ παράλληλα θα προκύπτουν δείκτες οι οποίοι θα αναρτηθούν στη συνέχεια και στη διαδικτυακή πλατφόρμα. Το παραδοτέο θα περιλαμβάνει:

1. Εισαγωγή για την αξιολόγηση:
  1. Καθορισμός πλαισίου
  2. Παρουσίαση γραφείων υποστηριζόμενης απασχόλησης στην Ελλάδα
  3. Εφαρμοζόμενες πρακτικές από Κοι.Σ.Π.Ε.
2. Μεθοδολογία: παρουσίαση εφαρμοζόμενης μεθοδολογίας, ορισμός δεικτών
3. Ανάλυση δεδομένων:
  - i. Παρουσίαση στατιστικών στοιχείων από δευτερογενή δεδομένα
  - ii. Σύνθεση πρωτογενών (από εργασίες 2.2 και 2.3) και δευτερογενών δεδομένων
  - iii. Απάντηση σε αξιολογικά ερωτήματα
4. Συμπεράσματα σε σχέση με τα γραφεία υποστηριζόμενης απασχόλησης στην Ελλάδα

#### **Παραδοτέο 2.1.3: Benchmarking μοντέλων εξωτερικού και καταγραφή βέλτιστων πρακτικών**

Το παραδοτέο αυτό θα περιλαμβάνει αναλυτικά τα βήματα που ακολουθήθηκαν από την εφαρμογή του benchmarking σε σχέση με την υποστηριζόμενη απασχόληση. Κάθε βήμα θα υλοποιείται βάσει της δικής του μεθοδολογίας και θα παράγει τα δικά του αποτελέσματα. Η σύνθεση των βημάτων

θα προσφέρει ένα ολοκληρωμένο benchmarking μοντέλων εξωτερικού, παρέχοντας ταυτόχρονα μια περιγραφή των βέλτιστων πρακτικών οι οποίες θα προσαρμοστούν, στο επόμενο παραδοτέο, στις ανάγκες των Κοι.Σ.Π.Ε. στην Ελλάδα. Το παραδοτέο θα περιλαμβάνει:

1. Εισαγωγή: Συνοπτική παρουσίαση της υποστηριζόμενης απασχόλησης στην Ελλάδα, Συνοπτική παρουσίαση ευρημάτων αξιολόγησης (βλ. παραδοτέο 2.1.2)
2. Βιβλιογραφική ανασκόπηση επί benchmarking
3. Μεθοδολογία: παρουσίαση βασικής μεθοδολογίας benchmarking και επιμέρους εφαρμοζόμενων μεθοδολογιών, π.χ. ποιοτική έρευνα
  - 1) Ευρήματα: παρουσίαση ευρημάτων από benchmarking και παρουσίαση ποιοτικής ανάλυσης από συνεντεύξεις με επαγγελματίες Κοινωνικών Συνεταιρισμών του εξωτερικού
  - 2) Καλές πρακτικές και προτάσεις βελτίωσης: αναγκαιότητα εξειδικευμένου οδηγού υποστηριζόμενης απασχόλησης για Κοι.Σ.Π.Ε.

#### **Παραδοτέο 2.1.4: Ανάπτυξη μοντέλου υποστηριζόμενης απασχόλησης προσαρμοσμένου στα ελληνικά δεδομένα των Κοι.Σ.Π.Ε.**

Κεντρικός στόχος του παραδοτέου αυτού είναι η παρουσίαση του ελληνικού μοντέλου υποστηριζόμενης απασχόλησης για τους Κοι.Σ.Π.Ε. στην Ελλάδα. Θα περιλαμβάνει καλές πρακτικές του εξωτερικού αλλά και πρακτικές που εφαρμόζουν άλλοι φορείς στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα:

1. Εισαγωγή: ορισμός πλαισίου του παραδοτέου
2. Διεθνείς και εθνικές καλές πρακτικές  
Σύγκριση  
Swot analysis μοντέλων
3. Παρουσίαση μοντέλου υποστηριζόμενης απασχόλησης για Κοι.Σ.Π.Ε.

#### **Παραδοτέο 2.1.5: Προτυποποίηση και σύνταξη ΟΔΗΓΟΥ**

Ως συνέχεια του παραδοτέου 2.1.4, το παραδοτέο 2.1.5 θα αφορά στον οδηγό της υποστηριζόμενης απασχόλησης, ο οποίος θα περιλαμβάνει όλα τα βήματα και τους τρόπους με τους οποίους οι επαγγελματίες των Κοι.Σ.Π.Ε. θα εφαρμοζόμενοι το μοντέλο, αλλά και τους λόγους για τους οποίους το μοντέλο αυτό είναι το κατάλληλο για τους Λ.Υ.Ψ.Υ.. Επιπλέον, ο οδηγός αυτός θα είναι διαθέσιμος και στην ηλεκτρονική βιβλιοθήκη. Αναλυτικά:

1. Εισαγωγή
2. Χαρακτηριστικά των Κοι.Σ.Π.Ε. και των Λ.Υ.Ψ.Υ.
3. Η εργασία ως μορφή θεραπείας
4. Σκοπός του οδηγού
5. Θεωρητικές προσεγγίσεις και μεθοδολογικά ζητήματα
6. Το μοντέλο υποστηριζόμενης απασχόλησης στους Κοι.Σ.Π.Ε
7. Η αναγκαιότητα εφαρμογής του οδηγού
8. Τα βήματα της υποστήριξης ενός Λ.Υ.Ψ.Υ.
9. Μεθοδολογία και εργαλεία για τον Σύμβουλο

***Ο οδηγός θα χωρίζεται στα ακόλουθα μέρη:***

- Συνοπτική περιγραφή της υποστηριζόμενης απασχόλησης
- Συνοπτική περιγραφή του πλαισίου των Κοι.Σ.Π.Ε. ως επιχειρηματικές και ενταξιακές μονάδες
- Τομείς δράσης των Κοι.Σ.Π.Ε.
- Πληροφορίες για τους Λ.Υ.Ψ.Υ. (ανάγκες, δυνατότητες, προοπτικές)
- Συνοπτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων των μελετών που διενεργήθηκαν σε σχέση με την υποστηριζόμενη απασχόληση στους Κοι.Σ.Π.Ε.
- Παρουσίαση του μοντέλου υποστηριζόμενης απασχόλησης στο οποίο αφορά ο οδηγός
- Ανάλυση και παρουσίαση των βημάτων της υποστηριζόμενης απασχόλησης
- Μεθοδολογία και εργαλεία που χρησιμοποιεί ο επαγγελματίας ψυχικής υγείας στο κάθε βήμα της υποστηριζόμενης απασχόλησης στους Κοι.Σ.Π.Ε.

### **Παραδοτέο 2.1.6: Πιλοτική εφαρμογή σε 60 στελέχη επαγγελματιών υγείας που ήδη εργάζονται σε Κοι.Σ.Π.Ε.**

Το παραδοτέο αυτό θα είναι σε μορφή report και θα περιγράφει τη διαδικασία που ακολουθήθηκε κατά την πιλοτική εφαρμογή του οδηγού, αλλά και κυρίως τα δυνατά και αδύναμα σημεία που ανέδειξαν οι ίδιοι οι επαγγελματίες των Κοι.Σ.Π.Ε. Συγκεκριμένα:

1. Παρουσίαση του εκπαιδευτικού υλικού για τους επαγγελματίες
2. Λίστα με υπογραφές των συμμετεχόντων
3. Δυνατά σημεία που αναδείχθηκαν κατά την εφαρμογή του οδηγού
4. Αδύναμα σημεία που αναδείχθηκαν κατά την εφαρμογή του οδηγού
5. Προβληματικές που σημειώθηκαν κατά την εκπαίδευση των επαγγελματιών σε σχέση με τον οδηγό

### **Workshop: Μετακινήσεις 60-80 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ και Εποπτών των Κοι.Σ.Π.Ε. στην Αθήνα**

Το παραδοτέο που θα προκύψει από το workshop θα περιγράφει τις θεματικές που αναδείχθηκαν κατά την υλοποίησή τους, ενώ θα αποτυπώνει τη συμβολή των διαφορετικών μελών στην τελική διαμόρφωση του οδηγού. Αναλυτικά:

1. Παρουσίαση των συμπερασμάτων των συζητήσεων από τις κλειστές ομάδες (20 άτομα)
2. Δυνατά σημεία του οδηγού
3. Αδύναμα σημεία του οδηγού
4. Τρόποι αντιμετώπισης ενδεχόμενων περιστατικών που δεν καλύπτονται από τον οδηγό
5. Προτάσεις βελτίωσης του οδηγού

### **Παραδοτέο 2.1.7: Διοργάνωση ημερίδας ενημέρωσης και επικοινωνίας Οδηγού σε επαγγελματίες υγείας και εποπτών των Κοι.Σ.Π.Ε.**

Το παραδοτέο θα είναι σε μορφή report και θα περιλαμβάνει τόσο μια σύντομη περιγραφή των όσων συζητήθηκαν, όσο και φωτογραφίες από την ημερίδα. Οι φωτογραφίες θα είναι διαθέσιμες και στην ιστοσελίδα της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.:

1. Λίστα με υπογραφές προσκεκλημένων στην ημερίδα
2. Παρουσίαση των θεματικών που συζητήθηκαν

3. Φωτογραφίες από την ημερίδα



## 4.2 Δράση 2.2 «Ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.»

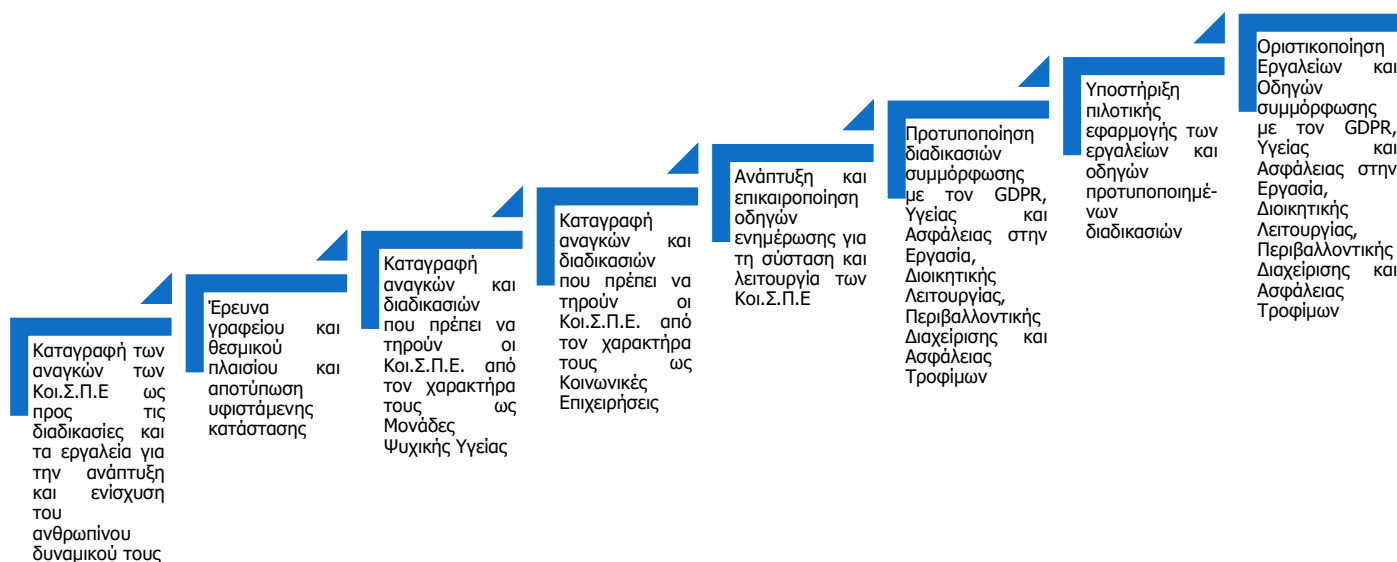
### 4.2.1 Μεθοδολογία υλοποίησης για τη Δράση 2.2

Η δράση 2.2 αφορά την ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.. Αυτή η δράση έχει σκοπό τον σχεδιασμό και την υποβοήθηση εφαρμογής Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας, Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία καθώς και Ασφάλειας Τροφίμων. Ειδικότερα οι στόχοι της Δράσης 2.2 είναι οι εξής:

- Η καταγραφή των αναγκών των Κοι.Σ.Π.Ε. ως προς τις διαδικασίες και τα εργαλεία για την ανάπτυξη και ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού τους.
- Η προτυποποίηση διαδικασιών για την διαχείριση και διασφάλιση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και εξειδίκευση της εφαρμογής του GDPR στους Κοι.Σ.Π.Ε.
- Η προτυποποίηση διαδικασιών βάση των αρχών των προτύπων ISO 9001 - Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας Διοικητικών και Διαχειριστικών Διαδικασιών, ISO 14001 – Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, OHSAS 18001, ISO 45001 - Σύστημα Διαχείρισης Υγείας & Ασφάλειας στην εργασία και HACCP - ISO 22001 – Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας τροφίμων στους Κοι.Σ.Π.Ε.
- Η πιλοτική εφαρμογή και υποστήριξη των προτυποποιημένων διαδικασιών GDPR, ISO & HACCP στους Κοι.Σ.Π.Ε. μέσω του συστήματος mentoring & e-mentoring.

Οι επιμέρους δράσεις χωρίζονται σε πέντε φάσεις που αναλύονται παρακάτω.

Η υλοποίηση της Δράσης 2.2 θα πραγματοποιηθεί με τις εργασίες που σχηματικά παρουσιάζονται στο επόμενο σχήμα και αναλύονται στη συνέχεια της παρούσας ενότητας του Παραδοτέου.



### 1. Καταγραφή των αναγκών των Κοι.Σ.Π.Ε. ως προς τις διαδικασίες και τα εργαλεία για την ανάπτυξη και ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού τους



Η εργασία έχει ως κύριο σκοπό την καταγραφή των αναγκών των Κοι.Σ.Π.Ε ως προς τις διαδικασίες και τα εργαλεία για την ανάπτυξη και ενίσχυση του ανθρωπίνου δυναμικού τους και την ενίσχυση της οργανωτικής και διοικητικής τους επάρκειας. Θα προσεγγίσει τις διαδικασίες αυτές από την οπτική της διοίκησης των Κοι.Σ.Π.Ε ως επιχειρηματικές οντότητες και επομένως θα είναι συμπληρωματική των εργασιών που αφορούν στην προτυποποίηση των διαδικασιών υποστηριζόμενης απασχόλησης. Απώτερος στόχος της μελέτης είναι η ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης του ανθρωπίνου δυναμικού τους και της ανάπτυξης ενός πιο φιλικού και ωφέλιμου περιβάλλοντος για τους εργαζομένους τους. Τα ευρήματα της μελέτης θα αξιοποιηθούν επίσης για την προτυποποίηση των διαδικασιών διαχείρισης και διοίκησης των Κοι.Σ.Π.Ε καθώς και για επικαιροποίηση υφιστάμενων εργαλείων για τη σύσταση και λειτουργία τους. Τέλος, θα αναπτυχθούν πρότυπα και διαδικασίες για συγκεκριμένες ανάγκες των Κοι.Σ.Π.Ε. Σε αυτό το πλαίσιο προβλέπονται τα εξής:

- Συλλογή δευτερογενών δεδομένων και διαθέσιμων οδηγιών και κατευθυντηρίων από Κοι.Σ.Π.Ε αναφορικά με το ανθρώπινο δυναμικό των Κοι.Σ.Π.Ε..
- Ποσοτική έρευνα για την καταγραφή των διαδικασιών ένταξης των Λ.Υ.Ψ.Υ. και ενίσχυσης και ανάπτυξης του ανθρωπίνου δυναμικού των Κοι.Σ.Π.Ε. Οι έρευνες θα απευθύνονται σε προσωπικό με αρμοδιότητα επιχειρησιακής διαχείρισης του Κοι.Σ.Π.Ε., κατά προτίμηση με υπεύθυνο διαχείρισης του ανθρωπίνου δυναμικού.
- Ποιοτική έρευνα με επιτόπιες επισκέψεις θα πραγματοποιηθεί σε τουλάχιστον 2 Κοι.Σ.Π.Ε., διαφορετικού μεγέθους. Συγκεκριμένα προτείνεται να πραγματοποιηθεί σε έναν που απασχολεί περίπου 20 άτομα και έναν που απασχολεί πάνω από 50 άτομα, οι οποίοι να δραστηριοποιούνται στην εστίαση και την καθαριότητα (ως πιο αντιπροσωπευτικούς τομείς επιχειρηματικής δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.).
- Επεξεργασία και ανάλυση των στοιχείων που θα συλλεχθούν και εκπόνηση του Παραδοτέου Π.2.2.1.

## **2. Έρευνα γραφείου και θεσμικού πλαισίου και αποτύπωση υφιστάμενης κατάστασης**

Η Διαγνωστική μελέτη των αναγκών των Κοι.Σ.Π.Ε ως προς τις διαδικασίες και τα εργαλεία για την ανάπτυξη και ενίσχυση του ανθρωπίνου δυναμικού τους επικεντρώνεται στην αποτύπωση των διαδικασιών που ακολουθούνται από τις Κοι.Σ.Π.Ε για τη διαχείριση του ανθρωπίνου δυναμικού τους με ιδιαίτερη έμφαση στις διαδικασίες ένταξης των Λ.Υ.Ψ.Υ. στους Κοι.Σ.Π.Ε ως εργαζόμενων με παράλληλους ενταξιακούς στόχους και στόχους ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης. Θα προσεγγίσει τις διαδικασίες αυτές από την οπτική της διοίκησης των Κοι.Σ.Π.Ε ως επιχειρηματικές οντότητες και επομένως θα είναι συμπληρωματική των εργασιών που αφορούν στην προτυποποίηση των διαδικασιών υποστηριζόμενης απασχόλησης. Τα ευρήματα της μελέτης θα αξιοποιηθούν στην δεύτερη φάση της Δράσης για την προτυποποίηση των διαδικασιών διαχείρισης και διοίκησης των Κοι.Σ.Π.Ε καθώς και για την επικαιροποίηση υφιστάμενων εργαλείων για τη σύσταση και λειτουργία τους στο πλαίσιο της Κοινωνικής και Αλληλέγγυας Οικονομίας.

Στην συνέχεια θα ακολουθήσει η μελέτη του θεσμικού πλαισίου που ορίζει τη λειτουργία των Κοι.Σ.Π.Ε. καθώς και των οδηγιών και κατευθύνσεων από φορείς όπως η Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., το Υπουργείο Υγείας ή ο ΣΕΒ σχετικά με τη συλλογή και ανάλυση δεδομένων για την υφιστάμενη κατάσταση και των θεσμικών απαιτήσεων διαχείρισης και επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων

από τους Κοι.Σ.Π.Ε.. Για την αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης των διοικητικών, οργανωτικών και λειτουργικών διαδικασιών των Κοι.Σ.Π.Ε. θα γίνει αρχικά αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης από την πλευρά των θεσμικών απαιτήσεων και των υφιστάμενων τυποποιημένων διαδικασιών και οδηγιών προς τους Κοι.Σ.Π.Ε., μέσω της έρευνας γραφείου και της μελέτης του θεσμικού πλαισίου και μέσω της διερεύνησης των διαδικασιών που εφαρμόζουν οι Κοι.Σ.Π.Ε. για τη διάγνωση των αναγκών τους.

Μέσω μίας σύντομης έρευνας γραφείου και σε συνεργασία με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. θα συλλεχθεί η ισχύουσα νομοθεσία και τα θεσμικά κείμενα (Εγκύκλιοι, ΥΑ, ΚΥΑ) που ορίζουν το πλαίσιο λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε.. Επιπλέον θα εντοπιστούν επικαιροποιημένες οδηγίες από το Υπουργείο Υγείας, το Υπουργείο Εργασίας και άλλους φορείς, όπως η Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων υποστήριξης επιχειρήσεων για την εφαρμογή του GDPR.

Θα ακολουθήσει μελέτη του νομοθετικού πλαισίου που αφορά στη σύσταση και τους σκοπούς των Κοι.Σ.Π.Ε. ως Μονάδες Ψυχικής Υγείας και ως Κοινωνικές Επιχειρήσεις με στόχο τον εντοπισμό των δεδομένων που οφείλουν να διαχειρίζονται οι Κοι.Σ.Π.Ε. και τις αρμοδιότητες που αναλογούν στη διοίκησή τους για τη συμμόρφωση και την εφαρμογή του Νόμου 4624/2019 (ΦΕΚ 137/Α/29-8-2019), την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, τα μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 σχετικά με την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων.

Κατ' επέκταση του Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR), καθώς και του νομοθετικού πλαισίου που αφορά την διασφάλιση της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, ώστε να γίνει όσο το δυνατόν πιο ολοκληρωμένη αποτύπωση των θεσμικά προβλεπόμενων διαδικασιών και ενεργειών τις οποίες οφείλουν να ακολουθούν οι Κοι.Σ.Π.Ε. αφ' ενός για τη διοίκησή τους ως Κοινωνικές Επιχειρήσεις και ως Μονάδες Ψυχικής Υγείας, και αφ' ετέρου για της διασφάλιση της Υγιεινής και Ασφάλειας των Εργαζομένων τους. Πιο συγκεκριμένα, κατ' ελάχιστον θα πραγματοποιηθεί ανάλυση:

1. του θεσμικού πλαισίου που περιγράφει και ορίζει τη λειτουργία και την καταγραφή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των Μονάδων Ψυχικής Υγείας. 44338/2019 Ενιαίο πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας των Κέντρων Ψυχικής Υγείας Αριθμ. Γ3α/Γ.Π.οικ.44338/10-6-2019, Νόμος 4461/2017 Μεταρρύθμιση της Διοικητικής Οργάνωσης των υπηρεσιών ψυχικής υγείας, Κέντρα Εμπειρογνωμοσύνης σπάνιων και πολύπλοκων νοσημάτων, τροποποίηση συνταξιοδοτικών ρυθμίσεων του ν. 4387/2016 και άλλες διατάξεις κλπ.
2. του θεσμικού πλαισίου που περιγράφει και ορίζει τη λειτουργία των Κοινωνικών Συνεταιρισμών Περιορισμένης Ευθύνης ως Κοινωνικές Επιχειρήσεις και πιο συγκεκριμένα των σχετικών άρθρων των Νόμων: 1667/1986 «Αστικοί Συνεταιρισμοί και άλλες διατάξεις», 2716/1999 «Ανάπτυξη και Εκσυγχρονισμός των Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας και άλλες διατάξεις» και 4019/2011 «Κοινωνικής Οικονομία και Κοινωνική Επιχειρηματικότητα και λοιπές διατάξεις» και των σχετικών εξειδικεύσεων και επικαιροποιήσεών τους.
3. του θεσμικού πλαισίου που περιγράφει και ορίζει τη λειτουργία και τις διαδικασίες οργάνωσης και διοίκησης Μονάδων Ψυχικής Υγείας. 44338/2019 Ενιαίο πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας των Κέντρων Ψυχικής Υγείας Αριθμ. Γ3α/Γ.Π.οικ.44338/10-6-2019, Νόμος 4461/2017 Μεταρρύθμιση της Διοικητικής Οργάνωσης των υπηρεσιών ψυχικής υγείας, Κέντρα

Εμπειρογνωμοσύνης σπάνιων και πολύπλοκων νοσημάτων, τροποποίηση συνταξιοδοτικών ρυθμίσεων του ν. 4387/2016 και άλλες διατάξεις κλπ.

4. του θεσμικού πλαισίου που περιγράφει και ορίζει τη λειτουργία των Κοινωνικών Συνεταιρισμών Περιορισμένης Ευθύνης ως Κοινωνικές Επιχειρήσεις και πιο συγκεκριμένα των σχετικών άρθρων των Νόμων: 1667/1986 «Αστικοί Συνεταιρισμοί και άλλες διατάξεις», 2716/1999 «Ανάπτυξη και Εκσυγχρονισμός των Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας και άλλες διατάξεις» και 4019/2011 «Κοινωνικής Οικονομίας και Κοινωνική Επιχειρηματικότητα και λοιπές διατάξεις» και των σχετικών εξειδικεύσεων και επικαιροποιήσεών τους,
5. του θεσμικού πλαισίου για την Υγεία και την Ασφάλεια στην Εργασία που ορίζει τις υποχρεώσεις εργοδοτών και εργαζομένων, και πιο συγκεκριμένα το Νόμο 3850/2010 και τις επικαιροποιήσεις του. Οι ΠΝΠ που αφορούν συγκεκριμένα στην αντιμετώπιση του COVID-19 που πιθανόν ισχύουν κατά την περίοδο εκπόνησης της μελέτης, θα συμπεριληφθούν στη μελέτη και ο βαθμός αξιοποίησής τους θα εξαρτηθεί από το χρονικό ορίζοντα εφαρμογής τους
6. του θεσμικού πλαισίου για την Ασφάλεια των τροφίμων σύμφωνα με την πολιτική ασφαλείας τροφίμων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τη σχετική εθνική νομοθεσία. Ενδεικτικά θα μελετηθεί η Ευρωπαϊκή νομοθεσία όπως ο *Κανονισμός (ΕΚ) Αριθ. 178/2002 Του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 28ης Ιανουαρίου 2002* και των επικαιροποιήσεών του και οι νέοι κανόνες υγιεινής όπως οι *Κανονισμοί (ΕΚ) 852/2004, (ΕΚ) 853/2004, (ΕΚ) 854/2004, και η Οδηγία 2004/41 / ΕΚ* αναφορικά με τις διαδικασίες και τις κατηγορίες τροφίμων και την επεξεργασία που πραγματοποιείται στο πλαίσιο δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε. Επιπλέον, αναλυτική θα πραγματοποιηθεί αναλυτική μελέτη της Εθνικής Νομοθεσίας, ενδεικτικά παρατίθενται οι νόμοι του «Κώδικα Τροφίμων και Ποτών» σύμφωνα με τον Ενιαίο Φορέα Ελέγχου Τροφίμων (ΕΦΕΤ) που περιλαμβάνει την Υγειονομική Διάταξη με αριθ. Υ1γ/Γ.Π/οικ. 96967/ ΦΕΚ 2718/ Β/ 08-10-2012, Εθνικά μέτρα και παρεκκλίσεις στον τομέα των τροφίμων ζωικής προέλευσης σε εφαρμογή των Κανονισμών (ΕΚ) 852/2004 και (ΕΚ) 853/2004 Ν.4235/2014 - Οδηγίες Εφαρμογής, 14/02/2014 ΝΟΜΟΣ 4235/2014 ΦΕΚ32/Τ.Α' /11-2-2014, την Υ.Α. Υ1γ/ Γ.Π/οικ 81025/ ΦΕΚ 2135/ τ. Β'/ 29-8-2013 και την Κ.Υ.Α. 3724/162303/ ΦΕΚ 3438/τ. Β'/22-12-2014.

Στην συνέχεια θα ακολουθήσει η **μελέτη των υφιστάμενων οδηγιών και τυποποιημένων διαδικασιών** που καλούνται να τηρήσουν οι Κοι.Σ.Π.Ε.. Με την ανάλυση των εσωτερικών κανονισμών λειτουργίας που έχουν ήδη αναπτύξει και ακολουθούν οι Κοι.Σ.Π.Ε., περιγράφοντας τις υποχρεώσεις εργαζομένων και τις βασικές διαδικασίες λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε..

Στόχος της ανάλυσης σχετικά με τη διοικητική οργάνωση θα είναι η αποσαφήνιση και καταγραφή:

- Των διοικητικών οργάνων των Κοι.Σ.Π.Ε.
- Των αρχικών διαδικασιών σύστασης και λειτουργίας τους
- Των νέων αναγκών λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε στο πλαίσιο του οικοσυστήματος Κοινωνικής και Αλληλέγγυας Οικονομίας (Μητρώο ΚΑΛΟ, ΓΕΜΗ κ.α.)
- Των διαδικασιών λήψης διοικητικών αποφάσεων και διαχείρισης
- Των αρχείων που πρέπει να διατηρούνται εντός των Κοι.Σ.Π.Ε.

- Των εμπλεκόμενων μελών και φορέων με τους οποίους οφείλουν να συνεργάζονται και οι πληροφορίες που πρέπει να τους παρέχουν οι Κοι.Σ.Π.Ε.

Η ανάλυση του θεσμικού πλαισίου για την Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία θα περιλαμβάνει την ανάλυση των οδηγιών και κατευθύνσεων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του Νόμου 3850/2010 και μετέπειτα πράξεις νομοθετικού περιεχομένου που σχετίζονται με την Υγεία και Ασφάλεια στο χώρο Εργασίας. Λόγω της πρόσφατης πανδημίας του COVID 19, έχουν εκδοθεί μία σειρά πράξεων νομοθετικού περιεχομένου και Υπουργικές Αποφάσεις που έχουν όμως χρονικά περιορισμένη εφαρμογή για την προστασία εργαζομένων και πολιτών από τον ιό. Καθώς η διάρκεια εφαρμογής κάποιων μέτρων για την αντιμετώπιση του κινδύνου διασποράς του COVID-19 είναι περιορισμένη ενώ οι οδηγίες μεταβάλλονται με μεγάλη ταχύτητα, θα ληφθούν υπόψιν και θα αναλυθούν οι τελευταίες εξελίξεις κατά την περίοδο υλοποίησης της ανάλυσης με στόχο την ενημέρωση και υποστήριξη και των Κοι.Σ.Π.Ε. σε συνεργασία με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και το Υπουργείο Υγείας εφόσον αυτό απαιτείται. Θα παραχθούν συνοπτικές οδηγίες διασφάλισης της υγείας και της ασφάλειας στην εργασία ανάλογα με τις δραστηριότητες που ασκούν οι Κοι.Σ.Π.Ε και το μέγεθος αυτών.

### **3. Καταγραφή αναγκών και διαδικασιών που πρέπει να τηρούν οι Κοι.Σ.Π.Ε. από τον χαρακτήρα τους ως Μονάδες Ψυχικής Υγείας**

Θα πραγματοποιηθεί καταγραφή των αναγκών και των υφιστάμενων διαδικασιών που ακολουθούν οι Κοι.Σ.Π.Ε. ως Μονάδες Ψυχικής Υγείας ως προς τη συλλογή και διαχείριση προσωπικών δεδομένων. Στόχος της καταγραφής των αναγκών συλλογής και επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων εργαζομένων (Λ.Υ.Ψ.Υ. και μη) στα πλαίσια της λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε. και των διαδικασιών που έχουν αναπτυχθεί για τη συλλογή και προστασία των δεδομένων εντός των Κοι.Σ.Π.Ε. σύμφωνα με τις απαιτήσεις της λειτουργίας τους αλλά και τις απαιτήσεις του Υπουργείου Υγείας, είναι:

- Η κατανόηση των **προσωπικών και ευαίσθητων** δεδομένων των μελών που ανήκουν στην κατηγορία Α (Λ.Υ.Ψ.Υ.) που κρίνονται ως απαραίτητα για το αποκαταστασιακό ρόλο τους προς την κοινωνικο-οικονομική ενσωμάτωση και επαγγελματική ένταξη ατόμων με σοβαρά ψυχοκοινωνικά προβλήματα είναι εξαιρετικής σημασίας για την προσαρμογή των διαδικασιών για την προστασία τους.
- Η καταγραφή των αναγκών συλλογής δεδομένων που αφορούν το **αποκαταστασιακό** έργο των επαγγελματιών ψυχικής υγείας που απασχολούνται στους Κοι.Σ.Π.Ε., για λόγους συμμόρφωσης με τις συμβατικές και επιστημονικές τους υποχρεώσεις.
- Τέλος, η διερεύνηση των αναγκών συλλογής και διαχείρισης δεδομένων που απαιτούνται από το Υπουργείο Υγείας, τις Τομεακές Επιτροπές και φορείς χρηματοδότησης στα πλαίσια των διοικητικών, συμβατικών, χρηματοδοτικών και λοιπών υποχρεώσεων παρακολούθησης και χάραξης πολιτικής στον τομέα της ψυχικής υγείας και των αντίστοιχων διαδικασιών και διαθέσιμων εργαλείων.

Η καταγραφή θα αποτυπώσει τις ανάγκες, τη νομική τεκμηρίωση και τις διαδικασίες που ακολουθούν οι Κοι.Σ.Π.Ε. μέσω κύκλων συζητήσεων με εκπρόσωπο του Υπουργείου Υγείας και με εκπροσώπους των Κοι.Σ.Π.Ε. που διαχειρίζονται προσωπικά δεδομένα.

Κύκλος συζητήσεων θα πραγματοποιηθεί με εργαζομένους των Κοι.Σ.Π.Ε. που στα πλαίσια του ρόλου τους έρχονται σε επαφή με δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα. Στόχος των συζητήσεων θα είναι:

- η καταγραφή των δεδομένων που συλλέγονται με βάση το καταστατικό λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε.,
- η καταγραφή των υφιστάμενων διαδικασιών που έχουν αναπτυχθεί για την καταγραφή, επεξεργασία, προστασία και μεταφορά των δεδομένων προς το ΥΥ και των Τομεακών Επιτροπών,
- η καταγραφή των δεδομένων που κρίνεται απαραίτητο από τους επαγγελματίες ψυχικής υγείας να καταγράφονται στα πλαίσια του αποκαταστασιακού τους έργου εντός των Κοι.Σ.Π.Ε.,
- λοιπά δεδομένα που διαχειρίζονται μέλη των Κοι.Σ.Π.Ε. ως Μονάδες Ψυχικής Υγείας που δεν εμπίπτουν στις άνωθεν κατηγορίες και το πλαίσιο που διαχειρίζονται πρέπει να συμπεριληφθεί στις οδηγίες που θα αναπτυχθούν.



#### **4. Καταγραφή αναγκών και διαδικασιών που πρέπει να τηρούν οι Κοι.Σ.Π.Ε. από τον χαρακτήρα τους ως Κοινωνικές Επιχειρήσεις**

Συντονισμένα με την άνωθεν μελέτη θα διερευνηθούν οι ανάγκες για την καταγραφή και διαχείριση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων καθώς και οι υφιστάμενες διαδικασίες συλλογής, επεξεργασίας, φύλαξης και μεταφοράς των δεδομένων αυτών από τους Κοι.Σ.Π.Ε. στο πλαίσιο της λειτουργίας τους ως Κοινωνικές Επιχειρήσεις. Η διερεύνηση θα κινηθεί στους παρακάτω άξονες, με βάση τις ανάγκες και διαδικασίες που αφορούν σε δεδομένα:

- των μελών ως εργαζομένων των Κοι.Σ.Π.Ε., π.χ. βιογραφικά σημειώματα, στοιχεία κατοικίας, οικογενειακής κατάστασης και προϋπηρεσίας και σχετικά δικαιολογητικά ανάλογα με την κατηγορία μέλους (για τα μέλη της 1ης κατηγορίας συμπεριλαμβάνονται και ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα που σχετίζονται με βεβαίωση λήψης υπηρεσιών ΨΥ), οικονομικά στοιχεία, στοιχεία ασφάλισης, κ.α.
- των μελών των Κοι.Σ.Π.Ε. και της διοίκησης τους και των διαδικασιών ενημέρωσης – αναγγελίας μεταβολών σε μητρώα (πχ ΓΕΜΗ, ΚΑΛΟ, κ.α.) ή στη ΔΨΥ.
- των πελατών, ληπτών υπηρεσιών και συνεργατών των Κοι.Σ.Π.Ε., π.χ. στοιχεία επικοινωνίας και οικονομικά στοιχεία.
- μελλοντικών ή εν δυνάμει συνεργατών και πελατών για λόγους καταγραφής και ανάπτυξης των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων των Κοι.Σ.Π.Ε. και προώθησης των παραγόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών (marketing & sales). Η διερεύνηση θα επικεντρωθεί σε δεδομένα που προκύπτουν τόσο από προσωπικές επαφές όσο και από επαφές μέσω διαδικτύου, π.χ. δράσεις δικτύωσης, διατήρηση βάσεων δεδομένων για εκδηλώσεις ή διαφημιστικές εκστρατείες.

Η προώθηση των δραστηριοτήτων των Κοι.Σ.Π.Ε. ως κοινωνικές επιχειρήσεις που υποστηρίζουν την κοινωνική επανένταξη και υποστηριζόμενη απασχόληση ατόμων με σοβαρά ψυχοκοινωνικά προβλήματα. Τα προσωπικά δεδομένα των ψυχικά ασθενών που εργάζονται στους Κοι.Σ.Π.Ε. χρήζουν ιδιαίτερης διαχείρισης ώστε να διαφυλάσσονται τα δικαιώματά τους και ταυτόχρονα να μην τίθεται σε κίνδυνο η θεραπευτική διαδικασία.

Τα στοιχεία θα συλλεχθούν μέσα από κύκλο συζητήσεων με μέλη ΔΣ και εργαζόμενους σε Κοι.Σ.Π.Ε. που διαχειρίζονται προσωπικά δεδομένα, όπως άνωθεν. Στις συζητήσεις θα συμμετέχουν και εκπρόσωποι της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., ώστε να διασφαλίζεται η ευρύτερη δυνατή σκοπιά του συνόλου των Κοι.Σ.Π.Ε. που λειτουργούν και των μελλοντικών Κοι.Σ.Π.Ε.. Για τους στόχους της συγκεκριμένης ενότητας θα διασφαλιστεί ότι οι Κοι.Σ.Π.Ε. που θα επιλεγθούν θα δραστηριοποιούνται κατ' ελάχιστον στο χώρο της καθαριότητας και της εστίασης.

Η καταγραφή των αναγκών θα περιλαμβάνει και τις διαδικασίες και τα προσωπικά δεδομένα που θα καταγράφονται στις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας και των εφαρμογών της που περιγράφονται στη Δράση 2.4.

Παράλληλα θα διερευνηθούν οι διαδικασίες και οι ανάγκες των Κοι.Σ.Π.Ε. ως προς τη διοικητική και επιχειρησιακή τους λειτουργία. Πιο συγκεκριμένα θα διερευνηθούν απευθείας με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και τους εκπροσώπους των Κοι.Σ.Π.Ε. οι διαδικασίες που ακολουθούνται σχετικά με:

1. την Υγεία και Ασφάλεια ιδιαίτερα κατά τις παραγωγικές δραστηριότητες που αφορούν:
  - α) Εργασίες Γραφείου

- β) Καθαριότητα εσωτερικών και εξωτερικών χώρων
  - γ) Εστίαση (café, catering)
  - δ) Καταστήματα λιανικής πώλησης
2. τη διοικητική τους λειτουργία
  3. τις επιχειρηματικές διαδικασίες για την οργάνωση και την παροχή υπηρεσιών καθαριότητας και εστίασης
  4. την περιβαλλοντική διαχείριση στον τομέα της καθαριότητας,
  5. την ασφαλή διαχείριση τροφίμων στις υπηρεσίες εστίασης

Η καταγραφή των αναγκών των Κοι.Σ.Π.Ε. θα πραγματοποιηθεί μέσω της εκπόνησης κύκλων συζητήσεων με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και 5-10 Κοι.Σ.Π.Ε., τουλάχιστον ένας εκ των οποίων θα δραστηριοποιείται α) στους τομείς της καθαριότητας (εσωτερικών και εξωτερικών χώρων), β) της εστίασης (café & catering) και γ) στη λειτουργία καταστημάτων λιανικής πώλησης. Κατά τις συζητήσεις θα διερευνηθούν οι παρακάτω παράμετροι:

1. Προκειμένου να γίνουν κατανοητές οι ανάγκες για τη διασφάλιση της **υγείας και ασφάλειας** των εργαζομένων θα διερευνηθούν οι διαδικασίες τόσο κατά την εκπόνηση εργασιών γραφείου (που αφορούν όλους τους Κοι.Σ.Π.Ε.), όσο και διαδικασίες που αφορούν τη διαχείριση κινδύνων του φυσικού περιβάλλοντος (προσβασιμότητα, θερμοκρασία, θόρυβος, φωτισμός, ποιότητα του αέρα), του υλικοτεχνικού εξοπλισμού (γραφεία, υπολογιστές, επιπρόσθετος εξοπλισμός, ηλεκτρικές συνδέσεις) κλπ. Θα διερευνηθούν αντίστοιχες διαδικασίες και διαχείριση κινδύνων τόσο κατά την εργασία σε χώρους που ανήκουν ή αξιοποιούνται συστηματικά από τους Κοι.Σ.Π.Ε. (π.χ. καταστήματα λιανικής ή café) όσο και σε χώρους πελατών (π.χ. καθαριότητα ή catering).
2. Επιπλέον, για την καταγραφή των αναγκών της **διοικητικής λειτουργίας** των Κοι.Σ.Π.Ε. θα γίνει διερεύνηση των αρμοδιοτήτων των διοικητικών στελεχών, των υποχρεώσεων ως προς την διοίκηση των Κοι.Σ.Π.Ε. ως ΝΠΙΔ και ως Κοινωνικές Επιχειρήσεις, ενδεικτικά οργανογράμματα, τις διοικητικές υποχρεώσεις ως Μονάδες Ψυχικής Υγείας καθώς και τις υποχρεώσεις ως προς τη διαχείριση χρηματοδοτήσεων και διαχείρισης συμβάσεων. Στους κύκλους συζητήσεων θα συμμετέχουν Κοι.Σ.Π.Ε. διαφορετικού μεγέθους για να είναι πιο εμφανείς οι διαφορές στις ανάγκες που προκύπτουν από το διοικητικό προσωπικό που μπορεί να έχουν στη διάθεσή τους οι Κοι.Σ.Π.Ε.. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί και στις απαιτήσεις διαχείρισης κατ' αποκλειστικότητα συμβάσεων με φορείς του Δημοσίου και τα σχήματα συνεργιών και συμπράξεις για την ανταπόκριση σε διαγωνισμούς και την υλοποίηση έργων.
3. Για την καταγραφή της **επιχειρηματικής λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε.** στον τομέα της **καθαριότητας** θα διερευνηθούν πιο αναλυτικά οι διαδικασίες οργάνωσης και διαχείρισης των τμημάτων καθαριότητας, οι διαδικασίες προμηθειών υλικών και εξοπλισμού, οι επιλογές σε υλικά και οι κίνδυνοι προς το περιβάλλον, οι διαδικασίες οργάνωσης του προσωπικού και εκτέλεσης των εργασιών.
4. Για την αποτύπωση της **επιχειρηματικής λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε.** στον τομέα της **εστίασης** θα διερευνηθούν οι βιολογικοί, χημικοί και φυσικοί κίνδυνοι από την προμήθεια πρώτων υλών, την παραγωγή, τη διανομή/διάθεση και κατανάλωση του τελικού προϊόντος. Κατά τη διαδικασία αυτή θα ληφθούν υπόψιν οι διαφορετικές δραστηριότητες στις οποίες εμπλέκονται οι Κοι.Σ.Π.Ε. όπως η λειτουργία καντίνων, cafe για παράδειγμα καθώς και το catering αναλύοντας τους διαφορετικούς κινδύνους κατά τη διαδικασία μεταφοράς των τελικών



προϊόντων στο χώρο επιλογής του πελάτη. Κατά την παρούσα εργασία ακολουθούνται οι δύο πρώτες αρχές του συστήματος HACCP: Αρχή 1: Προσδιορισμός των πιθανών κινδύνων σε όλα τα στάδια της παραγωγής και διάθεσης του προϊόντος και Στάδιο 2: προσδιορισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου (Critical Control Points), δηλαδή σημείων, διεργασιών, φάσεων και λειτουργιών που μπορούν να ελεγχθούν ώστε να ελαχιστοποιηθεί ή να εξαλειφθεί ο κίνδυνος.

Για την ολοκληρωμένη ανάλυση των αναγκών στους παραπάνω τομείς θα διερευνηθούν ειδικότερα:

- Οι διαδικασίες που οφείλουν να ακολουθούν οι Κοι.Σ.Π.Ε. σύμφωνα με διαθέσιμες οδηγίες, πρότυπα και εσωτερικούς κανονισμούς – που αφορούν οργανωτικά και θεσμικά θέματα
- Οι διαδικασίες που έχουν αναπτυχθεί από τους Κοι.Σ.Π.Ε. για λειτουργικά και τεχνικά θέματα
- Καλές πρακτικές
- Καίρια ζητήματα και συνήθειες δυσκολίες
- Ιδιαίτερα ζητήματα υλικοτεχνικής υποδομής και εγκαταστάσεων
- Ζητήματα μετακινήσεων και μεταφορών
- Ζητήματα διαχείριση πρώτων υλών και τροφίμων
- Ιδιαίτερα ζητήματα που αφορούν στη διαχείριση και τον απολογισμό χρηματοδοτούμενων ή συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων και υπηρεσιών, π.χ. από την Ευρωπαϊκή Ένωση απευθείας ή το ΕΣΠΑ
- Ιδιαίτερα ζητήματα και ευαισθησίες που αφορούν στην προτυποποίηση διαδικασιών και την εφαρμογή τους από εργαζόμενους που είναι Λ.Υ.Ψ.Υ.

Με βάση την ανάλυση του θεσμικού πλαισίου και την καταγραφή των λειτουργικών αναγκών θα ολοκληρωθεί και η διαγνωστική μελέτη, καταγράφοντας και αναδεικνύοντας καθ' όλη τη διάρκεια τις όποιες ιδιαίτερες ανάγκες των μελών της κατηγορίας Α'. Αυτές οι ανάγκες θα αναδειχθούν ξεχωριστά από τις μελέτες για την προτυποποίηση του μοντέλου υποστηριζόμενης απασχόλησης και της μελέτης αναγκών διαχείρισης και ανάπτυξης του ανθρωπίνου δυναμικού. Στην παρούσα φάση θα γίνει προσπάθεια να καταγραφούν πιο συγκεκριμένες ανάγκες που αφορούν τους συγκεκριμένους τομείς δραστηριότητας, ρόλους και τύπους εργασιών.

## **5. Ανάπτυξη και επικαιροποίηση οδηγών ενημέρωσης για τη σύσταση και λειτουργία των Κοι.Σ.Π.Ε.**

Θα διερευνηθούν επιπλέον παράμετροι λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε. θα αναπτυχθούν εξειδικευμένοι και προσβάσιμοι οδηγοί για την ενημέρωση των Κοι.Σ.Π.Ε. ώστε να διευκολυνθεί και να μεγιστοποιηθεί η αξιοποίηση θεσμικά προβλεπόμενων υποστηρικτικών μέτρων για την ενίσχυση της βιωσιμότητας και της εξέλιξής τους. Συγκεκριμένα θα αναπτυχθούν οδηγοί που να αφορούν την προώθηση α) του μηχανισμού των κατ' αποκλειστικότητα ανατιθέμενων συμβάσεων του άρθρου 20 του Ν. 4412/2016 και β) τη δυνατότητα παραχώρησης – εκμίσθωσης ακίνητης περιουσίας από φορείς του δημοσίου προς φορείς Κοινωνικής και Αλληλέγγυας Οικονομίας όπως ορίζεται στο άρθρο 5 του Ν. 4430/2016 και στο άρθρο 12 του Ν.2716/1999.

Για την ανάπτυξη των οδηγών θα ακολουθηθούν οι παρακάτω ενέργειες συνδυαστικά με τις εργασίες προτυποποίησης διαδικασιών διαχείρισης των Κοι.Σ.Π.Ε.. Ειδικότερα για την αξιοποίηση των κατ' αποκλειστικότητα συμβάσεων θα αναλυθεί το ισχύων θεσμικό πλαίσιο, θα γίνει καταγραφή των διαδικασιών και κριτηρίων συμμετοχής σε σχετικές προκηρύξεις/προσκλήσεις, θα διερευνηθούν δυσκολίες ανταπόκρισης των Κοι.Σ.Π.Ε. σε προκηρύξεις/προσκλήσεις για κατ' αποκλειστικότητα συμβάσεις (διαθέσιμοι πόροι, διαδικασίες), θα διερευνηθούν θετικές εμπειρίες εκτέλεσης συμβάσεων (π.χ. συμβάσεις με ΕΟΠΥΥ, ΕΦΚΑ), θα καταγραφούν οι έως σήμερα σχετικές προκηρύξεις και συμβάσεις και θα εντοπιστούν καλές πρακτικές και case studies.

Αντίστοιχα, αναφορικά με το πλαίσιο παραχώρησης υποδομών θα διερευνηθεί το ισχύων θεσμικό πλαίσιο (νομοθεσία, εγκύκλιοι και οδηγίες), θα γίνει καταγραφή των ισχυουσών παραχωρήσεων-εκμισθώσεων, θα διερευνηθούν και θα καταγραφούν οι διαδικασίες για την αίτηση και την έγκριση αιτήσεων παραχώρησης, θα εντοπιστούν καλές πρακτικές και case studies Κοι.Σ.Π.Ε. που ωφελούνται από παραχωρημένες υποδομές.

Επιπλέον, και σύμφωνα με τα ευρήματα από την ανάλυση του θεσμικού πλαισίου της λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε. και την προτυποποίηση των διαδικασιών διοίκησης και διαχείρισής τους θα επικαιροποιηθούν οι οδηγίες αρχικής λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε. ώστε να αντικατοπτρίζουν τις όποιες μετατροπές και να παρέχουν την απαραίτητη ενημέρωση και καθοδήγηση προς ενδιαφερόμενους που διερευνούν τη δυνατότητα ή έχουν ήδη αποφασίσει να συστήσουν έναν νέο Κοι.Σ.Π.Ε. **σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις.**

Όλα τα παραπάνω εργαλεία θα αποσταλούν στους Κοι.Σ.Π.Ε. και θα αναρτηθούν στην ψηφιακή βιβλιοθήκη του έργου.

## **6. Προτυποποίηση διαδικασιών συμμόρφωσης με τον GDPR, Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, Διοικητικής Λειτουργίας, Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Ασφάλειας Τροφίμων**

Κατά την εργασία αυτή θα πραγματοποιηθεί η συγγραφή του προσχεδίου προτυποποιημένων διαδικασιών και Οδηγών για την εφαρμογή του GDPR και των Προτύπων Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, Διοικητικής Λειτουργίας, Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Ασφάλειας Τροφίμων στους Κοι.Σ.Π.Ε..

Η ανάλυση του θεσμικού πλαισίου και των δεδομένων που θα προκύψουν από τους κύκλους συζητήσεων που θα πραγματοποιηθούν στις προηγούμενες φάσεις, θα αναδείξουν τις κατηγορίες απαραίτητων προσωπικών και ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων που οι Κοι.Σ.Π.Ε. συλλέγουν ως Μονάδες Ψυχικής Υγείας και ως Κοινωνικές Επιχειρήσεις και θα οριστεί η νομική βάση της συλλογής και επεξεργασίας τους. Επιπλέον, θα αναδειχθούν οι αρμοδιότητες των μελών και οι διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούν ώστε να συμμορφώνονται οι Κοι.Σ.Π.Ε. με τον GDPR και τα πρότυπα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, Διοικητικής Λειτουργίας, Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Ασφάλειας Τροφίμων και να ανταποκρίνονται στις θεσμικές και συμβατικές υποχρεώσεις σύμφωνα με τις αρχές των Κανονισμών και των Προτύπων. Θα καθοριστεί επίσης ο ρόλος και οι αρμοδιότητες του Υπευθύνου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Στην παρούσα φάση θα αναπτυχθούν πέντε Οδηγοί όπως παρουσιάζονται στη συνέχεια.

Θα αναπτυχθεί ένας πιλοτικός οδηγός: **Οδηγός διασφάλισης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και εφαρμογής του κανονισμού GDPR** για Κοι.Σ.Π.Ε.. Ο οδηγός θα λαμβάνει υπόψη τις οδηγίες τους Υπουργείου Υγείας για την εφαρμογή του Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (2018)<sup>1</sup> και θα βασίζεται στα 10 βήματα προετοιμασίας των επιχειρήσεων για την εφαρμογή του GDPR που προτείνει η εθνική Αρχή Διαχείρισης Προσωπικών Δεδομένων:

- Ενημέρωση – Ετοιμότητα του ανθρώπινου δυναμικού του οργανισμού
- Καταγραφή των δεδομένων που τηρούνται και μεταβιβάζονται καθώς και την επεξεργασία που υφίστανται
- Έλεγχος τήρησης της συμμόρφωσης με το GDPR, σχετικά με την τήρηση της νομιμότητας επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων και το σεβασμό των δικαιωμάτων των υποκειμένων
- Έλεγχος συγκατάθεσης για κάθε επιδιωκόμενο σκοπό επεξεργασίας
- Αναθεώρηση πολιτικών προστασίας δεδομένων και διαδικασιών – κατ' επέκταση υιοθέτησης των προτυποποιημένων διαδικασιών ή/και αναθεώρησης επιπλέον πολιτικών
- Εκτίμηση Επιπτώσεων σύμφωνα με τις πιθανότητες επέλευσης κινδύνων στα προσωπικά δεδομένα
- Ορισμός Υπεύθυνου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

Θα αναπτυχθούν επίσης τα απαραίτητα προτυποποιημένα εργαλεία, όπως π.χ. Φόρμα αυτοαξιολόγησης συμμόρφωσης με το GDPR, φόρμες συναίνεσης για τη συλλογή και διαχείριση προσωπικών δεδομένων.

Κατά την διάρκεια αυτής της φάσης, θα αναπτυχθούν προσχέδια των προτυποποιημένων διαδικασιών, οδηγιών και εργαλείων σύμφωνα με τις αναλύσεις των δεδομένων που θα συλλεχθούν κατά τις προηγούμενες φάσεις. Καθώς ένας από τους στόχους της Δράσης είναι η δυνατότητα πιστοποίησης των διαδικασιών των Κοι.Σ.Π.Ε., τα προσχέδια θα αναπτυχθούν σύμφωνα με τις αρχές διαχείρισης της ποιότητας που ορίζει ο ISO (International Organization for Standardization). Πιο συγκεκριμένα θα περιγράφονται οι ειδικές ανάγκες των Κοι.Σ.Π.Ε. ανάλογα με τον τομέα λειτουργίας που εστιάζει η προτυποποίηση. Θα περιλαμβάνει:

- την καταγραφή και αποδοχή των δεσμεύσεων από πλευράς της διοίκησης των Κοι.Σ.Π.Ε. και της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. μέσω της ανάπτυξης προτύπων πολιτικών των Κοι.Σ.Π.Ε..
- Το σχεδιασμό για την εφαρμογή και παρακολούθηση της ποιότητας των διαδικασιών και των παρεχόμενων υπηρεσιών και παραγόμενων προϊόντων, θέτοντας στόχους και πλάνο επίτευξης.
- Τα διαθέσιμα υποστηρικτικά εργαλεία και πόρους, συμπεριλαμβανομένων των γνώσεων και δεξιοτήτων που θα απαιτείται να αναπτύξουν τα μέλη και των μηνυμάτων και των καναλιών επικοινωνίας τους.
- Την περιγραφή των λειτουργικών παραμέτρων και διαδικασιών που θα διασφαλίζουν τη βελτίωση της ποιότητας και ανάλογα με τον τομέα που θα εστιάζει ο κάθε οδηγός σε λειτουργία σχεδιασμού και ελέγχου των διαδικασιών, τις απαιτήσεις αναφορικά με τα

<sup>1</sup> Υπουργείο Υγείας. Προετοιμάστε Το Φορέα Σας Για Τη Συμμόρφωση Προς Το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ/GDPR) – Οδηγός Προετοιμασίας – Ειδικές Κατευθύνσεις, Ιούλιος 2018

προϊόντα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, το σχεδιασμό και την ανάπτυξη των προϊόντων και των παρεχόμενων υπηρεσιών, τον έλεγχο των προϊόντων, πρώτων υλών και υπηρεσιών που παρέχονται από τρίτους και τις διαδικασίες διάθεσης προϊόντων και παροχής υπηρεσιών προς τους πελάτες.

- Τέλος, και ιδιαίτερα για την πιστοποίηση των συστημάτων Διαχείρισης σύμφωνα με τις αρχές του προτύπου **ISO 9001:2015** θα προτυποποιηθούν και διαδικασίες αξιολόγησης, ελέγχου και παρακολούθησης των διαδικασιών με στόχο τη συνεχή συμμόρφωση και βελτίωση.

Η **προτυποποίηση διαδικασιών διασφάλισης της Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία** θα περιλαμβάνει τις παρακάτω ενέργειες: Την ανάπτυξη πρότυπων οδηγιών για την εκτίμηση των κινδύνων και διαχείριση της επικινδυνότητας, την επίβλεψη και προστασία της επαγγελματικής υγείας, τις προϋποθέσεις από άποψη υγείας για συγκεκριμένες εργασίες (πιστοποιητικό υγείας), τον πρακτικό οδηγό εκπαίδευσης των εργαζόμενων σε θέματα Υ&Α των Κοι.Σ.Π.Ε. σύμφωνα με τις αρχές του **ISO 45001:2018**, Οι οδηγοί που θα αναπτυχθούν θα περιγράφουν διαδικασίες, αρμοδιότητες και ειδικές απαιτήσεις για τη διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων, πελατών και συνεργατών κατά τις εργασίες γραφείου, τις δραστηριότητες καθαριότητας και εστίασης καθώς και τη λειτουργία καταστημάτων λιανικής. Οι οδηγοί θα συνοδεύονται από εργαλεία καταγραφής και αξιολόγησης του κινδύνου και ανάλογων ενεργειών διαχείρισης τους καθώς και τα απαραίτητα εργαλεία παρακολούθησης της εφαρμογής των διαδικασιών (π.χ. φόρμες παρακολούθησης και διαχείρισης κινδύνων). Οι οδηγοί θα αποτυπώνουν τις θεσμικές υποχρεώσεις εργοδοτών και εργαζομένων και θα είναι προσαρμοσμένες στις ιδιαίτερες ανάγκες λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε..

Η προτυποποίηση των διαδικασιών για τη διασφάλιση της ποιότητας των **διοικητικών διαδικασιών**, καθώς και των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στους τομείς της καθαριότητας και της εστίασης θα περιλαμβάνει την ανάπτυξη οδηγιών για την εφαρμογή διαδικασιών για την εκπλήρωση των διοικητικών υποχρεώσεων των Κοι.Σ.Π.Ε. σύμφωνα με τις θεσμικές και συμβατικές τους υποχρεώσεις σύμφωνα με τις αρχές του **ISO 9001:2015**. Θα περιλαμβάνει επίσης την προτυποποίηση των διαδικασιών οργάνωσης για την επίτευξη του επιθυμητού επιπέδου ποιότητας λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος και το ανθρώπινο δυναμικό των Κοι.Σ.Π.Ε.. Κατά τη διαδικασία θα προτυποποιηθούν α) εσωτερικοί κανονισμοί που θα περιγράφουν τις βασικές υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των μελών σε μορφή staff handbook παραπέμποντας σε πιο εξειδικευμένους οδηγούς και διαδικασίες και λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες των μελών κατηγορίας Α (Λ.Υ.Ψ.Υ.), και β) λειτουργίες διοίκησης και οργάνωσης των Κοι.Σ.Π.Ε..

Η προτυποποίηση των διαδικασιών **περιβαλλοντικής διαχείρισης** ειδικά κατά την επιχειρηματική δραστηριότητα στον τομέα της **καθαριότητας** θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τις αρχές του προτύπου **ISO 14001:2015**. Πιο συγκεκριμένα θα οριστούν οι στόχοι και πρότυπα πολιτικών για την περιβαλλοντική διαχείριση μέσα στις υπηρεσίες καθαριότητας και θα οριστούν οι υπεύθυνοι παρακολούθησης της εφαρμογής καθώς οι αρμοδιότητες των εργαζομένων και μελών. Θα οριστεί επίσης η διαδικασία σχεδιασμού των δραστηριοτήτων που θα περιλαμβάνει τον εντοπισμό των κινδύνων και το σχεδιασμό για την αντιμετώπισή τους, θα καθοριστούν οι απαραίτητοι πόροι, δεξιότητες και γνώσεις καθώς και τρόπος που θα πραγματοποιείται η επικοινωνία για την επίτευξη των στόχων. Επιπλέον, θα οριστούν οι συγκεκριμένες ενέργειες κατά τη διαδικασία παροχής των υπηρεσιών και επιλογής, διαχείρισης και ελέγχου για παράδειγμα των προϊόντων που θα χρησιμοποιούνται για την καθαριότητα. Τέλος, θα οριστεί προτυποποιημένη διαδικασία

παρακολούθησης και αξιολόγησης της εφαρμογής των διαδικασιών και αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών αλλά και διορθωτικές ενέργειες σε περίπτωση σφαλμάτων ή αδυναμιών κατά την εφαρμογή.

Η προτυποποίηση των διαδικασιών για την **ασφάλεια τροφίμων** κατά τις επιχειρηματικές δραστηριότητες στον τομέα της **εστίασης** θα ακολουθήσει τις αρχές του **HACCP-ISO 22000:2018**, για την ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου οδηγού ασφάλειας τροφίμων βασισμένο στην πρόληψη μέσω της ανάπτυξης συστημάτων διαχείρισης των κινδύνων. Κατά την προτυποποίηση ακολουθούνται οι Αρχές 3-7 σύμφωνα με τα πρότυπα του συστήματος HACCP, που αφορούν στον καθορισμό Κρίσιμων Ορίων για τις ελεγχόμενες παραμέτρους σε κάθε Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου (CCPs), τον ορισμό και εγκατάσταση μηχανισμών παρακολούθησης των CCPs, τον καθορισμό διορθωτικών ενεργειών σε περίπτωση που κάποιο CCP αποκλίνει από το Κρίσιμο Όριο, ορισμός συστήματος τεκμηρίωσης και αρχειοθέτησης και ορισμός συστήματος επαλήθευσης και αποτελεσματικής λειτουργίας του συστήματος (HACCP). Θα οριστούν πρότυπα διαδικασιών σύμφωνα με τους βιολογικούς, χημικούς και φυσικούς κινδύνους που εντοπίζονται κατά τις διαδικασίες προμήθειας των πρώτων υλών, της διαχείρισής τους, της παραγωγής και της διάθεσης των τελικών προϊόντων προκειμένου να επιτυγχάνεται το επιθυμητό επίπεδο ασφάλειας και ποιότητας των τροφίμων που παρέχονται από τους Κοι.Σ.Π.Ε.. Η προτυποποίηση θα αφορά τις διαδικασίες επιλογής, φύλαξης και παραγωγής τροφίμων, ενώ θα περιγράφει και διαδικασίες για τη διασφάλιση της ασφαλούς μεταφοράς και διάθεσης στους χώρους των Κοι.Σ.Π.Ε. (π.χ. καντίνα, café, μεζεδοπωλείο) ή στο χώρο επιλογής του πελάτη (στην περίπτωση του catering) ώστε να τηρούνται οι κανόνες της Ορθής Υγιεινής Πρακτικής. Σε συνεργασία και με το εξειδικευμένο προσωπικό των Κοι.Σ.Π.Ε. και σχετικών φορέων (π.χ. ΕΦΕΤ) θα τυποποιηθεί το πρόγραμμα κατάρτισης και εκπαίδευσης του προσωπικού που εμπλέκεται στην εστίαση ανάλογα με το ρόλο του.

## **7. Υποστήριξη πιλοτικής εφαρμογής των εργαλείων και οδηγών προτυποποίησης διαδικασιών.**

Οι **Οδηγοί θα εφαρμοστούν πιλοτικά σε 5 Κοι.Σ.Π.Ε.** παράλληλα με τις προτυποποιημένες διαδικασίες συστημάτων διαχείρισης και λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε. όπως περιγράφονται παραπάνω, καθώς η εφαρμογή των προτυποποιημένων διαδικασιών πρέπει να λειτουργεί συνδυαστικά και συμπληρωματικά για να είναι επιτυχής.

Ειδικότερα θα πραγματοποιηθεί ενημέρωση-επιμόρφωση των αρμόδιων στελεχών των Κοι.Σ.Π.Ε. που θα συμμετέχουν στην πιλοτική εφαρμογή με προκαθορισμένα webinars για τα στάδια και τους στόχους της πιλοτικής, της προτυποποιημένης διαδικασίας, το χρονοδιάγραμμα και των τεχνικών της πιλοτικής εφαρμογής καθώς και της υποστήριξης που μπορούν να λαμβάνουν.

Επίσης, θα παρέχεται συνεχής υποστήριξη εφαρμογής των προτυποποιημένων διαδικασιών GDPR, Υγείας και Ασφάλειας, Διαχείρισης και Λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε. μέσω τους συστήματος e-mentoring.

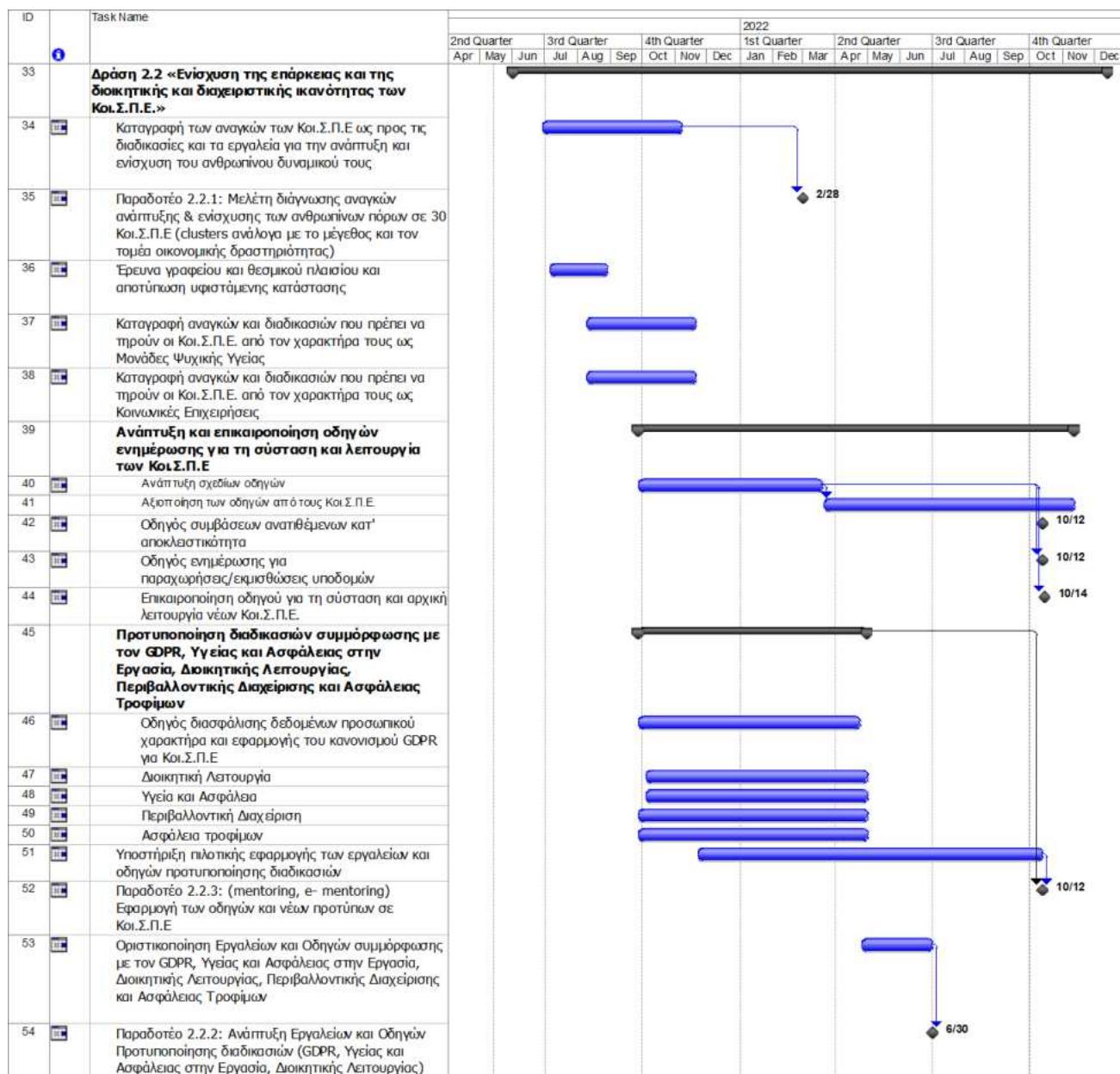


## **8. Οριστικοποίηση Εργαλείων και Οδηγών συμμόρφωσης με τον GDPR, Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, Διοικητικής Λειτουργίας, Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Ασφάλειας Τροφίμων**

Η εργασία αυτή θα πραγματοποιηθεί μετά την ολοκλήρωση της πιλοτικής εφαρμογής του προσχεδίου των προτυποποιημένων διαδικασιών για όλα τα Εργαλεία και τους Οδηγούς που θα έχουν παραδοθεί σε προηγούμενο στάδιο. Κατά τη διάρκεια της πιλοτικής εφαρμογής θα συλλέγονται δεδομένα και γνώμες των εκπροσώπων Κοι.Σ.Π.Ε. από την Ομάδα Έργου μέσω της διαδικασίας του (e)mentoring ώστε να διαπιστωθεί η λειτουργικότητα, η εφικτότητα και η σχετικότητα των διαδικασιών. Τα δεδομένα θα συγκεντρωθούν και θα αναλυθούν ώστε να αξιολογηθεί η δυνατότητα ενσωμάτωσής τους στα εργαλεία και τους οδηγούς διατηρώντας τους αρχικούς στόχους τους. Με την οριστικοποίηση και την αποδοχή του Παραδοτέου από την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., ο οδηγός και τα εργαλεία θα αναρτηθούν στην Ψηφιακή Βιβλιοθήκη που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο της Δράσης 2.4 ώστε να έχουν πρόσβαση όλοι οι Κοι.Σ.Π.Ε..

Στο πλαίσιο της συνεχούς υποστήριξης των Κοι.Σ.Π.Ε. θα οργανωθεί και webinar ενημέρωσης και παρουσίασης των Οδηγών και των νέων εργαλείων. Το webinar θα παρέχει ενημέρωση για το GDPR και τις επιπτώσεις του για εταιρείες και οργανισμούς, τις επιπτώσεις του στη λειτουργία των Κοι.Σ.Π.Ε. και τις υποχρεώσεις τους και παρουσίαση των νέων οδηγιών και εργαλείων Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, Διοικητικής Λειτουργίας, Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Ασφάλειας Τροφίμων. Σε συνεργασία με τις υπηρεσίες e-mentoring θα παρέχεται επιπλέον υποστήριξη για την μετέπειτα εφαρμογή των προτυποποιημένων διαδικασιών και των οδηγιών έως και την ολοκλήρωση του έργου.

## 4.2.2 Χρονοδιάγραμμα της Δράσης 2.2





### 4.2.3 Παραδοτέα της Δράσης 2.2

#### **Παραδοτέο 2.2.1: Μελέτη διάγνωσης αναγκών ανάπτυξης & ενίσχυσης των ανθρωπίνων πόρων σε 30 Κοι.Σ.Π.Ε (clusters ανάλογα με το μέγεθος και τον τομέα οικονομικής δραστηριότητας)**

Η μελέτη θα αποτελεί παρουσίαση της υφιστάμενης κατάστασης των διαδικασιών ανάπτυξης ανθρωπίνου δυναμικού στους Κοι.Σ.Π.Ε., των υφιστάμενων διαδικασιών στην ανάπτυξη και ενίσχυση του ανθρωπίνου δυναμικού και των αναγκών βελτίωσής τους. Συγκεκριμένα, θα περιλαμβάνει ενδεικτικά τις ακόλουθες ενότητες:

- Περιβάλλον των Κοι.Σ.Π.Ε (ως Κοινωνικές Επιχειρήσεις με επιπρόσθετο χαρακτήρα παροχής ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και υποστηριζόμενης απασχόλησης σε άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα)
- Καταγραφή των υφιστάμενων ανθρωπίνων πόρων των 30 Κοι.Σ.Π.Ε. ανάλογα με το μέγεθος και τον τομέα δραστηριότητας
- Συνοπτική παρουσίαση των διαδικασιών ανάπτυξης και ενίσχυσης του ανθρωπίνου δυναμικού – Έμφαση στην ένταξη Λ.Υ.Ψ.Υ.
- Διάγνωση των κύριων αναγκών ανάπτυξης των διαδικασιών των Κοι.Σ.Π.Ε. για την ένταξη Λ.Υ.Ψ.Υ. ως εργαζόμενους

#### **Παραδοτέο 2.2.2: Ανάπτυξη Εργαλείων και Οδηγών Προτυποποίησης διαδικασιών (GDPR, Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, Διοικητικής Λειτουργίας)**

Το παραδοτέο περιλαμβάνει συνολικά πέντε (5) οδηγούς με συνοδευτικά εργαλεία εφαρμογής ανάλογα με τις απαιτήσεις των προτυποποιήσεων. Η τελική μορφή των οδηγών θα οριστικοποιηθεί μετά από πιλοτική εφαρμογή των προτυποποιημένων διαδικασιών που θα περιλαμβάνουν. Οι οδηγοί θα περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον το θεσμικό πλαίσιο που ορίζει την αναγκαιότητά τους ή τις αρχές στις οποίες βασίζεται, τους στόχους της προτυποποίησης, περιγραφές και πρακτικές οδηγίες εφαρμογής των προτυποποιημένων διαδικασιών, ανανεωμένα εργαλεία και έντυπα που πιθανόν απαιτούνται και πηγές για περαιτέρω ενημέρωση. Οι οδηγοί που αφορούν διαδικασίες προτυποποίησης σύμφωνα με διεθνή πρότυπα (π.χ. ISO, HACCP) θα ακολουθούν κατά το δυνατό τη δομή και οργάνωση που υποδεικνύεται από τους φορείς πιστοποίησης. Τέλος, οι οδηγοί θα είναι εύχρηστοι και συνοπτικοί, θα γίνεται χρήση απλής γλώσσας και θα παρέχονται επεξηγήσεις όπου η χρήση εξειδικευμένης ορολογίας, ώστε να έχουν πρόσβαση όλα τα μέλη των Κοι.Σ.Π.Ε.. Η παραγωγή των Οδηγών θα γίνει σε ηλεκτρονική μορφή PDF, ενώ θα δίνεται η δυνατότητα εύκολης πλοήγησης εντός του κειμένου.

#### **1. Οδηγός Προτυποποιημένων Διαδικασιών Εφαρμογής του GDPR στους Κοι.Σ.Π.Ε.** θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- Εισαγωγή
- Πληροφορίες για τον κανονισμό και τη νομοθεσία σε κατανοητή γλώσσα, επεξήγηση των όρων «προσωπικά δεδομένα» και «ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα»
- Η νομική βάση διαχείρισης των προσωπικών δεδομένων στους Κοι.Σ.Π.Ε.
- Ο ρόλος του DPO και της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

- Τυποποιημένη μέθοδο και οδηγίες καταγραφής και χρονικό διάστημα διατήρησης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που διαχειρίζονται οι Κοι.Σ.Π.Ε.
- Τυποποιημένες μεθόδους ελέγχου και φόρμες συγκατάθεσης με σχετικές οδηγίες για τη χορήγηση και την κατά περίπτωση τροποποίησή τους
- Τυποποιημένη μέθοδο και οδηγίες καταγραφής των διαδικασιών διαχείρισης και προστασίας δεδομένων και προσαρμογής των πολιτικών και πρακτικών ώστε να συμμορφώνονται με τον Κανονισμό
- Τυποποιημένες διαδικασίες και οδηγίες για την αντιμετώπιση παραβιάσεων δεδομένων
- Τυποποιημένες φόρμες ενημέρωσης των εργαζομένων και τρίτων (π.χ. πελατών, συνεργατών και γενικού πληθυσμού) για τα δεδομένα που καταγράφονται και διαχειρίζονται από τον Κοι.Σ.Π.Ε.
- Οδηγό αυτό-αξιολόγησης και παρακολούθησης της εφαρμογής του GDPR από Κοι.Σ.Π.Ε.

**2. Οδηγός διασφάλισης της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία** σε Κοι.Σ.Π.Ε., με διάκριση στους τομείς:

- α) Εργασίες Γραφείου
- β) Καθαριότητα εσωτερικών και εξωτερικών χώρων
- γ) Εστίαση
- δ) Καταστήματα λιανικής πώλησης

Ο οδηγός θα περιλαμβάνει τις παρακάτω θεματικές:

- την εκτίμηση των κινδύνων και διαχείριση της επικινδυνότητας για τις δραστηριότητες στους τομείς:
  - α) Εργασίες Γραφείου
  - β) Καθαριότητα εσωτερικών και εξωτερικών χώρων
  - γ) Εστίαση
  - δ) Καταστήματα λιανικής πώλησης
- την επίβλεψη και προστασία της επαγγελματικής υγείας
- τις προϋποθέσεις από άποψη υγείας για συγκεκριμένες εργασίες (πιστοποιητικό υγείας)
- τον πρακτικό οδηγό εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα Υ&Α
- Περιγραφή επιπλέον πηγών και εργαλείων (π.χ. φόρμα αξιολόγηση κινδύνου/risk assessment form)

**3. Οδηγός διοικητικών διαδικασιών της διοικητικής λειτουργίας** που θα περιλαμβάνει προτυποποίηση εσωτερικών κανονισμών. Ο οδηγός θα αναπτυχθεί ώστε να είναι προσιτός και εύχρηστος από όλα τα μέλη και τους εργαζόμενους στους Κοι.Σ.Π.Ε. και θα βασίζεται στις αρχές του προτύπου ISO 9001. Οι ενότητες που θα περιλαμβάνει είναι οι ακόλουθες:

- Εισαγωγή
- Στόχοι και αρχές λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε.
- Οργανόγραμμα Κοι.Σ.Π.Ε.
  - Διοίκηση Κοι.Σ.Π.Ε., ρόλοι και όργανα διοίκησης
  - Οργάνωση και πρότυπα λειτουργίας διοικητικών οργάνων
- Οδηγός υποχρεώσεων και δικαιωμάτων εργαζομένων
  - Βασικές αρχές συμπεριφοράς εργαζομένων
  - Βασικές υποχρεώσεις εργαζομένων, π.χ. ως προς την Υγεία και Ασφάλεια

- Δικαιώματα εργαζομένων (π.χ. μισθοδοσία, επιδόματα)
  - Εσωτερικές διαδικασίες διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού (π.χ. ωράριο, άδειες, εκπαίδευση)
  - Λίστα βασικών πολιτικών λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε. (π.χ. κανονισμός λειτουργίας)
4. **Οδηγός διαδικασιών της δράσης της καθαριότητας** σύμφωνα με τις αρχές του προτύπου **ISO 14001:2015** (περιβαλλοντικό) θα περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενότητες:
- Εισαγωγή
  - Στόχοι της προτυποποίησης των διαδικασιών
  - Πολιτική Κοι.Σ.Π.Ε. για την περιβαλλοντική διαχείριση στον τομέα της καθαριότητας
  - Προϊόντα και διαδικασίες που βλάπτουν το περιβάλλον
  - Προτυποποιημένες διαδικασίες για τη μείωση επιπτώσεων στο περιβάλλον
  - Διαδικασίες παρακολούθησης διαδικασιών
5. Οδηγός διαδικασιών της **δράσης της εστίασης** (α. καφέ β. παρασκευή και διανομή φαγητού) σύμφωνα με τις αρχές του προτύπου **HACCP- ISO 22000:2018** εστίασης
- Εισαγωγή
  - Στόχοι της προτυποποίησης των διαδικασιών
  - Σύστημα τυποποίησης και διαδικασία παρακολούθησης
  - Σύνοψη νομοθεσίας για την ασφάλεια τροφίμων στον τομέα της εστίασης
  - Πολιτική Κοι.Σ.Π.Ε. για την ασφάλεια τροφίμων
  - Περιγραφή γενικού συστήματος ασφάλειας τροφίμων: (κίνδυνοι, κρίσιμο όριο ελέγχου, παρακολούθηση, κρίσιμο όριο, διορθωτικές ενέργειες)
  - Περιγραφή ιδιαίτερων αναγκών συστήματος ασφάλειας τροφίμων για τον τομέα καφέ
  - Περιγραφή ιδιαίτερων αναγκών συστήματος ασφάλειας τροφίμων για την τομέα του catering

### **Παραδοτέο 2.2.3: (mentoring, e- mentoring) Εφαρμογή των οδηγιών και νέων προτύπων σε Κοι.Σ.Π.Ε**

Το Παραδοτέο θα έχει τη μορφή έκθεσης της δραστηριότητας των υπηρεσιών e-mentoring περιλαμβάνει τον απολογισμό των δραστηριοτήτων ενώ οι θεματικές που θα καλυφθούν θα αφορούν τις δράσεις mentoring για παράδειγμα:

- Στον αριθμό των mentees που συμμετείχαν στην υποστήριξη
- Στον αριθμό των ομάδων που δημιουργήθηκαν
- Στον τρόπο υλοποίησης του mentoring
- Στις θεματικές ενότητες που καλύφθηκαν

Επιπλέον, θα αναλυθούν επί μέρους δεδομένα και πληροφορίες που θα προκύψουν κατά το output assessment και την παρακολούθηση της οριζόντιας δράσης του οι mentees θα ερωτηθούν και για:

- Τον τρόπο υλοποίησης του mentoring
- Το μέσο υλοποίησης του mentoring
- Τις θεματικές που καλύφθηκαν
- Το χρόνο παροχής του mentoring
- Τα αδύναμα και δυνατά σημεία της διαδικασίας

- Εναλλακτικούς τρόπους υποστήριξης μετά την ολοκλήρωση του έργου
- Οι ενότητες του Παραδοτέου θα είναι οι ακόλουθες:

- Εισαγωγή
- Σκοπός του mentoring για την εφαρμογή των οδηγών και νέων προτύπων στους Κοι.Σ.Π.Ε.
- Μεθοδολογία ανάπτυξης και εφαρμογής της υπηρεσίας του mentoring & e-mentoring
- Εργαλεία, τεχνικές mentoring και πλατφόρμα e-mentoring
- Απολογισμός δραστηριότητας (πλήθος ωφελούμενων και ενεργειών, θεματικές)
- Αποτελέσματα (εκτίμηση τάσεων και αναγκών των μελών και εργαζομένων των Κοι.Σ.Π.Ε.) και αποτίμηση της διαδικασίας

Προτάσεις για περαιτέρω αξιοποίηση των υποδομών και εργαλείων με στόχο την αυτόνομη λειτουργία τους, υπό τη μορφή peer mentoring και mentoring μεταξύ των μελών των Κοι.Σ.Π.Ε. και της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε..

### Πρόσθετα Παραδοτέα:

#### 2.2.4. Οδηγός συμβάσεων ανατιθέμενων κατ' αποκλειστικότητα

Το παραδοτέο θα είναι σε ηλεκτρονική μορφή και σε κατανοητή γλώσσα. Θα περιλαμβάνει σύνοψη τους υφιστάμενου συστήματος και του βαθμού αποτελεσματικής αξιοποίησής του και θα λειτουργεί ως οδηγός για μελλοντική αξιοποίηση. Θα περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενότητες:

- Εισαγωγή στο σύστημα κατ' αποκλειστικότητα συμβάσεων.
- Διακηρύξεις και έργα μέχρι σήμερα.
- Δυσκολίες και επιτεύγματα κατά την εκτέλεση συμβάσεων ανατιθέμενων κατ' αποκλειστικότητα (κυρίως καθαριότητας και βάσει αποτελεσμάτων εκτελεσμένων συμβάσεων).
- Περιγραφή διαδικασιών ανταπόκρισης σε προκηρύξεις/προσκλήσεις.
- Πιθανά σχήματα συνεργασίας των Κοι.Σ.Π.Ε. για την ανταπόκριση σε προκηρύξεις/προσκλήσεις.
- Προϋποθέσεις και προτάσεις για την καλή διαχείριση και εκτέλεση συμβάσεων κατ' αποκλειστικότητα.
- Case studies.
- Πηγές για περισσότερες πληροφορίες.

#### 2.2.5. Οδηγός ενημέρωσης για παραχωρήσεις/εκμισθώσεις υποδομών

Το παραδοτέο θα είναι σε ηλεκτρονική μορφή και σε κατανοητή γλώσσα και ο Οδηγός θα περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενότητες:

- Οδηγίες/εγκύκλιοι σχετικά με αποφάσεις παραχώρησης/εκμίσθωσης υποδομών (κτηρίων και εγκαταστάσεων).
- Διαδικασίες αίτησης και έγκρισης παραχώρησης-εκμίσθωσης ακίνητης περιουσίας.
- Καταγραφή υφιστάμενων παραχωρήσεων.
- Case studies.

#### 2.2.6. Επικαιροποίηση οδηγού για τη σύσταση και αρχική λειτουργία νέων Κοι.Σ.Π.Ε.

Η επικαιροποίηση του οδηγού σε συνεργασία με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. θα περιλαμβάνει:

- τις όποιες μεταβολές προκύψουν από την προτυποποίηση των διαδικασιών λειτουργίας και διαχείρισης από τις αντίστοιχες δράσεις,
- θα περιλαμβάνει ενημερώσεις επί των ψηφιακών εργαλείων που θα αναπτυχθούν στα πλαίσια του έργου
- ενημερώσεις του περιεχομένου σε συνεργασία με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.

Οι ενότητες που θα περιλαμβάνονται στον οδηγό θα περιλαμβάνουν:

- Εισαγωγή στο θεσμικό πλαίσιο των Κοι.Σ.Π.Ε.
- Ο αποκαταστασιακός στόχος των Κοι.Σ.Π.Ε. (παραπομπή στον Οδηγό Υποστηριζόμενης Απασχόλησης)
- Οι επιχειρηματικοί στόχοι των Κοι.Σ.Π.Ε. (παραπομπή σε οδηγούς προτυποποιημένων διαδικασιών διαχείρισης και λειτουργίας)
- Ο ρόλος της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.

- Οι διακριτοί ρόλοι μελών στους Κοι.Σ.Π.Ε.
- Πρότυπα εσωτερικών κανονισμών λειτουργίας
- Οι διαδικασίες και τα απαραίτητα δικαιολογητικά σύστασης
- Πιθανοί τομείς δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.
- Πηγές χρηματοδότησης και διασφάλιση βιωσιμότητας
- Διαθέσιμα εργαλεία και πηγές υποστήριξης
- Συμβουλές για τη σύσταση και την αρχική λειτουργία ενός Κοι.Σ.Π.Ε.

### **Παραδοτέο 2.3.3: Προτυποποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών. Συγγραφή Οδηγών για τομέα εστίασης και καθαριότητας**

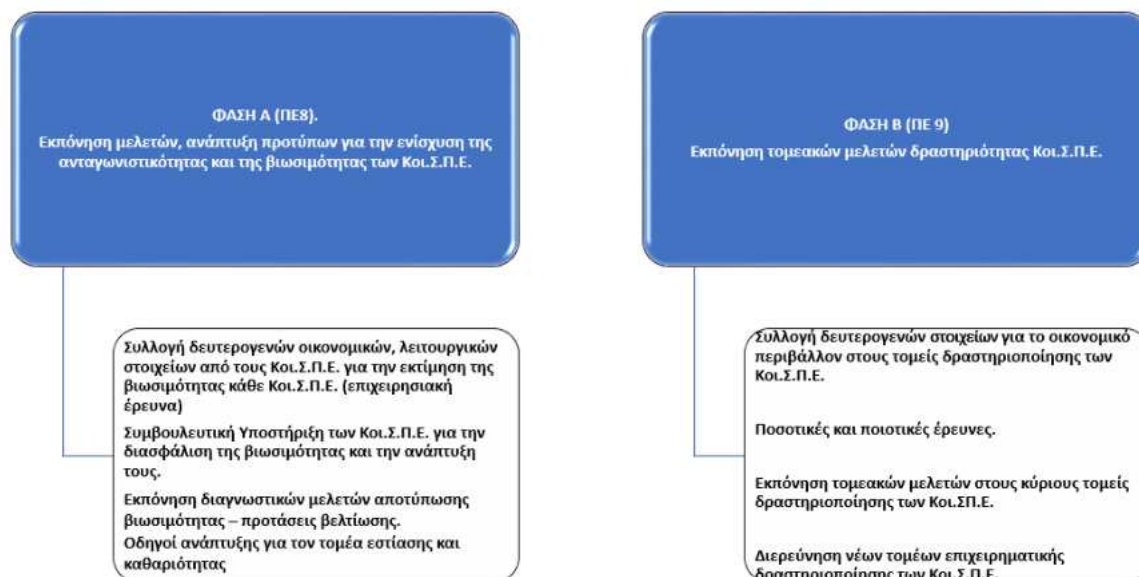
Οι Οδηγοί θα περιγράφουν ένα πρότυπο οργάνωσης, στελέχωσης και λειτουργίας ενός υποκαταστήματος εστίασης και ενός τμήματος/μονάδας καθαριότητας σύμφωνα με καλές πρακτικές που ακολουθούν οι Κοι.Σ.Π.Ε. ώστε να ενισχύεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων, η βιωσιμότητα του υποκαταστήματος ή/και του Κοι.Σ.Π.Ε. και να διευκολύνεται η δυνατότητα περαιτέρω ανάπτυξης (που θα συνδέονται με το Παραδοτέο 2.3.4). Οι οδηγοί θα μπορούν να αξιοποιηθούν και από Κοι.Σ.Π.Ε. που επιθυμούν να αναπτύξουν μία δραστηριότητα στους συγκεκριμένους τομείς ή από Κοι.Σ.Π.Ε. που επιθυμούν να βελτιώσουν την ποιότητα (σύμφωνα με τα πρότυπα του ISO 9001) και την απόδοση των υπηρεσιών τους. Θα ακολουθούν τη δομή και θα περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον την περιγραφή των παρακάτω προτυποποιημένων διαδικασιών διαχείρισης και λειτουργίας για τον τομέα της εστίασης και καθαριότητας:

- Εισαγωγή: Σύνοψη βασικά χαρακτηριστικά Κοινωνικών Επιχειρήσεων/ Κοι.Σ.Π.Ε.
- Στόχος του Οδηγού
- Προτυποποιημένη οργάνωση υποκαταστήματος καθαριότητας/εστίασης
- Προτυποποιημένοι ρόλοι/αρμοδιότητες ανάλογα με το μέγεθος της δραστηριότητας
- Προτυποποιημένες διαδικασίες διαχείρισης εργασιών και πόρων
- Πρότυπα επικοινωνίας με πελάτες και συνεργάτες
- Διαδικασίες που αφορούν στη συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες/προμηθευτές
- Διαδικασίες πωλήσεων και προώθησης υπηρεσιών και προϊόντων/marketing
- Διαδικασίες παρακολούθησης της πορείας υλοποίησης των στόχων
- Πηγές και διαδικασίες εύρεσης χρηματοδότησης από εθνικούς και Ευρωπαϊκούς πόρους



### 4.3 Δράση 2.3 «Εκπόνηση μελετών, ανάπτυξη προτύπων για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.»

#### 4.3.1 Μεθοδολογία υλοποίησης για τη Δράση 2.3



#### **ΦΑΣΗ Α. Εκπόνηση μελετών, ανάπτυξη προτύπων για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.**

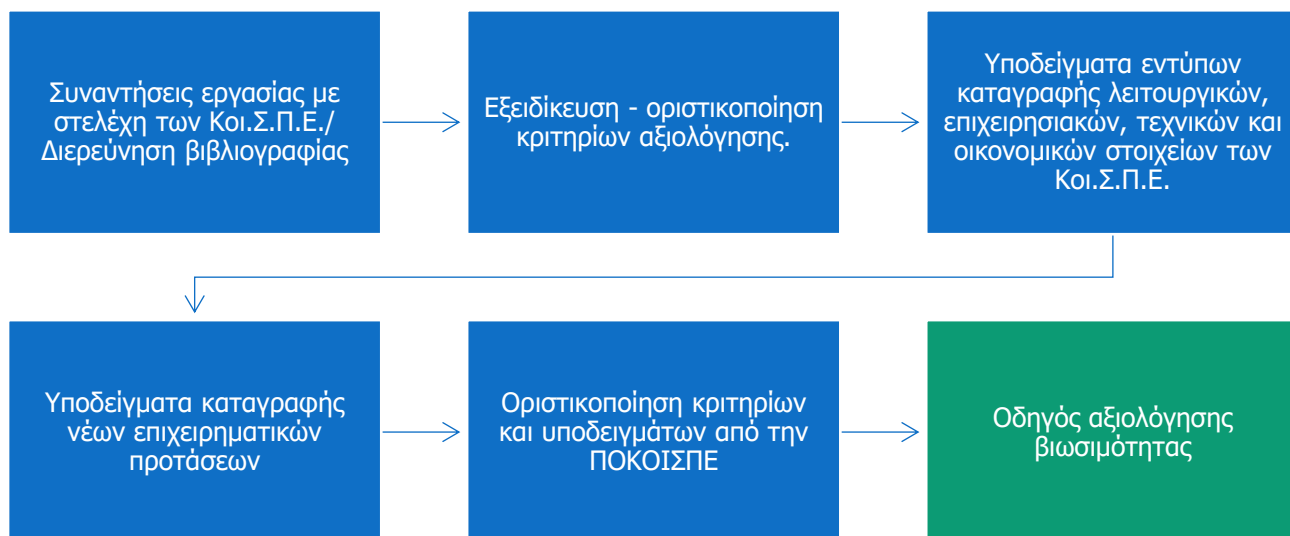
Σκοπός της Φάσης είναι η μέτρηση της δυνατότητας και η εν γένει υποστήριξη των Κοι.Σ.Π.Ε. να λειτουργούν στο μέλλον, έχοντας τη δυνατότητα να επιτυγχάνουν θετικά οικονομικά, λειτουργικά και κοινωνικά αποτελέσματα. Σε αυτή τη διαδικασία α) θα αξιοποιηθούν στοιχεία και δεδομένα από προηγούμενες οικονομικές περιόδους, έτσι ώστε να αξιολογηθεί η υφιστάμενη κατάσταση κάθε Κοι.Σ.Π.Ε. με όρους βιωσιμότητας και β) θα αξιοποιηθούν στοιχεία από τις τομεακές μελέτες που προβλέπονται στη Φάση Β. Επιπρόσθετα επιδιώκεται η παροχή εργαλείων, προτύπων και δεξιοτήτων στις διοικήσεις και στο στελεχιακό δυναμικό των Κοι.Σ.Π.Ε. για την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη οργάνωση των επιχειρησιακών τους διαδικασιών σε δύο βασικούς τομείς δραστηριοποίησης τους (εστίαση και καθαριότητα) και αξιολόγησης της βιωσιμότητας τους και στο μέλλον.

#### **1. Οδηγός (toolkit) καταγραφής και αξιολόγησης βιωσιμότητας Κοι.Σ.Π.Ε.**

Σε αυτή τη φάση με βάση την διερεύνηση της βιβλιογραφίας, των απαιτήσεων αλλά και των πρακτικών που ακολουθούν οι Κοι.Σ.Π.Ε. για την παρακολούθηση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας, καθώς και μέσα από συναντήσεις εργασίας με στελέχη τους, θα εκπονηθεί αναλυτικός και πρακτικός οδηγός αξιολόγησης της βιωσιμότητάς τους, εξειδικευμένος στις απαιτήσεις και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των Κοι.Σ.Π.Ε.. Στον οδηγό θα περιγράφονται όλα τα

**στάδια** της διαδικασίας και θα καθορίζονται οι απαιτούμενες **μεταβλητές για την αξιολόγηση της βιωσιμότητάς τους**.

Συνοπτικά για την προετοιμασία του οδηγού θα πραγματοποιηθούν οι ενέργειες που συνοπτικά παρουσιάζονται στο επόμενο σχήμα.



Ο οδηγός θα αποτελέσει ένα εργαλείο διαθέσιμο στους Κοι.Σ.Π.Ε ακόμα και μετά τη λήξη του έργου, στην αξιοποίηση του οποίου θα εκπαιδευτούν κατά τη διάρκεια του έργου, έτσι ώστε να αποκτήσουν δεξιότητες σε θέματα αξιολόγησης της βιωσιμότητας. Ενδεικτικά ο οδηγός θα περιλαμβάνει τα παρακάτω:

Υποδείγματα εντύπων για τη καταγραφή από κάθε Κοι.Σ.Π.Ε. των απαραίτητων λειτουργικών, επιχειρησιακών, τεχνικών και των οικονομικών στοιχείων που απαιτούνται για την αξιολόγηση της βιωσιμότητας κάθε Κοι.Σ.Π.Ε., όπως:	Υποδείγματα εντύπων για τη καταγραφή νέων επιχειρηματικών προτάσεων και σχεδίων από κάθε Κοι.Σ.Π.Ε. που θα περιλαμβάνουν:	Κριτήρια αξιολόγησης βιωσιμότητας Κοι.Σ.Π.Ε.
<ul style="list-style-type: none"> <li>ο Ιστορικό, Management και οργάνωση του Κοι.Σ.Π.Ε..</li> <li>ο Επιχειρηματικές δραστηριότητες - διαδικασία παραγωγής.</li> <li>ο Συστήματα ποιότητας – προτυποποίηση διαδικασιών.</li> <li>ο Εργαζόμενοι ανά κατηγορία προσωπικού και κατανομή στις επιμέρους οργανικές μονάδες.</li> <li>ο Διαδικασίες ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.</li> <li>ο Υποδομές και εγκαταστάσεις του Κοι.Σ.Π.Ε. με έμφαση στις επιχειρηματικές δραστηριότητες του Κοι.Σ.Π.Ε..</li> <li>ο Κτηριακές εγκαταστάσεις, βασικός μηχανολογικός εξοπλισμός.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ο Περιγραφή νέας δραστηριότητας.</li> <li>ο Εκτίμηση κόστους απόκτησης εξοπλισμού.</li> <li>ο Εκτίμηση κόστους απασχόλησης στελεχών.</li> <li>ο Εκτίμηση κόστους αναγκαίων για την λειτουργία αδειών-πιστοποιήσεων.</li> <li>ο Χρονοδιάγραμμα ανάπτυξης δραστηριότητας.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ο Λειτουργικά.</li> <li>ο Οικονομικά.</li> <li>ο Κοινωνικά.</li> </ul>

- ο Οικονομικές καταστάσεις τριετίας,
- 

Τόσο τα κριτήρια αξιολόγησης όσο και τα παραπάνω υποδείγματα εντύπων θα οριστικοποιηθούν με τη σύμφωνη γνώμη της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., ενώ **τα έντυπα θα μετατραπούν σε ηλεκτρονικά εργαλεία** που θα είναι προσβάσιμα σε όλους τους Κοι.Σ.Π.Ε. μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας που προβλέπεται στη Δράση 2.4 του έργου.

## **2. Καταγραφή στοιχείων στις φόρμες καταγραφής από Κοι.Σ.Π.Ε.**

Σε αυτή τη φάση οι Κοι.Σ.Π.Ε. μετά από την πραγματοποίηση ενός **εκπαιδευτικού webinar** για την ορθή συμπλήρωση του ηλεκτρονικού εργαλείου θα προβούν σε καταγραφή των στοιχείων τους. Καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας θα υπάρχει συνεχής υποστήριξη (help desk) για την καθοδήγηση και την υποστήριξη τους ενώ θα δημιουργηθεί ηλεκτρονικό αρχείο ερωτήσεων-απαντήσεων που θα είναι διαθέσιμο και στην ηλεκτρονική πλατφόρμα.

- Webinars για τον οδηγό αξιολόγησης της υφιστάμενης κατάστασης-βιωσιμότητας και τις απαιτήσεις της καταγραφής των δεδομένων.
- Παρακολούθηση της πορείας καταγραφής δεδομένων από τους Κοι.Σ.Π.Ε..
- Συνεχής υποστήριξη των Κοι.Σ.Π.Ε. για την καταγραφή και αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης-βιωσιμότητας.

## **3. Εκτίμηση βιωσιμότητας υφιστάμενης κατάστασης**

Με βάση τα παραπάνω δεδομένα θα αξιολογηθεί η βιωσιμότητα του κάθε Κοι.Σ.Π.Ε. ως προς τρεις αξιολογητικές διαστάσεις:

### **Λειτουργική διάσταση**

Η λειτουργική διάσταση αναφέρεται στα συστήματα και τους πόρους που χρησιμοποιούνται στους Κοι.Σ.Π.Ε. για να λειτουργήσουν παραγωγικά. Τέτοια στοιχεία είναι η οργάνωση και η διοίκηση του Κοι.Σ.Π.Ε., οι απασχολούμενοι πόροι, οι διαδικασίες, η τεχνογνωσία και οτιδήποτε άλλο χρησιμοποιείται για την επίτευξη του σκοπού του. Σε αυτό το πλαίσιο ένας Κοι.Σ.Π.Ε. θεωρείται τεχνικά και επιχειρησιακά βιώσιμος εάν διαθέτει την απαιτούμενη δομή, τεχνογνωσία, υποδομές και κεφάλαια, τα οποία θα του επιτρέψουν να παραδώσει αγαθά και υπηρεσίες, επιτυγχάνοντας το προσδοκώμενο κέρδος. Η ανάλυση των παραπάνω δεδομένων και πληροφοριών αναμένεται ότι θα συνεισφέρει στον προσδιορισμό τυχόν απαιτήσεων αναδιοργάνωσης (reengineering) ενός Κοι.Σ.Π.Ε..

### **Οικονομική διάσταση**

Η οικονομική διάσταση της βιωσιμότητας του Κοι.Σ.Π.Ε., έχει να κάνει με τρία από τα άμεσα οικονομικά θέματα που πρέπει να απασχολούν τη Διοίκηση:

- (α) ο υπολογισμός των απαιτούμενων συνολικών κεφαλαίων
- (β) ο τρόπος κάλυψης των αναγκών σε κεφάλαια (ίδια – ξένα) και
- (γ) ο προϋπολογισμός του κόστους και της ωφέλειας σε διαφορετικά εναλλακτικά σενάρια.

Η μέτρηση της οικονομικής βιωσιμότητας του Κοι.Σ.Π.Ε. θα πραγματοποιηθεί με τη χρήση αριθμοδεικτών βιωσιμότητας. Αυτοί οι αριθμοδείκτες θα μετρούν τους βασικούς προσδιοριστικούς παράγοντες της καθαρής οικονομικής κατάστασης του Κοι.Σ.Π.Ε.. Ο κυριότερος παράγοντας είναι η διαθεσιμότητα των αναλώσιμων καθαρών στοιχείων του ενεργητικού για την κάλυψη του χρέους, όπως εμφανίζεται στον ισολογισμό του Κοι.Σ.Π.Ε.. Σε αυτό το πλαίσιο θα γίνει ανάλυση των βασικών λογιστικών καταστάσεων των Κοι.Σ.Π.Ε., δηλαδή του Ισολογισμού, της Κατάστασης Αποτελεσμάτων Χρήσης και του Πίνακα διάθεσης αποτελεσμάτων (εφόσον υπάρχει). Σε αυτές τις λογιστικές καταστάσεις παρουσιάζονται τα περιουσιακά στοιχεία, οι πηγές προέλευσης των

κεφαλαίων, τα οικονομικά αποτελέσματα και οι προσδιοριστικοί παράγοντες αυτών, καθώς και το πώς γίνεται η διάθεση του αποτελέσματος του Κοι.Σ.Π.Ε..

Από τις οικονομικές καταστάσεις υπολογίζονται ειδικοί αριθμοδείκτες οικονομικής βιωσιμότητας που ενδεικτικά περιλαμβάνουν τις παρακάτω κατηγορίες, οι οποίες θα εξειδικευτούν και οριστικοποιηθούν σε συνεργασία με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. σε μεταγενέστερη φάση της υλοποίησης του έργου:

1. Αριθμοδείκτες γενικής και άμεσης ρευστότητας
2. Αριθμοδείκτης ξένων προς ίδια κεφάλαια
3. Αριθμοδείκτης ιδίων προς συνολικά κεφάλαια (αυτονομίας)
4. Αριθμοδείκτης ιδίων κεφαλαίων προς πάγια (χρηματοδότηση παγίων)
5. Αριθμοδείκτης κυκλοφορούντος ενεργητικού προς συνολικές υποχρεώσεις
6. Αριθμοδείκτης παγίων προς μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις
7. Αριθμοδείκτης κάλυψης τόκων
8. Αριθμοδείκτες αποδοτικότητας ιδίων και συνολικών κεφαλαίων

Οι αριθμοδείκτες που θα χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση της οικονομικής βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε. θα συμφωνηθούν με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και θα συμπεριληφθούν στον προβλεπόμενο «Οδηγό για την αξιολόγηση της βιωσιμότητας, τη λειτουργική και την οργανωτική αναδιοργάνωση των Κοι.Σ.Π.Ε.» (Εργασία 8.1).

Επιπρόσθετα προτείνεται να γίνει ανάλυση νεκρού σημείου κυκλοφορίας που περιλαμβάνει τον υπολογισμό του σημείου του κύκλου εργασιών, όπου ο Κοι.Σ.Π.Ε. δεν πραγματοποιεί κέρδος ή ζημία. Συγκεκριμένα, το νεκρό σημείο αντιστοιχεί σε εκείνο το επίπεδο των πωλήσεων όπου τα έσοδα από πωλήσεις καλύπτουν ακριβώς τα συνολικά έξοδα του Κοι.Σ.Π.Ε..

### **Κοινωνική διάσταση**

Οι Κοι.Σ.Π.Ε. διέπονται από ένα ιδιαίτερο καθεστώς βάσει του οποίου αποτελούν επιχειρηματικές οντότητες που όμως αποβλέπουν στην κοινωνικο-οικονομική και την επαγγελματική επανένταξη ατόμων με ψυχοκοινωνικά προβλήματα, συμβάλλοντας έτσι στη θεραπεία και την κατά το δυνατόν οικονομική τους αυτάρκεια. Σε αυτό λοιπόν το πλαίσιο, στο προτεινόμενο μεθοδολογικό πλαίσιο αυτής της Φάσης συμπεριλαμβάνεται η αξιολόγηση της βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε. ως προς την κοινωνική διάσταση που αφορά α) την εργασιακή αποκατάσταση των Λ.Υ.Ψ.Υ. και β) τη συμβολή σε θεραπευτικά και κοινωνικά αποτελέσματα.

Με βάση την αξιολόγηση της βιωσιμότητας ως προς τις παραπάνω διαστάσεις θα γίνει SWOT ανάλυση για κάθε Κοι.Σ.Π.Ε..

Τα δευτερογενή δεδομένα που θα συλλεχθούν αφορούν τις ακόλουθες κατηγορίες:

### Λειτουργική διάσταση

- Στοιχεία οργάνωσης και λειτουργίας (άπαξ)
- Επιχειρηματικές δραστηριότητες και διαδικασία παραγωγής
- Management και οργάνωση του Κοι.Σ.Π.Ε.
- Συστήματα ποιότητας – πρότυποποίηση διαδικασιών
- Στοιχεία τριετίας για το ανθρώπινο δυναμικό

### Οικονομική διάσταση

- Οικονομικά στοιχεία τριετίας
- Ισολογισμο
- Καταστάσεις αποτελεσμάτων χρήσης
- Πίνακας διάθεσης κερδών

### Κοινωνική διάσταση

- Στοιχεία τριετίας σχετικά με την απασχόληση ΛΥΨΥ
- Αριθμός εργαζομένων ΛΥΨΥ
- Ώρες εργασίας ΛΥΨΥ
- Απουσίες από την εργασία για λόγους υγείας σε ημέρες

#### **4. Ενημέρωση των Κοι.Σ.Π.Ε. για τα αποτελέσματα της αξιολόγησης και συνεργασία με κάθε Κοι.Σ.Π.Ε. για διαμόρφωση προτάσεων βελτίωσης**

Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης της βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε. θα παρουσιαστούν στη διοίκηση του κάθε Κοι.Σ.Π.Ε. και θα ακολουθήσει ένας κύκλος συζητήσεων (face to face ή/και με τη χρήση σύγχρονων μέσων τηλεδιάσκεψης) με τη διοίκηση κάθε Κοι.Σ.Π.Ε. σε «κύκλους συζητήσεων» που θα περιλαμβάνουν τα εξής:

1. Προτάσεις για τη βελτίωση της οικονομικής, της λειτουργικής και της κοινωνικής βιωσιμότητας του Κοι.Σ.Π.Ε. με βάση την υφιστάμενη υποδομή.
2. Προτάσεις βελτίωσης μέσω της ανάπτυξης νέων προϊόντων ή υπηρεσιών, βάσει και των προβλεπόμενων τομεακών μελετών.
3. Ποιοτική αξιολόγηση της σημαντικότητας και της εφικτότητας των προτάσεων προκειμένου να επιλεγεί ένα επενδυτικό σχέδιο ως η βέλτιστη επιλογή για περαιτέρω διερεύνηση του από τη σκοπιά της βελτίωσης της βιωσιμότητας του Κοι.Σ.Π.Ε..
4. Πρόβλεψη οικονομικών μεγεθών (projected profit and loss account) για την επόμενη τριετία και διαμόρφωση πλάνου εφαρμογής των προτάσεων.

#### **5. Συμβουλευτική υποστήριξη στην ανάπτυξη επιχειρηματικών ιδεών και στην εξασφάλιση χρηματοδοτήσεων**

Στο πλαίσιο ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας και βιωσιμότητας των ΚΟΙΣΠΕ προβλέπεται η παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης για την ανάπτυξη επιχειρηματικών ιδεών και στην εξασφάλιση χρηματοδοτήσεων για την υλοποίησή τους. Συγκεκριμένα θα εκτελεσθούν οι παρακάτω εργασίες:



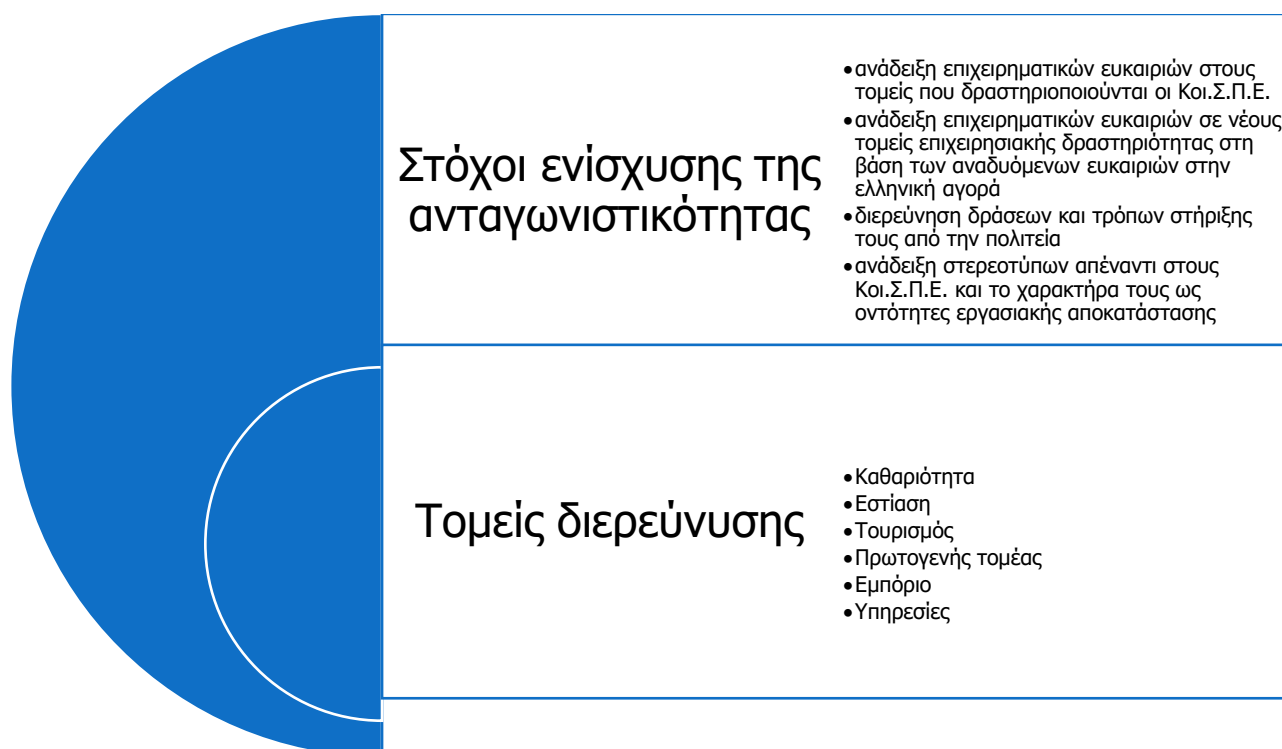
- Παρακολούθηση των συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων και των προσκλήσεων επιχορήγησης όπως:
  - Τακτικές και έκτακτες επιχορηγήσεις του Υπουργείου Υγείας για τους Κοι.Σ.Π.Ε..
  - Προγράμματα επιχορηγήσεων από το Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς ΕΣΠΑ 2021-2027.
  - Προγράμματα επιχορηγήσεων Φορέων Κοινωνικής και Αλληλέγγυας Οικονομίας.
  - Συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα από την Ε.Ε..
- Τακτική και έκτακτη ενημέρωση των Κοι.Σ.Π.Ε. σχετικά με τις προκλήσεις και τις απαιτήσεις τους. Η ενημέρωση θα γίνεται με την αποστολή ενημερωτικών email και την επικαιροποίηση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο της Δράσης 2.4.
- Συμβουλευτική υποστήριξη στην σύνταξη των προτάσεων χρηματοδότησης με διοργάνωση προγραμματισμένων webinar για την παρουσίαση και ανάλυση της εκάστοτε φόρμας καταγραφής στοιχείων και νέων επιχειρηματικών δράσεων.
- Προώθηση επιχειρηματικών ιδεών σε πλατφόρμες crowd funding όπως προβλέπεται στη Δράση 2.4.
- Ενημέρωση για τους τρόπους χρήσης των θεσμοθετημένων εργαλείων για παραχώρηση ακινήτων Δημοσίου Τομέα προς Κοι.Σ.Π.Ε. καθώς και στην διεκδίκηση συμβάσεων ανατιθέμενων κατ' αποκλειστικότητα σε Κοι.Σ.Π.Ε. του Ν.2716/99.

## 6. Οδηγοί ανάπτυξης για τον τομέα εστίασης και καθαριότητας

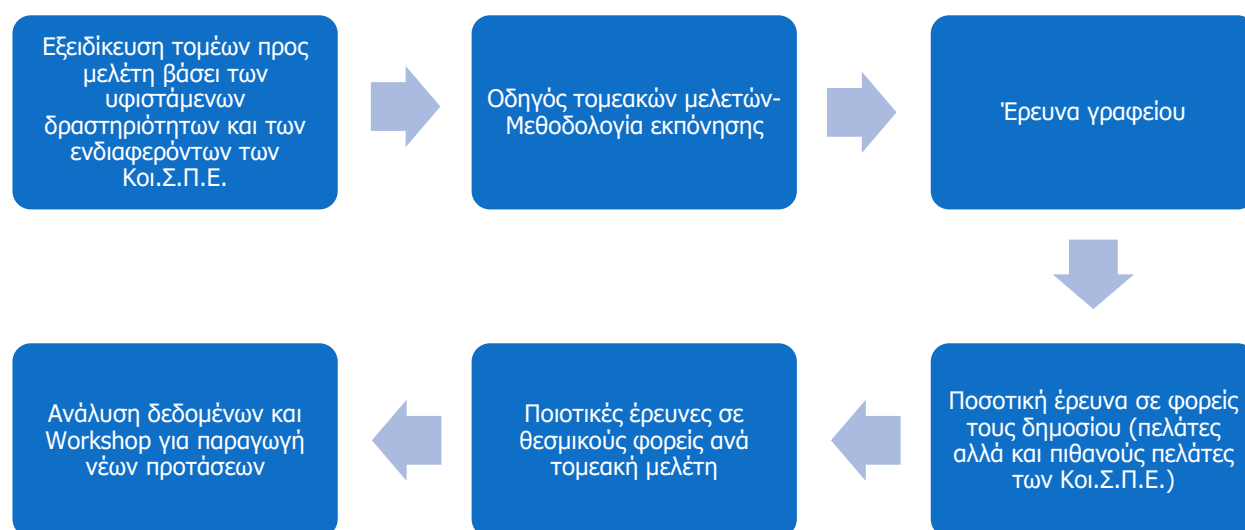
Στο πλαίσιο των εργασιών που προβλέπονται στη Δράση 2.2 θα γίνει προτυποποίηση των διαδικασιών οργάνωσης, λειτουργίας και ανάπτυξης συγκεκριμένα για τις επιχειρηματικές δραστηριότητες καθαριότητας και εστίασης, ώστε να επιτυγχάνεται και ένα ελάχιστο επίπεδο ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων από τους Κοι.Σ.Π.Ε. που δραστηριοποιούνται σε αυτούς τους τομείς. Η προτυποποίηση θα ακολουθεί τη λογική ανάπτυξης επιχειρηματικών μοντέλων που βασίζονται και στην αξιολόγηση της βιωσιμότητας στους δύο τομείς αλλά και τα ευρήματα των τομεακών μελετών. Συγκεκριμένα θα προτυποποιηθούν διαδικασίες διαχείρισης και οργάνωσης των υπηρεσιών εστίασης και καθαριότητας σύμφωνα με Κοι.Σ.Π.Ε. με υψηλό δείκτη βιωσιμότητας. Τα πρότυπα επίσης ενδέχεται να λαμβάνουν υπόψιν τις διαφορές στα μεγέθη των Κοι.Σ.Π.Ε. αλλά και στις μεθόδους χρηματοδότησης/πελάτες. Επίσης θα γίνει πιλοτική εφαρμογή των δύο πρότυπων επιχειρησιακών διαδικασιών σε Κοι.Σ.Π.Ε. που δραστηριοποιούνται στους τομείς της εστίασης και της καθαριότητας.

### **ΦΑΣΗ Β (ΠΕ 9). Εκπόνηση τομεακών μελετών δραστηριότητας Κοι.Σ.Π.Ε.**

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας και της βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε. προβλέπεται η εκπόνηση 6 τομεακών μελετών δραστηριότητας Κοι.Σ.Π.Ε. και η ανάδειξη νέων δυνατοτήτων για τους Κοι.Σ.Π.Ε. στους παρακάτω τομείς, όπως παρουσιάζεται στο επόμενο σχήμα.



Το μεθοδολογικό πλαίσιο αυτής της Φάσης της Δράσης 2.3 περιλαμβάνει την αλληλουχία των εργασιών που συνοπτικά παρουσιάζονται στο επόμενο σχήμα και αναλυτικά περιγράφονται στη συνέχεια.



## **1. Εξειδίκευση τομέων προς μελέτη βάση τις υφιστάμενες δραστηριότητες και τα ενδιαφέροντα των Κοι.Σ.Π.Ε.**

Αρχικά θα πραγματοποιηθεί εξειδίκευση των προς μελέτη τομέων (επιλογή συγκεκριμένων δραστηριοτήτων πρωτογενούς παραγωγής, εμπορίου, υπηρεσιών, κλπ.) με βάση τις υφιστάμενες δραστηριότητες και τα ενδιαφέροντα των Κοι.Σ.Π.Ε.. Συγκεκριμένα, θα πραγματοποιηθεί ένας κύκλος επαφών και συζητήσεων με υπεύθυνους των Κοι.Σ.Π.Ε. προκειμένου να διερευνηθούν οι διαφορετικοί επί μέρους κλάδοι στους οποίους δραστηριοποιούνται οι Κοι.Σ.Π.Ε. αλλά και οι επιμέρους υπηρεσίες που θα επιθυμούσαν ή κρίνουν ότι θα μπορούσαν να δραστηριοποιηθούν στο μέλλον στους τομείς που προβλέπονται στην διακήρυξη. Συγκεκριμένα θα διερευνηθούν μέσω ανοιχτών συζητήσεων:

- Η τρέχουσα επιχειρηματική δράση των Κοι.Σ.Π.Ε.
- Η μελλοντική επιθυμητή επιχειρηματική δράση των Κοι.Σ.Π.Ε.
- Οι δυνατότητες νέων επιχειρηματικών δράσεων και υπηρεσιών στο πλαίσιο των 6 τομέων.

## **2. Οδηγός τομεακών μελετών-Μεθοδολογία εκπόνησης**

Σε αυτή τη φάση θα εξειδικευτεί και θα οριστικοποιηθεί η μεθοδολογία που θα χρησιμοποιηθεί για τις τομεακές μελέτες. Στο πλαίσιο αυτό θα παραχθεί ένας **πρακτικός οδηγός εκπόνησης τομεακών μελετών**, με σκοπό αφενός να εξειδικευτεί - οριστικοποιηθεί η μεθοδολογία για τις τομεακές μελέτες που προβλέπονται στο πλαίσιο του έργου, αφετέρου να είναι διαθέσιμος στους Κοι.Σ.Π.Ε. ακόμα και μετά τη λήξη του έργου ως ένα πρακτικό εργαλείο διερεύνησης πεδίων ανάπτυξης επιχειρηματικής δραστηριότητας. Ενδεικτικά ο οδηγός θα περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Σχεδιασμός και χρονοδιάγραμμα εργασιών
- Μεθοδολογία διεξαγωγής τομεακών μελετών:
  - Προσδιορισμός του αντικειμένου της μελέτης, ερωτήματα και υποθέσεις.

- Κατευθύνσεις, πηγές δεδομένων και περιεχόμενο έρευνας γραφείου.
- Σχεδιασμός ποσοτικών ή/και ποιοτικών ερευνών συλλογής δεδομένων.
- Σχέδια ερωτηματολογίων και οδηγών συνέντευξης<sup>2</sup> ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας για τις τομεακές μελέτες.
- Προσδιορισμός μεγέθους και διαδικασιών εύρεσης του δείγματος όπου απαιτείται.

### 3. Έρευνα γραφείου

Θα πραγματοποιηθεί έρευνα γραφείου που θα εστιάζει στην συλλογή διαθέσιμων δεδομένων και πληροφοριών και στην αποτύπωση επιμέρους σημαντικών παραμέτρων των τομέων επιχειρηματικής δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.. Ειδικότερα, η βιβλιογραφική έρευνα θα συμβάλει στα παρακάτω:

- Στην αποτύπωση γενικών μεγεθών της ελληνικής οικονομίας (Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν, επιχειρηματικό κλίμα, προβλήματα, ευκαιρίες, εξελίξεις στο ευρύτερο πολιτικό, κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον της οικονομίας και της κοινωνικής οικονομίας).
- Στην αποτύπωση των γενικών οικονομικών μεγεθών των επιμέρους τομέων δραστηριοποίησης-ενδιαφέροντος των Κοι.Σ.Π.Ε. (π.χ. κύκλος εργασιών, κερδοφορία, κλπ.).
- Στην περιγραφή του ειδικότερου τεχνολογικού-θεσμικού περιβάλλοντος των επιμέρους τομέων.

Συνολικά, στο πλαίσιο της έρευνας γραφείου θα μελετηθούν είτε τομεακές μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί τα προηγούμενα πέντε χρόνια και αποτυπώνουν την τρέχουσα οικονομική κατάσταση του κλάδου, είτε έρευνες που θα αφορούν και θα αναλύουν συγκεκριμένους τομείς ή κλάδους της επιχειρηματικής δραστηριότητας στην ελληνική πραγματικότητα, ιδιαίτερα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, όπως για παράδειγμα μελέτες και δεδομένα από:

- Εθνικούς φορείς όπως:
  - Το Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕ (ΙΜΕ -ΓΣΕΒΕ)
  - Το Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΕΒΕΑ)
  - Το Ινστιτούτο Εργασίας της ΓΣΕΕ (ΙΝΕ-ΓΣΕΕ)
  - Το Ινστιτούτο Εμπορίου και Υπηρεσιών (ΙΝΕΜΥ) της ΕΣΣΕ.
  - Ο Σύνδεσμος Ελληνικών Βιομηχανιών (ΣΕΒ)
  - Ο Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ)
  - Η Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ)
- Ευρωπαϊκούς ή διεθνείς φορείς όπως
  - Ο Οργανισμός για την Οικονομική Συνεργασία και Ανάπτυξη (ΟΟΣΑ)
  - Η Παγκόσμια Τράπεζα
  - Η Eurostat

<sup>2</sup> Αναλυτικά, η μεθοδολογία η οποία θα χρησιμοποιηθεί για την ορθή διεξαγωγή των ποσοτικών και ποιοτικών ερευνών των διαφορετικών κλάδων θα είναι η μέθοδος με προκαθορισμένα ποσοστά. Επιπλέον, όπως αναλύεται και στη συνέχεια, για τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων, θα ακολουθηθεί και η μεθοδολογία της θεωρητικής δειγματοληψίας προκειμένου να οριστικοποιηθούν κατά τη διάρκεια της έρευνας κριτήρια τα οποία αναδύονται κατά την υλοποίηση της έρευνας.

#### **4. Ποσοτική έρευνα σε φορείς τους δημοσίου (υφιστάμενους αλλά και πιθανούς πελάτες των Κοι.Σ.Π.Ε.)**

Θα πραγματοποιηθεί ποσοτική έρευνα σε φορείς τους δημοσίου (υφιστάμενους αλλά και πιθανούς πελάτες των Κοι.Σ.Π.Ε.) σχετικά με μια σειρά από θέματα όπως:

- Ικανοποίηση από τις προσφερόμενες υπηρεσίες (απευθύνεται σε υφιστάμενους πελάτες).
- Μελλοντική συνεργασία (σε πιθανούς πελάτες).
- Ικανότητα, δυνατότητα, επιθυμία αξιοποίησης του θεσμικού πλαισίου για την ανάθεση έργων σε Κοι.Σ.Π.Ε.
- Προγραμματικές που να καλύπτουν Κοι.Σ.Π.Ε.
- Γνώση του συστήματος των κατ' αποκλειστικότητα συμβάσεων.
- Στερεότυπα σε σχέση με τους ψυχικά ασθενής στην εργασία (απευθύνεται τόσο σε υφιστάμενους όσο και σε πιθανούς πελάτες).

Τα ερωτηματολόγια θα σταλούν ηλεκτρονικά μέσω της μεθοδολογίας «δείγμα με προκαθορισμένα ποσοστά». Αυτό σημαίνει ότι θα συμπεριληφθούν στο δείγμα εκπρόσωποι από κάθε κατηγορία του δημόσιου τομέα: δήμοι, περιφέρειες κλπ., αλλά και από κάθε τομέα που δραστηριοποιούνται οι Κοι.Σ.Π.Ε.: καθαριότητα, εστίαση, υπηρεσίες, εμπόριο. Στόχος είναι η συλλογή 100 ερωτηματολογίων.

#### **5. Ποιοτικές έρευνες σε θεσμικούς φορείς ανά τομεακή μελέτη**

Θα πραγματοποιηθεί ποιοτική έρευνα προκειμένου να διερευνηθούν ζητήματα όπως ευκαιρίες, εξελίξεις στο ευρύτερο πολιτικό, κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον καθώς και στο ειδικότερο τεχνολογικό-θεσμικό περιβάλλον κάθε κλάδου. Η ποιοτική έρευνα θα διεξαχθεί και στους έξι τομείς δραστηριοποίησης των Κοι.Σ.Π.Ε., όπως αυτοί θα έχουν εξειδικευτεί σε προγενέστερο στάδιο. Ενδεικτικά οι υποψήφιοι συμμετέχοντες στις ποιοτικές συνεντεύξεις θα αναζητηθούν στους οποίους:

- Φορείς του δημοσίου (π.χ. ΕΟΠΥΥ) που έχουν συνάψει κατ' αποκλειστικότητα συμβάσεις.
- Φορείς μικρομεσαίων επιχειρήσεων/εκπρόσωποι τομέα.
- ΓΣΣΕΒΕ, ΠΕΣΚΕ.

Κατά μέσο όρο θα πραγματοποιηθούν 2-3 ημιδομημένες συνεντεύξεις από φορείς του δημοσίου, 2-3 συνεντεύξεις από φορείς μικρομεσαίων επιχειρήσεων/εκπρόσωπους τομέα, και 2-3 συνεντεύξεις από ΓΣΣΕΒΕ, ΠΕΣΚΕ. Οι θεματικές που θα αναπτυχθούν αναμένεται να είναι κοινές και θα αφορούν ενδεικτικά τα παρακάτω:

- Προοπτικές του κλάδου (κύκλος εργασιών, προβλήματα, ευκαιρίες, εξελίξεις στο ευρύτερο πολιτικό, κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον καθώς και στο ειδικότερο τεχνολογικό-θεσμικό περιβάλλον κάθε κλάδου κλπ.).
- Στερεότυπα σε σχέση με τους ψυχικά ασθενής στην εργασία.
- Θεσμικό και νομικό πλαίσιο των επιχειρήσεων/δημόσιων φορέων/ οργανισμών σε σχέση με τους Κοι.Σ.Π.Ε.
- Συναλλαγές με Κοι.Σ.Π.Ε. (άποψη για υπηρεσίες που έλαβαν, μελλοντικές συναλλαγές, ικανοποίηση από τις υπηρεσίες που έλαβαν).

## **6. Ανάλυση δεδομένων και Workshop για παραγωγή νέων προτάσεων**

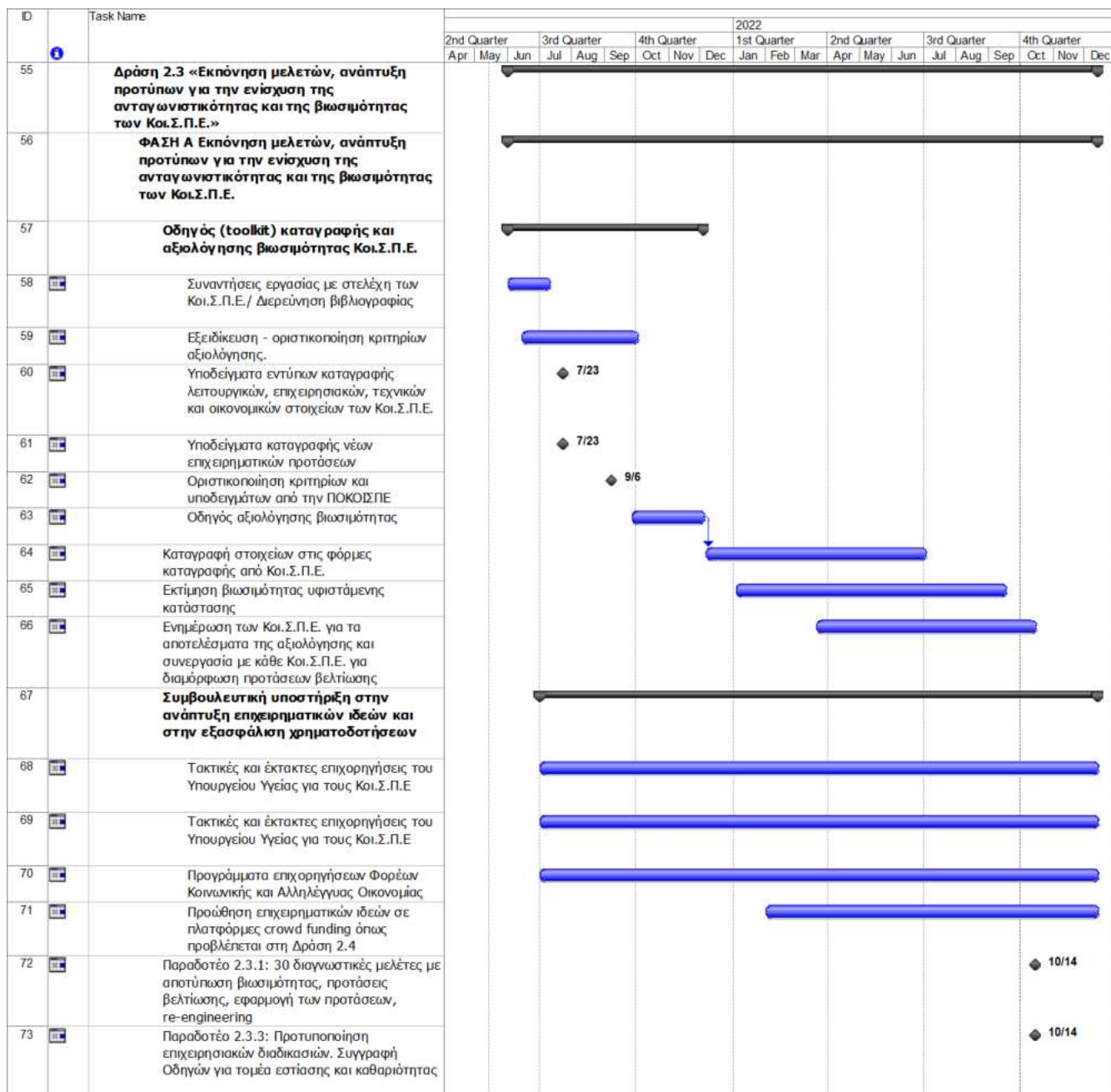
Από την ανάλυση των βιβλιογραφικών, ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων που θα συλλεχθούν θα παραχθούν έξι τομεακές μελέτες στους κλάδους ενδιαφέροντος – δραστηριοποίησης των Κοι.Σ.Π.Ε.:

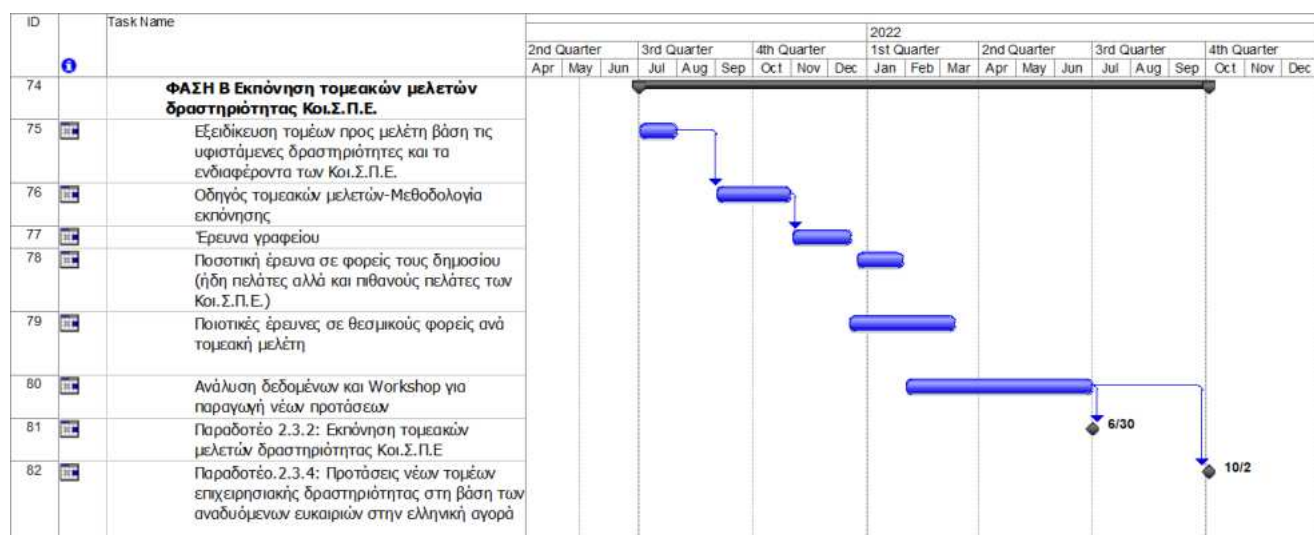
- καθαριότητα
- εστίαση
- τουρισμός
- πρωτογενής τομέας
- εμπόριο
- υπηρεσίες

Μετά την ολοκλήρωση των τομεακών μελετών θα πραγματοποιηθεί workshop με επιλεγμένους σε συνεργασία με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. υπεύθυνους των Κοι.Σ.Π.Ε. προκειμένου να συζητηθούν, στο πλαίσιο εξωστρέφειας των Κοι.Σ.Π.Ε., προτάσεις για νέες επιχειρηματικές δυνατότητες. Οι προτάσεις για την περαιτέρω ανάπτυξη των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων των Κοι.Σ.Π.Ε. θα διαμορφωθούν λαμβάνοντας υπόψη τη δυνατότητα εφικτότητα και σημαντικότητα για την ενίσχυση της βιωσιμότητας και της ανταγωνιστικότητας των Κοι.Σ.Π.Ε..



### 4.3.2 Χρονοδιάγραμμα της Δράσης 2.3





### 4.3.3 Παραδοτέα της Δράσης 2.3

#### **Παραδοτέο 2.3.1: 30 διαγνωστικές μελέτες με αποτύπωση βιωσιμότητας, προτάσεις βελτίωσης, εφαρμογή των προτάσεων, re-engineering**

Το παραδοτέο 2.3.1 θα περιλαμβάνει τις μελέτες βιωσιμότητας των 30 Κοι.Σ.Π.Ε. με την ανάλυση των στοιχείων που θα έχει συλλέξει η Ομάδα Έργου. Παράλληλα θα περιλαμβάνει προτάσεις αναβάθμισης της λειτουργικής κατάστασης και ανάλυση SWOT. Το παραδοτέο με τις 30 μελέτες θα είναι διαθέσιμο και στην ηλεκτρονική βιβλιοθήκη(Δράση 2.4). Οι ενότητες του παραδοτέου είναι οι ακόλουθες:

- Περιγραφή του Profile και της στρατηγικής του Κοι.Σ.Π.Ε.
- Ανάλυση εσωτερικού περιβάλλοντος του Κοι.Σ.Π.Ε. (management και οργάνωση, υφιστάμενες επιχειρηματικές δραστηριότητες, συστήματα και διαδικασίες, υποδομές και εγκαταστάσεις).
- Ανάλυση οικονομικών στοιχείων Κοι.Σ.Π.Ε. (στοιχεία ισολογισμού, εξόδων και εξόδων τριετίας)
- Ανάλυση στοιχείων Λ.Υ.Ψ.Υ..
- Αξιολόγηση της βιωσιμότητας (λειτουργική, οικονομική και κοινωνική) Κοι.Σ.Π.Ε. με βάση στοιχεία παρελθόντων χρήσεων.
- Προτάσεις αναβάθμισης της υφιστάμενης οργανωτικής και λειτουργικής κατάστασης των Κοι.Σ.Π.Ε. και ανάπτυξης νέων διαδικασιών.
- Συνοπτική περιγραφή προτεινόμενης επένδυσης του Κοι.Σ.Π.Ε.
- Πρόβλεψη εσόδων-εξόδων για την επόμενη τριετία.
- SWOT ανάλυση.

#### **Παραδοτέο 2.3.2: 6 τομεακές μελέτες δραστηριότητας Κοι.Σ.Π.Ε**

Στο παραδοτέο αυτό θα περιλαμβάνονται οι 6 τομεακές μελέτες που θα πραγματοποιηθούν μέσω διαφορετικών μεθοδολογιών και θα αφορούν στους τομείς δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.. Οι

μελέτες αυτές θα περιλαμβάνουν στοιχεία από τις έρευνες γραφείου, τις ποσοτικές και ποιοτικές έρευνες και οι θεματικές τους δεν θα περιορίζονται μόνο στους τομείς δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε., αλλά ταυτόχρονα θα διερευνούν και την κοινωνική διάσταση αυτών αναφορικά με τα στερεότυπα γύρω από τους Λ.Υ.Ψ.Υ. στην εργασία. Παράλληλα θα αναδεικνύονται προβλήματα και ευκαιρίες στους 6 τομείς δράσης των Κοι.Σ.Π.Ε., αλλά και η ικανοποίηση συνεργατών των Κοι.Σ.Π.Ε. και οι πιθανότητες μελλοντικών συνεργατών. Οι ενότητες θα είναι οι ακόλουθες:

- Μεθοδολογία εκπόνησης του παραδοτέου.
- Οικονομικά μεγέθη τομέα οικονομικής δραστηριότητας.
- Παρουσίαση της δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε. ανά τομέα (π.χ. οικονομικά μεγέθη όπως κύκλο εργασιών, κερδοφορία κλπ., παρεχόμενες υπηρεσίες, στοιχεία απασχόλησης).
- Προοπτικές τομέα οικονομικής δραστηριότητας.
- Προβλήματα, ευκαιρίες, εξελίξεις στο ευρύτερο πολιτικό, κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον.
- Προβλήματα, ευκαιρίες, εξελίξεις στο ειδικότερο τεχνολογικό-θεσμικό περιβάλλον κάθε τομέα.
- Ικανοποίηση των πελατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Προοπτικές συνεργασίας και υποστήριξης της οικονομικής δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε. από φορείς ιδιωτικού ή δημοσίου τομέα.
- Στερεότυπα σε σχέση με το διττό χαρακτήρα των Κοι.Σ.Π.Ε.
- Συμπεράσματα - SWOT ανάλυση (έμφαση ως προς τη δραστηριότητα των Κοι.Σ.Π.Ε. στον κάθε τομέα).

### **Παραδοτέο 2.3.3: Προτυποποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών. Συγγραφή Οδηγών για τομέα εστίασης και καθαριότητας**

Οι Οδηγοί θα περιγράφουν ένα πρότυπο οργάνωσης, στελέχωσης και λειτουργίας ενός υποκαταστήματος εστίασης και ενός καθαριότητας σύμφωνα με καλές πρακτικές που ακολουθούν οι Κοι.Σ.Π.Ε. ώστε να ενισχύεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων, η βιωσιμότητα του υποκαταστήματος ή/και του Κοι.Σ.Π.Ε. και να διευκολύνεται η δυνατότητα περαιτέρω ανάπτυξης (που θα συνδέονται με το Παραδοτέο 2.3.4). Οι οδηγοί θα μπορούν να αξιοποιηθούν και από Κοι.Σ.Π.Ε. που επιθυμούν να αναπτύξουν μία δραστηριότητα στους συγκεκριμένους τομείς ή από Κοι.Σ.Π.Ε. που επιθυμούν να βελτιώσουν την ποιότητα (σύμφωνα με τα πρότυπα του ISO 9001) και την απόδοση των υπηρεσιών τους. Θα ακολουθεί τη δομή και θα περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον την περιγραφή των παρακάτω προτυποποιημένων διαδικασιών διαχείρισης και λειτουργίας για τον τομέα της εστίασης και καθαριότητας:

- Εισαγωγή: Σύνοψη βασικά χαρακτηριστικά Κοινωνικών Επιχειρήσεων/ Κοι.Σ.Π.Ε.
- Στόχος του Οδηγού.
- Προτυποποιημένη οργάνωση υποκαταστήματος καθαριότητας/εστίασης.
- Προτυποποιημένοι ρόλοι/αρμοδιότητες ανάλογα με το μέγεθος της δραστηριότητας.
- Προτυποποιημένες διαδικασίες διαχείρισης εργασιών και πόρων.
- Πρότυπα επικοινωνίας με πελάτες και συνεργάτες.
- Διαδικασίες που αφορούν στη συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες/προμηθευτές.

- Διαδικασίες πωλήσεων και προώθησης υπηρεσιών και προϊόντων/marketing.
- Διαδικασίες παρακολούθησης της πορείας υλοποίησης των στόχων.
- Πηγές και διαδικασίες εύρεσης χρηματοδότησης από Εθνικούς και Ευρωπαϊκούς πόρους.

#### **Παραδοτέο.2.3.4: Προτάσεις νέων τομέων επιχειρησιακής δραστηριότητας στη βάση των αναδυόμενων ευκαιριών στην ελληνική αγορά**

Το Παραδοτέο θα αποτελεί μία έκθεση των προτάσεων για πιθανούς νέους τομείς στους οποίους θα μπορούσαν να αναπτύξουν επιχειρηματική δραστηριότητα οι Κοι.Σ.Π.Ε. ή και πιθανές διαφοροποιήσεις και διεύρυνση των δραστηριοτήτων τους στους τομείς στους οποίους ήδη δραστηριοποιούνται. Η έκθεση θα περιλαμβάνει σύνοψη της συνδυαστικής ανάλυσης των αποτελεσμάτων των μελετών βιωσιμότητας και των τομεακών μελετών στους βασικούς τομείς επιχειρηματικής δραστηριοποίησης και την ανάλυση της Ομάδας Έργου και των απόψεων εμπλεκομένων μερών με σχετική εξειδίκευση. Θα περιέχει τις παρακάτω ενότητες:

- Στόχοι και μεθοδολογία εκπόνησης του παραδοτέου.
- Συνοπτική παρουσίαση της δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε. ανά τομέα.
- Προκλήσεις και ευκαιρίες για τους Κοι.Σ.Π.Ε.
- Προτάσεις επέκτασης της επιχειρηματικής δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.

## 4.4 Δράση 2.4 «Ανάπτυξη εργαλείων διασύνδεσης, συνεργασίας και δικτύωσης, καθώς και εργαλείων εξ αποστάσεως υποστήριξης της δραστηριότητάς τους ως μονάδες ψυχικής υγείας»

### 4.4.1 Μεθοδολογία υλοποίησης για τη Δράση 2.4

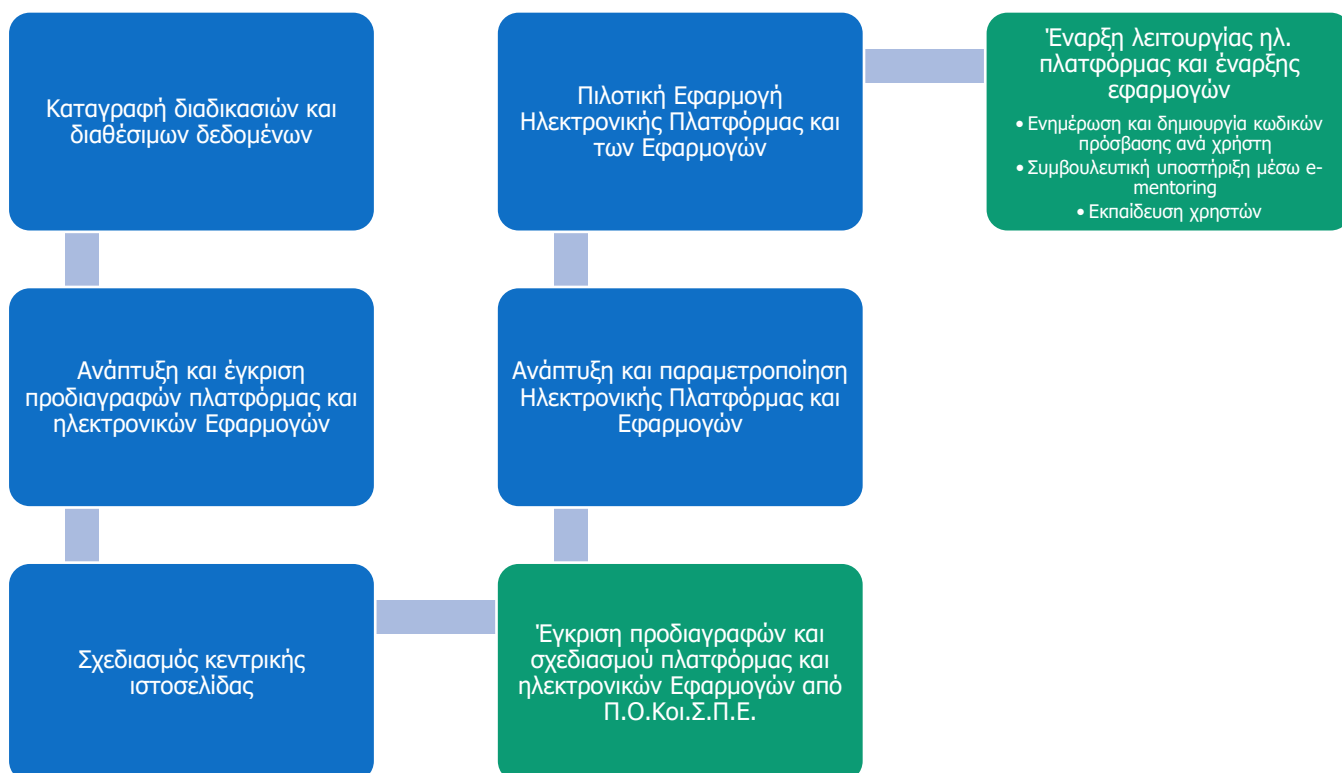
Το Έργο προβλέπει την ανάπτυξη μιας δέσμης ψηφιακών εργαλείων με σκοπό την απόδοση υπηρεσιών για την εφαρμογή και υποστήριξη επιτελικών και λοιπών χρηστών, με σκοπό τη συλλογή και επεξεργασία σειρών δεδομένων με σκοπό την άσκηση εποπτείας, το συντονισμό των φορέων, την ενημέρωση, την διάχυση καλών πρακτικών, την υποστήριξη δράσεων και τη λειτουργική αναβάθμιση και του παραγόμενου εκ του ευρύτερου δικτύου, αποτελέσματος.

Σκοπός Δράσης 2.4 είναι η ανάπτυξη, πιλοτική εφαρμογή και υποστήριξη μιας Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας για την Εφαρμογή Υποστήριξη Επιχειρηματικών Αποφάσεων – Διαχείρισης και Διασύνδεσης των Κοι.Σ.Π.Ε.. Η Διαδικτυακή αυτή εφαρμογή θα είναι ένα σύστημα διαχείρισης χρηστών, υποστήριξης υπηρεσιών και διασύνδεσης των Κοι.Σ.Π.Ε., βασισμένο σε σύγχρονα εργαλεία και τεχνολογίες ανάπτυξης διαδικτυακών υπηρεσιών (HTML, CSS, JQUERY, AJAX, PHP, MYSQL) το οποίο θα ενσωματώνει και θα συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) (παράλληλα με το ΠΕ5). Το προτεινόμενο σύστημα (Ηλεκτρονική Πλατφόρμα για την Εφαρμογή Υποστήριξη Επιχειρηματικών Αποφάσεων – Διαχείρισης και Διασύνδεσης των Κοι.Σ.Π.Ε.) ενσωματώνει 4 διακριτές υπηρεσίες, όπως αποτυπώνεται στο παρακάτω σχήμα και αναλύεται στη συνέχεια:



Ειδικότερα για την Υλοποίηση της δράσης 4.2 θα ακολουθηθεί μια αλληλουχία ενεργειών που παρουσιάζεται στο επόμενο σχήμα και αναλύεται στη συνέχεια.





## 1. Καταγραφή διαδικασιών και διαθέσιμων δεδομένων

Αρχικά θα πραγματοποιηθεί καταγραφή των υφιστάμενων διαδικασιών και του ισχύοντος οργανωτικού σχήματος υποβολής δεδομένων προς το Υπουργείο Υγείας, το Υπουργείο Εργασίας, την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.. Η διαδικασία θα πραγματοποιηθεί σε στενή συνεργασία με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και μέσω κύκλων συζητήσεων με 2-3 Κοι.Σ.Π.Ε. και τους επιτελικούς τους φορείς. Θα πραγματοποιηθεί ανάλυση των ισχυρών σημείων και των ελλείψεων των διαδικασιών, των διαθέσιμων δεσμών δεδομένων και μητρώων, των κωδικοποιήσεων και της σημασιολογίας της διαχειριζόμενης, ανταλλασσόμενης ή υποβαλλόμενης πληροφορίας, καθώς και των προτεραιοτήτων από πλευράς Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., των δεικτών εποπτείας απόδοσης (KPIs) και των αναφορών που θα εξάγονται από τα συστήματα.

## 2. Ανάπτυξη και έγκριση λειτουργικών και τεχνικών προδιαγραφών πλατφόρμας και ηλεκτρονικών Εφαρμογών

Μετά τη διαδικασία προσδιορισμού και οριστικοποίησης των προδιαγραφών για την ανάπτυξη των εφαρμογών και της παραμετροποίησης των υπάρχουσών βαθμίδων υπηρεσίας, θα αναπτυχθεί το πλαίσιο προδιαγραφών του συνόλου των υποστηριζόμενων και αποδιδόμενων ψηφιακών υπηρεσιών.

Για την εφαρμογή crowdfunding θα οριστούν οι διεθνείς πλατφόρμες με τις οποίες θα επιχειρηθεί διαλειτουργικότητα ή προώθηση του προφίλ των προγραμμάτων/παραμέτρων λειτουργίας των

Κοι.Σ.Π.Ε. που θα εντάσσονται, οι πληροφορίες που απαιτούνται από διεθνείς πλατφόρμες ώστε να μπορούν να συμπεριληφθούν τα αιτήματα, το μοντέλο/εργαλείο επιχορήγησης ιδεών, το οργανωτικό σχήμα ανανέωσης και επικαιροποίησης του περιεχομένου, παρακολούθησης της πορείας των αιτημάτων για επιχορήγηση και της επικοινωνίας με χορηγούς (πιθανούς και ισχύοντες) και πλατφόρμες συνεργατών.

Η οριστικοποίηση των προδιαγραφών της Ηλεκτρονικής Βιβλιοθήκης θα περιλαμβάνει την οριστικοποίηση του συστήματος πλοήγησης και τα tags, τη δομή των δεδομένων και το οργανωτικό σχήμα παρακολούθησης, επικαιροποίησης του περιεχομένου και η οριστικοποίηση του επιπέδου και του τρόπου πρόσβασης και χρήσης χρηστών/διαχειριστών.

Για την εφαρμογή μέτρησης της αποτελεσματικότητας των Κοι.Σ.Π.Ε. οι προδιαγραφές θα αφορούν τουλάχιστον τον προσδιορισμό των μητρώων και κωδικοποιήσεων δεδομένων που θα διαχειρίζονται από τις εφαρμογές, η συχνότητα και ο οργανωσιακός τρόπος υποβολής και διόρθωσης των καταχωρήσεων τους, η έκταση και το περιεχόμενο των αυτοματοποιημένων αναφορών που θα εξάγονται από το σύστημα και το προφίλ των χρηστών που θα έχει πρόσβαση σε αυτές ή θα κάνει χρήση των διατιθέμενων εργαλείων επεξεργασίας δεδομένων και παραγωγής αναφορών. Θα οριστικοποιηθούν επίσης οι παράμετροι κινδύνου και ασφάλειας του πληροφοριακού συστήματος για τη διασφάλιση της προστασίας των δεδομένων και πληροφοριών που θα συλλέγονται και θα μεταβιβάζονται μεταξύ εσωτερικών συστημάτων και συστημάτων τρίτων, συμπεριλαμβανομένης της συμμόρφωσης με τον Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων. Η ανωτέρω εργασία επεκτείνεται και στις υπόλοιπες διατιθέμενες υπηρεσίες.

Επιπρόσθετα θα καθοριστούν οι απαιτήσεις διαχείρισης χρηστών, ρόλων και δικαιωμάτων πρόσβασης.

Οι λειτουργικές προδιαγραφές και η δομή της πλατφόρμας και των επιμέρους εφαρμογών θα οριστικοποιηθούν σε συνεργασία με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε..

### **3. Ανάπτυξη και παραμετροποίηση Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας και Εφαρμογών**

Η εργασία περιλαμβάνει την ανάπτυξη των επιμέρους λογισμικών υπηρεσιών και την παραμετροποίηση βαθμίδων καθώς και της συνολικής Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας, η οποία θα περιλαμβάνει και τις επί μέρους εφαρμογές :

- την ανάπτυξη εφαρμογής ηλεκτρονικού εργαλείου προώθησης επιχειρηματικών ιδεών των Κοι.Σ.Π.Ε. σε διεθνή πλατφόρμα crowdfunding,
- την ανάπτυξη Ηλεκτρονικής Βιβλιοθήκης,
- την Παραμετροποίηση της Lean start up Application, (η προμήθεια της οποίας θα πραγματοποιηθεί από το Υποέργο 1 της Αυτεπιστασίας),
- την ανάπτυξη εφαρμογής μέτρησης της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε.

Ειδικότερα θα πραγματοποιηθούν οι παρακάτω εργασίες.

#### 3.1. Σχεδιασμός κεντρικής ιστοσελίδας

Στο πλαίσιο της ενέργειας θα ανασχεδιαστεί η υφιστάμενη ιστοσελίδα της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. έτσι ώστε να αναδεικνύεται ο ρόλος της και το έργο της στην υποστήριξη των Κοι.Σ.Π.Ε. και των Λ.Υ.Ψ.Υ.. Η σελίδα θα είναι διαρθρωμένη έτσι ώστε να διευκολύνεται η ενημέρωση όλων των ενδιαφερομένων και η πρόσβαση τους σε πληροφορίες, εργαλεία και αποτελέσματα του Έργου. Ενδεικτικά η ιστοσελίδα θα είναι διαρθρωμένη σε ενότητες όπως οι παρακάτω:

- Η Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.
  - Σκοπός
  - Μέλη
  - Ιστορικό
- Θεματικές ενότητες υποστήριξης Κοι.Σ.Π.Ε.
  - Υποστηριζόμενη απασχόληση
  - Επάρκεια διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας
  - Ανταγωνιστικότητα και βιωσιμότητα
  - Αυτοεκπροσώπηση & υποστήριξη ηγετικών ικανοτήτων
  - Αναλυτική παρουσίαση των ΚοιΣΠΕ (προφίλ και δράσεις τους)
- Ανακοινώσεις, νέα κλπ.

Οι λειτουργικές προδιαγραφές και η δομή του ιστοτόπου θα οριστικοποιηθούν σε συνεργασία με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε..

### 3.2. Ανάπτυξη ηλεκτρονικού εργαλείου προώθησης επιχειρηματικών ιδεών των Κοι.Σ.Π.Ε. σε διεθνή πλατφόρμα crowd funding.

Η ηλεκτρονική πλατφόρμα που θα δημιουργηθεί θα έχει τη δυνατότητα προώθησης σε τρίτες πλατφόρμες (που θα υποδειχθούν και είναι διεθνώς αναγνωρισμένες και ευρείας αποδοχής και χρήσης), του περιεχομένου πληροφορίας σχετικής με ιδέες και προτάσεις που δηλώνονται από τους χρήστες προς αναζήτηση επιχορηγήσεων επί των προτάσεών τους. Η προώθηση της πληροφορίας θα πραγματοποιείται αυτοματοποιημένα βάσει των υποστηριζόμενων προφίλ ολοκλήρωσης διαλειτουργικότητας των τρίτων υπηρεσιών crowdfunding (εφόσον αυτές διατίθενται). Παράλληλα η υπηρεσία θα υποστηρίζει και την αυτόνομη διάθεση πληροφορίας (προς τους δικούς της επισκέπτες) για την ανταπόκριση σε δράσεις funding μιας ιδέας ή πρότασης ενδιαφέροντος. Η προβολή των προτάσεων και ιδεών θα ολοκληρώνεται με την ένταξη της ιδέας στη σχετική κατηγορία ενδιαφέροντος, με πλήρη περιγραφή της πρότασης (όπως αυτή αποδόθηκε από τον εμπνευστή της) με τη χρήση κλειδίων αναζήτησης, χαρακτηριστικών και επιπέδων funding (επίπεδο και ύψος χρηματοδότησης), σχετικά απαιτούμενο υποστηρικτικό ανθρώπινο δυναμικό υλοποίησης, πρόοδος εξέλιξης πρότασης, βαθμός ανταπόκρισης επισκεπτών, δήλωση ενδιαφέροντος επισκέπτη, μηχανισμός επικοινωνίας και χρονοπρογραμματισμός διάρκειας διατήρησης μιας ιδέας και πρότασης στο προσκήνιο της χρηματοδότησης.

### 3.3. Ανάπτυξη και παραμετροποίηση Ηλεκτρονικής Βιβλιοθήκης

Η ανάπτυξη της συγκεκριμένης λογισμικής υπηρεσίας θα λειτουργήσει ως το ηλεκτρονικό αποθετήριο το οποίο έχει σκοπό να δώσει στους χρήστες του, τη δυνατότητα συλλογής, αποθήκευσης και αναζήτησης πληροφοριών και κειμένων (νομοθεσία, μελέτες, ειδήσεις και νέα, κατευθυντήριες οδηγίες κλπ.). Επίσης θα αποτελέσει την εργαλειοθήκη για αποθήκευση υλικού που παρουσιάζεται στα webinars και θα έχει πρόσβαση το σύνολο των εμπλεκόμενων στην λειτουργία των Κοι.Σ.Π.Ε..

Ειδικότερα, οι χρήστες θα έχουν τη δυνατότητα να ανατρέξουν οποιαδήποτε στιγμή και από οποιοδήποτε μέρος και αν βρίσκονται, στην ηλεκτρονική αυτή βάση πληροφοριών, προκειμένου να αναζητήσουν και να ανασύρουν πληροφορίες και κείμενα που έχουν καταχωρηθεί στη βάση δεδομένων καθώς και να εκπαιδευτούν μέσω των διαθέσιμων μαγνητοσκοπημένων webinars.

Μέσω του κεντρικού περιβάλλοντος του διαδικτυακού συστήματος ο χρήστης με εξουσιοδοτημένη πρόσβαση θα έχει πρόσβαση στο περιβάλλον της εφαρμογής.

Τα βασικά χαρακτηριστικά της εφαρμογής θα είναι:

- Η αναζήτηση περιεχομένου με δύο τρόπους είτε με το απλό «search» που ο χρήστης μπορεί να πληκτρολογήσει λέξεις κλειδιά ή αν γνωρίζει τον τίτλο του στοιχείου που αναζητεί να πληκτρολογήσει τον τίτλο, ή με την προχωρημένη αναζήτηση «advanced search», η οποία του δίνει πολλά περισσότερα κριτήρια αναζήτησης. Η προχωρημένη αναζήτηση περιλαμβάνει ενδεικτικά τις εξής δυνατότητες:
  - Αναζήτηση με βάση την κατηγορία όπως φαίνεται στην εικόνα παρακάτω,
    - Αναζήτηση με βάση τον εκδότη,
    - Αναζήτηση με βάση κάποιο keyword,
    - Αναζήτηση με βάση το ISBN,
    - Αναζήτηση με βάση τη χρονολογία δημοσίευσης (σε έτος),
    - Αναζήτηση από ειδικό εικονίδιο με τον μεγεθυντικό φακό ώστε να διαβάσει την περιγραφή του στοιχείου που αναζητεί χωρίς να μπει μέσα στις αναλυτικές πληροφορίες.
  - Δυνατότητα διαχείρισης προσωπικής βιβλιοθήκης χρήστη, ώστε να μπορεί ο χρήστης να αποθηκεύσει στην προσωπική του βιβλιοθήκη τα στοιχεία που θέλει να χρησιμοποιήσει σε διαφορετική στιγμή.
  - Δυνατότητα χρησιμοποίησης διαφορετικών ρόλων όπως moderator και administrator οι οποίοι περιγράφονται συνοπτικά από κάτω.
    - Administrator: Θα μπορεί να ανεβάζει υλικό, να επεξεργάζεται υλικό να διαγράφει στοιχεία να προσθέτει κατηγορίες, να διαγράφει κατηγορίες, να προσθέτει, να επεξεργάζεται και να διαγράφει χρήστες.
    - Moderator: Με δυνατότητα να ανεβάζει υλικό. Να βλέπει στο dashboard του όλα τα στοιχεία και τις κατηγορίες αυτών. Να διαγραφεί και να επεξεργάζεται υλικό που έχει ανεβάσει ο ίδιος μόνο. Να προσθέτει, να επεξεργάζεται και να διαγράφει κατηγορίες.
    - Δυνατότητα διαχείρισης εκπαιδευτικού/ενημερωτικού περιεχομένου των webinars τα οποία δύναται να περιέχουν εκπαιδευτικό και ενημερωτικό περιεχόμενο όπως Κείμενο, Φωτογραφίες, Video / Audio, e-books.

### 3.4. Παραμετροποίηση Lean start up Application, και ενσωμάτωσή της στη διαδικτυακή Ηλεκτρονική Πλατφόρμα.

Στο πλαίσιο του Υποέργου 1 «Ανάπτυξη εργαλείων αυτοεκπροσώπησης & υποστήριξης ηγετικών ικανοτήτων μελών ΔΣ Κοι.Σ.Π.Ε. κατηγορίας Α'» της Πράξης «Ολοκληρωμένο πρόγραμμα παρέμβασης για την υποστήριξη των Κοινωνικών Συνεταιρισμών (Κοι.Σ.Π.Ε.) του αρθ. 12 του Ν.2716/1999 στην κατεύθυνση βελτίωσης της διοικητικής και διαχειριστικής τους ικανότητας», προβλέπεται η προμήθεια από την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. λογισμικής εφαρμογής Υποστήριξης Επιχειρηματικών Αποφάσεων – Διαχείρισης και Διασύνδεσης των Κοι.Σ.Π.Ε..

Η εργασία αφορά σε:

α) στην παραμετροποίηση του ανωτέρου Παραδοτέου του Υποέργου 1 (Lean start up Application) σε σχέση με τον καθορισμό της απαραίτητης προς συλλογή πληροφορίας από τους κατανεμημένους και εξουσιοδοτημένους κόμβους, που θα υποχρεωθούν να υποβάλουν τα απαραίτητα προς επεξεργασία δεδομένα. Η προτυποποίηση της συλλογής των δεδομένων είναι κρίσιμος παράγοντας για την ολοκλήρωση των απαραίτητων επεξεργασιών που θα οδηγήσουν στην παραγωγή των απαραίτητων στοιχείων εξόδου και διατήρησης πληροφορίας της βαθμίδας. Στο πλαίσιο των ιδίων εργασιών θα σχεδιαστούν και αποδοθούν οι σχετικές επεξεργασίες (αλγόριθμοι, στατιστικά μοντέλα, μηχανισμοί εκτίμησης παρακολούθησης σχετικών ενδεικτών και των τελικώς εξαγόμενων δεδομένων (exports). Οι σχετικοί ενδείκτες αποτελούν μέρος και της επόμενης εργασίας (Ενότητα 10.5) αφού αντιμετωπίζονται συνολικά στη λογική της ανάπτυξης τόσο των δευτερογενών δεδομένων που μπορεί να παράξει η πληροφοριακή βαθμίδα επιχειρηματικής ευφυΐας (Υποέργο 1), αλλά και στην απόδοση των συνδυαστικών ενδεικτών για το σύνολο των φορέων, με συγκριτικές αναλύσεις, αναλύσεις αποδοτικότητας, αναλύσεις λειτουργικής απόδοσης, αναλύσεις εκτίμησης θέσης και προβλεψιμότητας.

β) στην ενσωμάτωσή των εξαγόμενων από τη βαθμίδα του Υποέργου 1 αναφορών και στοιχείων στη βαθμίδα επεξεργασίας της τελικής πλατφόρμας Lean start up Application με σκοπό την απόδοση τελικών και ολοκληρωμένων υπηρεσιών ανάλυσης και συγκριτικής εκτίμησης της απόδοσης των υπό παρακολούθηση στοιχείων. Η τελική απόδοση θα γίνει σε επίπεδο εφαρμογής με τη χρήση όλων των κατάλληλων εργαλείων μορφής dashboard (και templates) όπου ο τελικός χρήστης θα έχει τη δυνατότητα άμεσης εξαγωγής χρήσιμων συμπερασμάτων για το σύνολο του παραγόμενου ανά κατηγορία, ανά φορέα, ανά τομέα ευθύνης, ανά υπηρεσία έργου, με τα κατάλληλα οπτικά και σχηματικά εργαλεία και εργαλεία αναφορών (αυτοματοποιημένο reporting & ranking).

Στην ενότητα αυτή θα εκτιμηθεί και θα υποδειχθεί και η ανάπτυξη των κατάλληλων μηχανισμών διαλειτουργικής επαφής τρίτων συστημάτων διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (ERP) για την απόδοση της αυτόματης υποβολής δεδομένων ενδιαφέροντος από τρίτους φορείς, εφόσον υπάρχει αυτή η δυνατότητα υποστήριξης από τα τοπικά πληροφοριακά τους συστήματα. Εναλλακτικά θα αναπτυχθούν όλες οι σχετικές φόρμες υποβολών των στοιχείων ενδιαφέροντος. Η διαδικασία της υποβολής, συλλογής και συγκέντρωσης των απαραίτητων δεδομένων είναι εξαιρετικής σημασίας για την επιτυχή ολοκλήρωση των πακέτων εργασίας και την υλοποίηση της απαραίτητης λειτουργικότητας και εδώ κρίνεται απαραίτητη η υπόδειξη και εφαρμογή από πλευράς

Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. ενός συνολικού οργανωτικού σχήματος καθοδήγησης των φορέων, διασφάλισης της ακεραιότητας των υποβαλλόμενων δεδομένων, συνέπειας ως προς την υποβολή και συνεχούς παρακολούθησης της συνολικής διαδικασίας σε επιτελικό επίπεδο. Στην ίδια ενότητα εργασιών θα αναλυθεί και υποδειχθεί η μεθοδολογία της διαδικασίας μεταπτώσεως παλαιότερων δεδομένων (προηγούμενων χρονικών περιόδων) εφόσον αυτό αποτελέσει βασικό στοιχείο της διατήρησης και υποστήριξης μεγαλύτερου χρονικού πλαισίου ιστορικότητας της ανάλυσης. Κύριο μέλημα της μεθοδολογικής προσέγγισης της ενότητας είναι ο περιορισμός των χρηστών στις εντελώς απαραίτητες ενέργειες διασφαλισμένης υποβολής, στην αξιόπιστη παραγωγή δεικτών παρακολούθησης και αναφορών ώστε να είναι δυνατή η ολοκλήρωση των διαδικασιών υποβολής και παρακολούθησης αλλά και λήψης επιτελικών αποφάσεων, άμεσα και στη βάση της ψηφιακής ευκολίας της υπηρεσίας. Στο πλαίσιο εργασίας θα αποδοθούν όλα τα απαραίτητα ψηφιακά εργαλεία αυτοματοποιημένης ενημέρωσης των διαβαθμισμένων χρηστών που θα αναλάβουν την επιτελική διαχείριση της υπηρεσίας με σκοπό την εκτίμηση αστοχιών, κινδύνων, ανεπιθύμητων καταστάσεων ολοκλήρωσης έργων, καθυστερήσεων εφαρμογής, λήψης ενισχυτικών μέτρων, απόδοσης υποστηρικτικών πόρων κτλ.

**Τέλος, θα διερευνηθεί η δυνατότητα διάθεσης αντίστοιχων εργαλείων στους Κοι.Σ.Π.Ε., σε περίπτωση κολλήματος στην προβλεπόμενη από Υποέργο 1 της Πράξης προμήθειας της Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας που πρέπει να παραμετροποιηθεί και να ενσωματωθεί στην συνολική πλατφόρμα του έργου.**

### 3.5. Ανάπτυξη εφαρμογής μέτρησης της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε.

Η συγκεκριμένη λογισμική εφαρμογή θα εξυπηρετεί, το σκοπό της μέτρησης αποτελεσματικότητας της λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε. στη βάση πλέγματος Βασικών Δεικτών Απόδοσης (KPIs–Key Performance Indicators) και εργαλείων συγκριτικής επισκόπησης (comparative dashboards) για την ενιαία παρακολούθηση της απόδοσης των Κοι.Σ.Π.Ε. από την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και το Υπουργείο Υγείας, προκειμένου να αποτελέσει το μελλοντικό εργαλείο υποστήριξης της επιχειρησιακής λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε. τόσο από την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. όσο και από το Υπουργείο Υγείας.

Οι επιτελικοί χρήστες της υπηρεσίας θα έχουν τη δυνατότητα εύκολα, να εντοπίζουν, παρακολουθούν, συγκρίνουν, εκτιμούν στοιχεία λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε., να εφαρμόζουν συγκριτικούς ελέγχους, να δημιουργούν αναφορές προόδου και να επιτηρούν γενικότερα τη λειτουργία των φορέων, στη βάση ταξινόμησης σε διάφορα επίπεδα πληροφορίας και λειτουργικής αποτελεσματικότητας όπως:

- Αξιοποίησης οικονομικών πόρων
- Εκτίμησης οικονομικής θέσης και βιωσιμότητας δράσεων και υπηρεσιών
- Εκτίμησης μετασχηματισμού των πόρων σε έργο
- Αξιοποίησης ανθρώπινου δυναμικού και συμμετοχής τους στις δράσεις
- Εκτίμησης Λογιστικής Συνέπειας
- Αποδοτικότητας παρεχόμενων υπηρεσιών
- Συγκριτικής ανάλυσης σε επίπεδο Επικράτειας, ΥΠΕ, Νομού και κάθε άλλης επιτρεπόμενης γεωγραφικής διάστασης



- Μοναδιαίου Κόστους Υπηρεσίας
- Φάσμα Παραγωγικών Δραστηριοτήτων

*Οικονομικά στοιχεία* Κοι.Σ.Π.Ε.: Συμπεριλαμβάνονται όλα τα απαραίτητα πεδία πληροφορίας της συγκεκριμένης οντότητας και θα προσδιοριστούν σαφώς σε συνεργασία με τους Κοι.Σ.Π.Ε. την Π.Ο Κοι.Σ.Π.Ε. και ίσως την Δ/ση Ψυχικής Υγείας του Υπουργείου Υγείας.

*Στοιχεία Παραγωγικής Δραστηριότητας* Κοι.Σ.Π.Ε.: Θα συμπεριληφθούν όλα τα συναφή και σύμφωνα με τις καταχωρήσεις στοιχεία από τις παραγωγικές δραστηριότητες κάθε Κοι.Σ.Π.Ε..

*Κοινωνικά στοιχεία* Κοι.Σ.Π.Ε. : Συμπεριλαμβάνονται όλα

Οι τελικές αναφορές της υπηρεσίας θα αφορούν αρχεία σε επεξεργάσιμη μορφή (αρχεία excel) είτε θα προβάλλονται μέσω της διαδικτυακής υπηρεσίας περιέχοντας τις απαραίτητες Λίστες, Πίνακες, Ιστογράμματα, Πίτες, Διαγράμματα και κάθε άλλο εργαλείο παρουσίασης και προβολής.

Η συγκεκριμένη λογισμική εφαρμογή θα παρέχει τη δυνατότητα:

- Υποβολής ερωτημάτων, διενέργειας ερευνών και παραγωγής αναφορών απολογιστικά με δυναμικά κριτήρια που ορίζονται κατά περίπτωση από τους χρήστες στα ανώτερα επίπεδα της ιεραρχίας
- Ειδικών Ερευνών και Στατιστικής Ανάλυσης, με αντικείμενο την εφαρμογή στατιστικής ανάλυσης και εξαγωγής γνώσης από τα στοιχεία των πολυδιάστατων κύβων πληροφορίας της Αποθήκης Δεδομένων (data warehouse).

Η υποστήριξη του απαιτούμενου Στρατηγικού Σχεδιασμού και της Λήψης Αποφάσεων, με αντικείμενο τη διαμόρφωση, μελέτη και πρόβλεψη των πιθανών επιπτώσεων οικονομικών μέτρων και πολιτικών που εξετάζονται με τη μορφή σεναρίων για την υποβοήθηση της λήψης απόφασης από το Δ.Σ. όπως η ανάπτυξη νέων υπηρεσιών ή η ενίσχυση σε προσωπικό κάποιου Κοι.Σ.Π.Ε. θα αποτελούν επίσης επιμέρους στοιχεία της παρεχόμενης βαθμίδας.

#### **4. Πιλοτική Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας και των Εφαρμογών**

Μετά την ανάπτυξη και παραμετροποίηση του Διαδικτυακού Συστήματος (Ηλεκτρονική Πλατφόρμα για την Εφαρμογή και Υποστήριξη Επιχειρηματικών Αποφάσεων – Διαχείρισης και Διασύνδεσης των Κοι.Σ.Π.Ε.) και των Λογισμικών Εφαρμογών του, θα γίνει ο έλεγχος καλής λειτουργίας του υπό εικονικές συνθήκες λειτουργίας αλλά με πραγματικά δεδομένα. Στόχος είναι να αναδειχθούν τυχόν ελλείψεις στη λειτουργικότητα της λογισμικής πλατφόρμας ή άλλα πιθανά λειτουργικά προβλήματα (απόδοσης, αστοχίας, ασφάλειας, ελλείψεων κ.α.) στο σχεδιασμό ή στην υλοποίηση, πριν αυτό λειτουργήσει στο κρίσιμο πραγματικό επιχειρησιακό περιβάλλον. Στη διάρκεια της φάσης αυτής, θα γίνει εφαρμογή όλων των τελικών δοκιμών, ελέγχων, μεθοδολογιών και επιχειρησιακών διαδικασιών, σε συνθήκες λειτουργίας με πραγματικά δεδομένα. Σε αυτή τη φάση επίσης, θα χρειαστεί η ανάδραση και η συνεχής συνεργασία με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., ώστε να εξασφαλιστεί η απαραίτητη βοήθεια προς την Ομάδα Υλοποίησης του συγκεκριμένου λογισμικού. Από την ανάλυση των στοιχείων ανατροφοδότησης από την πιλοτική εφαρμογή θα οριστικοποιηθούν τόσο η πλατφόρμα όσο και οι επιμέρους εφαρμογές καθώς και τα εγχειρίδια και βοηθητικοί οδηγοί.

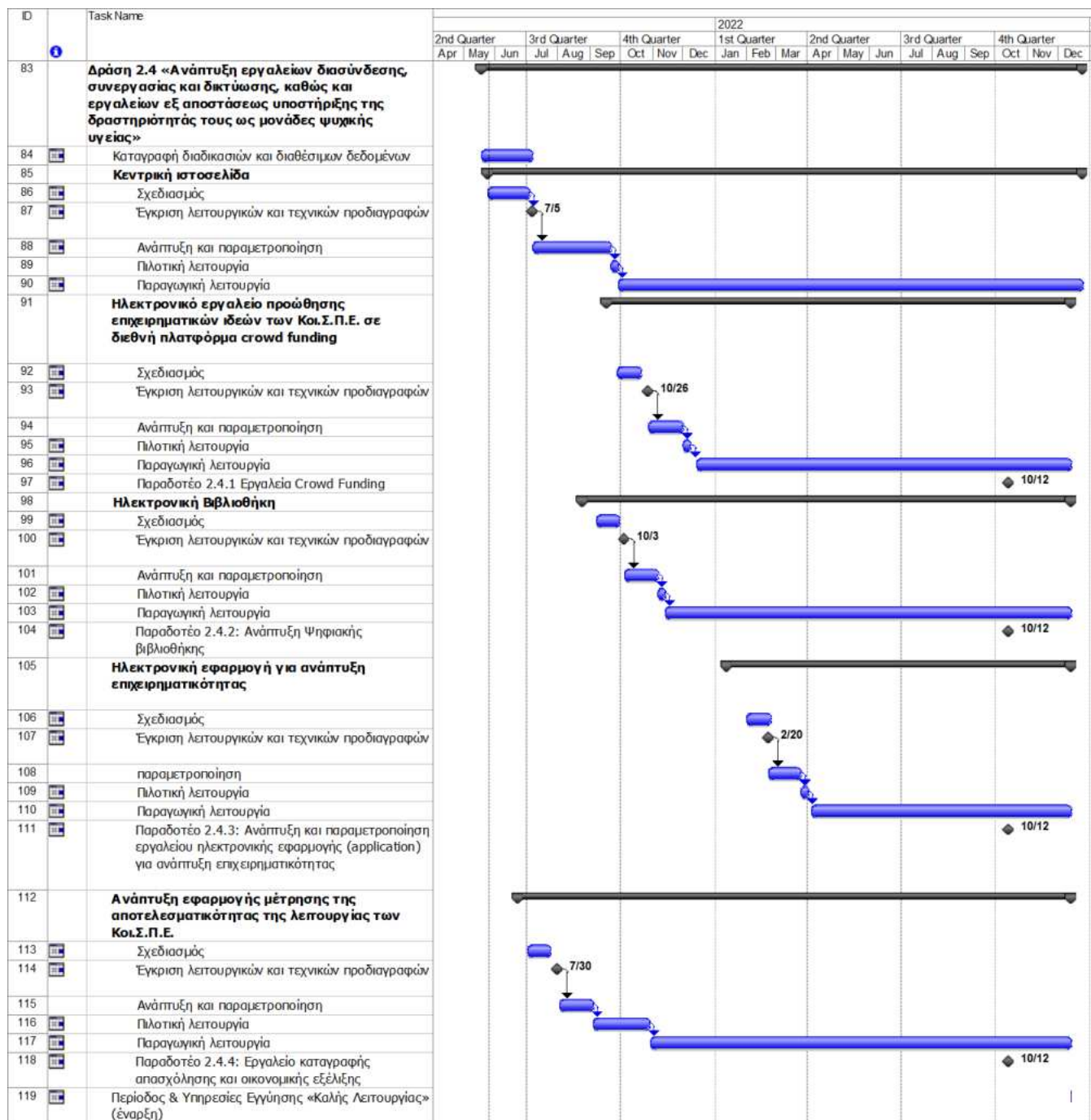
## **5. Πλήρης λειτουργία ηλεκτρονικής πλατφόρμας και επιμέρους εφαρμογών**

Σε αυτή τη φάση θα γίνει διαθέσιμη η ηλεκτρονική πλατφόρμα και οι εφαρμογές σε όλους τους stakeholders. Σε αυτό το πλαίσιο θα πραγματοποιηθούν οι ακόλουθες ενέργειες:

- Αρχική ενημέρωση χρηστών (Κοι.Σ.Π.Ε.) και δημιουργία κωδικών πρόσβασης ανά χρήστη με την έναρξη λειτουργίας της πλατφόρμας και των εφαρμογών.
- Συμβουλευτική υποστήριξη μέσω e-mentoring στην χρήση και αξιοποίηση των δυνατοτήτων της πλατφόρμας.
- Συνεχής ενημέρωση της ιστοσελίδας με τα αποτελέσματα και τις δράσεις του έργου καθώς και τις δραστηριότητες της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε..
- Τεχνική υποστήριξη της πλατφόρμας.
- Εκπαίδευση χρηστών ηλεκτρονικής πλατφόρμας.

Στο πλαίσιο της εργασίας περιλαμβάνεται και η Περίοδος & Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» της ηλεκτρονικής πλατφόρμας και των επιμέρους εφαρμογών, για δύο έτη μετά τη λήξη του έργου.

### 4.4.2 Χρονοδιάγραμμα της Δράσης 2.4 με διαχειριστικές και διοικητικές διαδικασίες υποστήριξης, του έργου



#### 4.4.3 Παραδοτέα της Δράσης 2.4

##### **Παραδοτέο 2.4.1 Εργαλεία Crowd Funding**

##### **Παραδοτέο 2.4.2: Ανάπτυξη Ψηφιακής βιβλιοθήκης**

##### **Παραδοτέο 2.4.3: Ανάπτυξη και παραμετροποίηση εργαλείου ηλεκτρονικής εφαρμογής (application) για ανάπτυξη επιχειρηματικότητας**

##### **Παραδοτέο 2.4.4: Εργαλείο καταγραφής απασχόλησης και οικονομικής εξέλιξης.**

Στο πλαίσιο της Δράσης 2.4 προβλέπεται η ανάπτυξη **Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας για την Εφαρμογή Υποστήριξης Επιχειρηματικών Αποφάσεων – Διαχείρισης και Διασύνδεσης των Κοι.Σ.Π.Ε.** Η εφαρμογή θα ενσωματώνει 4 διακριτές εφαρμογές που αποτελούν τα προβλεπόμενα από τη διακήρυξη του έργου άνωθεν παραδοτέα.

Για κάθε παραδοτέο θα παραδοθούν στην Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. τα κάτωθι:

- Τεύχος προδιαγραφών της λογισμικής υπηρεσίας
- Πηγαίος κώδικα (εκτός από το Lean start up Application, του οποίου η προμήθεια θα πραγματοποιηθεί από το Υποέργο 1 της Αυτεπιστασίας (Παραδοτέο: Π\_8.2) οπότε και θα παρέχεται από τον προμηθευτή),
- Τεκμηρίωση κώδικα,
- Πλήρη εγχειρίδια τεκμηρίωσης εγκατάστασης και παραμετροποίησης χρήσης διακριτά για διαχειριστές και τελικούς χρήστες,
- Troubleshooting και οδηγίες αποκατάστασης εσφαλμένης χρήσης,
- Έκθεση ελέγχου καλής λειτουργίας όλων των λογισμικών (application test)
- Έκθεση ελέγχου καλής λειτουργίας του συνολικού συστήματος (integration test),
- Μεθοδολογία χρήσης υπηρεσιών help desk και υποβολής αιτήματος προς την εταιρεία για αποκατάσταση τυχόν λειτουργικών προβλημάτων και αντιμετώπιση κρίσιμων καταστάσεων,
- Μεθοδολογία υποβολής νέων αιτημάτων αναβάθμισης λειτουργικότητας ή αξιολόγησης νέων επιμέρους εφαρμογών για την διεκπεραίωση της απαιτούμενης σχετικής ανάλυσης από την ομάδα αναλυτών της εταιρείας.

## 4.5 Συνοπτικό χρονοδιάγραμμα για το σύνολο των Δράσεων του έργου



# ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ 1: Έκθεση εξειδίκευσης της μεθοδολογίας υλοποίησης του έργου

		5/21	6/21	7/21	8/21	9/21	10/21	###	12/21	1/22	2/22	3/22	4/22	5/22	6/22	7/22	8/22	9/22	10/22	11/22	12/22	
		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19	M20	
<b>ΠΑΚΕΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ - ΕΡΓΑΣΙΕΣ - ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ</b>																						
<b>Project Management</b>																						
<b>Παροχή Mentoring και e-mentoring σε Κοι.Σ.Π.Ε</b>																						
<b>Παραδοτέο 1</b>																						
Δράση 2.1 «Ανάπτυξη, προσυμπόληση και εφαρμογή εργαλείων υποστηρίξιμης απασχόλησης για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα»	<b>ΦΑΣΗ Α. Καθορισμός εργαλείων ανάπτυξης μοντέλου και προτυποποίησης οδηγού</b>																					
	Καταγραφή και αποτίμηση υφιστάμενων πρακτικών υποστηρίξιμης απασχόλησης στους Κοι.Σ.Π.Ε.																					
	<b>Παραδοτέο 2.1.1: Αποτίμηση καταγραφή ανά Κοι.Σ.Π.Ε. των υφιστάμενων πρακτικών υποστήριξης απασχόλησης</b>																					
	Αξιολόγηση υφιστάμενων πρακτικών υποστηρίξιμης απασχόλησης στους Κοι.Σ.Π.Ε.																					
	<b>Παραδοτέο 2.1.2: Αξιολόγηση της μέχρι τώρα εφαρμογής των γραφείων υποστηρίξιμης απασχόλησης που λειτουργούν</b>																					
	Διερεύνηση διεθνούς εμπειρίας και benchmarking μοντέλων εξωτερικού																					
	<b>Παραδοτέο 2.1.3: Benchmarking μοντέλων εξωτερικού και καταγραφή βέλτιστων πρακτικών</b>																					
	Ανάπτυξη εργαλείων Υποστηρίξιμης Απασχόλησης για Κοι.Σ.Π.Ε.																					
	<b>Παραδοτέο 2.1.4: Ανάπτυξη μοντέλου υποστηρίξιμης απασχόλησης προσαρμοσμένου στα ελληνικά δεδομένα των Κοι.Σ.Π.Ε.</b>																					
	<b>Παραδοτέο 2.1.5: Προτυποποίηση και σύνταξη ΟΔΗΓΟΥ</b>																					
Δράση 2.2 «Ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.»	<b>ΦΑΣΗ Β. Πιλοτική εφαρμογή - Υποστήριξη εφαρμογής εξειδικευμένων εργαλείων ΥΑ</b>																					
	Εκπαίδευση στελεχών επί των εργαλείων ΥΑ (online)																					
	Συμβουλευτική Υποστήριξη των Κοι.Σ.Π.Ε. στην εφαρμογή του μοντέλου και του Οδηγού																					
	<b>Workshop: Μετακινήσεις 60-80 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ και Εποπτών των Κοι.Σ.Π.Ε. στην Αθήνα</b>																					
	Ενημέρωση και επικοινωνία του τελικού Οδηγού																					
	<b>Παραδοτέο 2.1.6: Πιλοτική εφαρμογή σε 60 στελέχη επαγγελματιών υγείας που ήδη εργάζονται σε Κοι.Σ.Π.Ε.</b>																					
	<b>Παραδοτέο 2.1.7: Διοργάνωση ημερίδας ενημέρωσης και επικοινωνίας Οδηγού σε επαγγελματίες υγείας και εποπτών των Κοι.Σ.Π.Ε.</b>																					
	Καταγραφή των αναγκών των Κοι.Σ.Π.Ε. ως προς τις διαδικασίες και τα εργαλεία για την ανάπτυξη και ενίσχυση του ανθρωπίνου δυναμικού τους																					
	<b>Παραδοτέο 2.2.1: Μελέτη διάγνωσης αναγκών ανάπτυξης &amp; ενίσχυσης των ανθρωπίνων πόρων σε 30 Κοι.Σ.Π.Ε (clusters ανάλογα με το μέγεθος και τον τομέα οικονομικής δραστηριότητας)</b>																					
	Έρευνα γραφείου και θεσμικού πλαισίου και αποτύπωση υφιστάμενης κατάστασης																					
Καταγραφή αναγκών και διαδικασιών που πρέπει να τηρούν οι Κοι.Σ.Π.Ε. από τον χαρακτήρα τους ως Μονάδες Ψυχικής Υγείας																						
Καταγραφή αναγκών και διαδικασιών που πρέπει να τηρούν οι Κοι.Σ.Π.Ε. από τον χαρακτήρα τους ως Κοινωνικές Επιχειρήσεις																						
Ανάπτυξη και επικαιροποίηση οδηγών ενημέρωσης για τη σύσταση και λειτουργία των Κοι.Σ.Π.Ε																						
<b>Πρόσθετο παραδοτέο 1: Οδηγός συμβάσεων ανατιθέμενων κατ' αποκλειστικότητα</b>																						
<b>Πρόσθετο παραδοτέο 2: Οδηγός ενημέρωσης για παραχωρήσεις/εκμισθώσεις υποδομών</b>																						
<b>Πρόσθετο παραδοτέο 3: Επικαιροποίηση οδηγού για τη σύσταση και αρχική λειτουργία νέων Κοι.Σ.Π.Ε.</b>																						
Προτυποποίηση διαδικασιών συμμόρφωσης με τον GDPR, Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, Διοικητικής Λειτουργίας, Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Ασφάλειας Τροφίμων																						
Υποστήριξη πιλοτικής εφαρμογής των εργαλείων και οδηγών προτυποποίησης διαδικασιών																						
<b>Παραδοτέο 2.2.3: (mentoring, e- mentoring) Εφαρμογή των οδηγών και νέων προτύπων σε Κοι.Σ.Π.Ε</b>																						
Οριστικοποίηση Εργαλείων και Οδηγών συμμόρφωσης με τον GDPR, Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, Διοικητικής Λειτουργίας, Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Ασφάλειας Τροφίμων																						
<b>Παραδοτέο 2.2.2: Ανάπτυξη Εργαλείων και Οδηγών Προτυποποίησης διαδικασιών (GDPR, Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, Διοικητικής Λειτουργίας)</b>																						



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη



# ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ 1: Έκθεση εξειδίκευσης της μεθοδολογίας υλοποίησης του έργου

		5/21	6/21	7/21	8/21	9/21	10/21	####	12/21	1/22	2/22	3/22	4/22	5/22	6/22	7/22	8/22	9/22	10/22	11/22	12/22	
		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19	M20	
Δράση 2.3 «Εκπόνηση μελετών, ανάπτυξη προτύπων για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.»	<b>ΠΑΚΕΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ - ΕΡΓΑΣΙΕΣ - ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ</b>																					
	<b>ΦΑΣΗ Α Εκπόνηση μελετών, ανάπτυξη προτύπων για την ενίσχυση των Κοι.Σ.Π.Ε.</b>																					
	Οδηγός (tool kit) καταγραφής και αξιολόγησης βιωσιμότητας Κοι.Σ.Π.Ε.																					
	Καταγραφή στοιχείων στις φόρμες καταγραφής από Κοι.Σ.Π.Ε.																					
	Εκτίμηση βιωσιμότητας υφιστάμενης κατάστασης																					
	Ενημέρωση των Κοι.Σ.Π.Ε. για τα αποτελέσματα της αξιολόγησης και συνεργασία με κάθε Κοι.Σ.Π.Ε. για διαμόρφωση προτάσεων βελτίωσης																					
	Συμβουλευτική υποστήριξη στην ανάπτυξη επιχειρηματικών ιδεών και στην εξασφάλιση χρηματοδοτήσεων																					
	Οδηγοί ανάπτυξης για τον τομέα εστίασης και καθαριότητας																					
	<b>Παραδοτέο 2.3.1: 30 διαγνωστικές μελέτες με αποτύπωση βιωσιμότητας, προτάσεις βελτίωσης, εφαρμογή των προτάσεων, re-engineering</b>																					
	<b>Παραδοτέο 2.3.3: Προτυποποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών. Συγγραφή Οδηγών για τομέα εστίασης και καθαριότητας</b>																					
	<b>ΦΑΣΗ Β Εκπόνηση τομεακών μελετών δραστηριότητας Κοι.Σ.Π.Ε.</b>																					
	Εξειδίκευση τομέων προς μελέτη βάση τις υφιστάμενες δραστηριότητες και τα ενδιαφέροντα των Κοι.Σ.Π.Ε.																					
	Οδηγός τομεακών μελετών-Μεθοδολογία εκπόνησης																					
	Έρευνα γραφείου																					
	Ποσοτική έρευνα σε φορείς τους δημοσίου (ήδη πελάτες αλλά και πιθανούς πελάτες των Κοι.Σ.Π.Ε.)																					
Ποιοτικές έρευνες σε θεσμικούς φορείς ανά τομεακή μελέτη																						
Ανάλυση δεδομένων και Works hop για παραγωγή νέων προτάσεων																						
<b>Παραδοτέο 2.3.2: Εκπόνηση τομεακών μελετών δραστηριότητας Κοι.Σ.Π.Ε</b>																						
<b>Παραδοτέο.2.3.4: Προτάσεις νέων τομέων επιχειρησιακής δραστηριότητας στη βάση των αναδυόμενων ευκαιριών στην ελληνική αγορά</b>																						
Δράση 2.4 «Ανάπτυξη εργαλείων διασύνδεσης, συνεργασίας και δικτύωσης, καθώς και εργαλείων εξ αποστάσεως υποστήριξης της δραστηριότητάς τους ως μονάδες ψυχικής υγείας»	Καταγραφή διαδικασιών και διαθέσιμων δεδομένων																					
	Ανάπτυξη και έγκριση λειτουργικών και τεχνικών προδιαγραφών πλατφόρμας και ηλεκτρονικών Εφαρμογών																					
	Ανάπτυξη και παραμετροποίηση Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας και Εφαρμογών																					
	Πιλοτική Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας και των Εφαρμογών																					
	Πλήρης λειτουργία ηλεκτρονικής πλατφόρμας και επιμέρους εφαρμογών																					
	<b>Παραδοτέο 2.4.1 Εργαλεία Crowd Funding</b>																					
	<b>Παραδοτέο 2.4.2: Ανάπτυξη Ψηφιακής βιβλιοθήκης</b>																					
	<b>Παραδοτέο 2.4.3: Ανάπτυξη και παραμετροποίηση εργαλείου ηλεκτρονικής εφαρμογής (application) για ανάπτυξη επιχειρηματικότητας</b>																					
	<b>Παραδοτέο 2.4.4: Εργαλείο καταγραφής απασχόλησης και οικονομικής εξέλιξης</b>																					



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

## 5 Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας- Πλάνο Διαχείρισης Κινδύνων

### 5.1 Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας

Ο έγκαιρος προσδιορισμός των Κρίσιμων Παραγόντων Επιτυχίας (Critical Success Factors) αποτελεί ζωτικό παράγοντα επιτυχίας του έργου, καθώς ελαχιστοποιεί τις αναπάντεχες αποκλίσεις κατά τη φάση της υλοποίησης του έργου. Η σπουδαιότητα του προσδιορισμού των Παραγόντων Επιτυχίας, έγκειται στην παραδοχή, ότι η επιτυχής επίτευξη ενός έργου δεν αφορά στην αντιμετώπιση των προβλημάτων κατά την εμφάνιση τους, μα στην πρόβλεψη και τον σχεδιασμό αποφυγής τους. Για το λόγο αυτό, οι Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας στους οποίους θα επικεντρωθεί η Ομάδα Έργου, οφείλουν να είναι συγκεκριμένοι, κατανοητοί και μετρήσιμοι.

Κατά τον μέχρι τώρα σχεδιασμό, έχουν προσδιοριστεί οι ακόλουθοι Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας, η διαχείριση των οποίων θα απαιτήσει ιδιαίτερη μέριμνα, τόσο από την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. όσο και την Ομάδα Έργου. Λαμβάνοντας υπόψη τον χαρακτήρα του έργου και τις σκοπιμότητες που αυτό εξυπηρετεί, ως κρίσιμοι παράγοντες για την επιτυχή υλοποίησή του θεωρούνται:

- Η δυνατότητα να ξεκινήσει άμεσα το έργο, χωρίς να απαιτείται «περίοδος προσαρμογής» ως αποτέλεσμα της σημαντικής εμπειρίας από την υλοποίηση μεγάλου αριθμού έργων παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών αντίστοιχης ή και μεγαλύτερης πολυπλοκότητας και απαιτητικότητας.
- Το σύστημα οργάνωσης, διοίκησης και παρακολούθησης της υλοποίησης, το οποίο πρέπει να είναι αποτελεσματικό, άμεσο, ευέλικτο και σε πλήρη συμμόρφωση με το σύνολο των ποιοτικών, τεχνικών και ποσοτικών προδιαγραφών, όπως αυτές εξειδικεύονται στις επόμενες ενότητες.
- Η άμεση και αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων καθ' όλη την διάρκεια του έργου.
- Ο αναλυτικός χρονοπρογραμματισμός και η τήρηση του χρονοδιαγράμματος υλοποίησης στο πλαίσιο σχεδιασμού που έχει εκπονηθεί.
- Η διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, δράσεων και παραδοτέων του έργου, μέσα από την εφαρμογή διεθνώς αναγνωρισμένων συστημάτων ποιότητας του έργου.
- Η αρτιότητα και καταλληλόλητα των στελεχών της ομάδας έργου του αναδόχου, η οποία εξασφαλίζεται από τη συσσωρευμένη εμπειρία του Προσφέροντος, σε αντίστοιχα έργα παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών αλλά και σε έργα στον τομέα της Ψυχικής Υγείας και της ψυχοκοινωνικής ένταξης ειδικότερα.
- Η γνώση και κατανόηση του χώρου της Ψυχικής Υγείας, καθώς και η πρότερη συνεργασία της Ομάδας Έργου με φορείς και stakeholders που σχετίζονται με το έργο συμβάλει στην δυνατότητα κινητοποίησης και εξασφάλισης της συμμετοχής τους στις επί μέρους δράσεις του έργου.
- Η κατανόηση των ιδιαίτερων αναγκών των ληπτών υπηρεσιών από κοινοτικές δομές Ψυχικής Υγείας αλλά και των ιδιαιτεροτήτων στην οργάνωση και διοίκηση των δομών αυτών.
- Η επιτυχής χρησιμοποίηση εξειδικευμένων και επιστημονικά τεκμηριωμένων μεθοδολογιών και εργαλείων για την υποστήριξη όλων των απαιτούμενων διαδικασιών του έργου, καθώς και τη διαχείριση του συνόλου των πληροφοριών του περιβάλλοντος

εφαρμογής του (Project Management, Risk Management, Έρευνες πεδίου, Ποιοτικές αναλύσεις, Expert panels, Desk Research κλπ.).

- Η συνεχής συμμετοχή και υποστήριξη της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. μέσω της διασφάλισης των απαιτούμενων πόρων.
- Η άριστη συνεργασία με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και η διασφάλιση των όρων συνέργειας και συμπληρωματικότητας με όλους τους εμπλεκόμενους Φορείς και Αρχές. Στο βαθμό που διάφορες ενέργειες της Ομάδας έργου απαιτούν τη συμβολή, συνεργασία ή/και έγκριση από την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., απαιτείται ιδιαίτερα στενή συνεργασία προκειμένου να μπορεί να διασφαλισθεί η έγκαιρη και έγκυρη υλοποίηση όλων των επιμέρους ενεργειών και η έγκαιρη διάθεση των απαιτούμενων πληροφοριών από τους εμπλεκόμενους φορείς.
- Η συνεχής και αποτελεσματική επικοινωνία με τα εμπλεκόμενα στελέχη των Κοι.Σ.Π.Ε., συντονισμένα με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. ώστε να διασφαλίζεται η ομαλή συνεργασία καθ' όλη τη διάρκεια του έργου.

Πρέπει να σημειωθεί όμως πως ο επιμέρους προσδιορισμός των Κρίσιμων Παραγόντων Επιτυχίας, δεν αποτελεί από μόνος του στρατηγικό σχεδιασμό. Μόνο σε συνδυασμό με τον ορθό και αναλυτικό σχεδιασμό του έργου αποκτά εξαιρετική σπουδαιότητα καθώς βοηθάει στο να επικεντρώνονται και να ιεραρχούνται οι στόχοι του έργου.

Όπως διαπιστώνεται από το σύνολο της παρούσας προσφοράς, τα προαναφερθέντα ζητήματα έχουν ληφθεί σοβαρά υπόψη και η εκπλήρωση όλων των απαιτούμενων ενεργειών για την επιτυχή υλοποίηση του Έργου θα είναι συνεχής από πλευράς της Ομάδας Έργου.

## 5.2 Πλάνο Διαχείρισης Κινδύνων

### 5.2.1 Διαχείριση Κινδύνων

Η πρόβλεψη των κινδύνων που πιθανόν να παρουσιασθούν στη πορεία του Έργου καθώς και η αντιμετώπισή τους, αποτελεί κατά κύριο λόγο ευθύνη του Αναδόχου. Πολλοί από αυτούς του πιθανούς κινδύνους είναι γνωστοί από σήμερα στη συγκεκριμένη περίπτωση, τόσο από γνώση του ίδιου του Φορέα, όσο και από τη γενικότερη εμπειρία παρόμοιων Έργων. Η εξειδίκευση, όμως, αυτών των κινδύνων, η ανάλυσή τους στα επιμέρους στοιχεία που τους συνιστούν, η ρεαλιστική εκτίμηση του μεγέθους τους και της πιθανότητας εμφάνισής τους και τέλος η εκτίμηση των συνεπειών τους, περιλαμβάνονται μεταξύ των πρώτων δραστηριοτήτων του Αναδόχου, μετά την ανάληψη του έργου και καταγράφονται αναλυτικά στα παραδοτέα της φάσης εκκίνησης. Εκείνο που κατά την αντίληψή μας έχει τη μεγαλύτερη σημασία σήμερα σε επίπεδο Πρότασης είναι ο τρόπος διαχείρισης αυτών των κινδύνων, σε όλη τη διάρκεια του Έργου, που διασφαλίζει ότι θα εντοπισθούν έγκαιρα και θα αντιμετωπισθούν κατάλληλα και όλα τα προβλήματα που δεν μπορούν να προβλεφθούν για διάφορους λόγους τώρα. Σημειώνεται ότι αυτά, τα άγνωστα σήμερα προβλήματα, πιθανόν να είναι τα περισσότερα και πλέον σοβαρά στη διάρκεια του έργου. Συνεπώς, η έμφαση πρέπει να δοθεί στη μεθοδολογική αντιμετώπιση και αυτής της πτυχής του έργου.

Πρέπει από την αρχή να διευκρινισθεί ότι κίνδυνοι του Έργου θεωρούνται εκείνοι που έχουν επιπτώσεις στα προκαθορισμένα οφέλη, στο κόστος και στο χρόνο υλοποίησης. Αυτές οι σχέσεις

πρέπει να είναι σαφέστερες και όσο το δυνατόν ποσοτικοποιημένες. Διαφορετικά δεν υπάρχει τρόπος αξιολόγησης και διαχείρισης των κινδύνων.

Η Ομάδα Έργου θα χρησιμοποιήσει συγκεκριμένη μεθοδολογία για τον έλεγχο και την αντιμετώπιση των κινδύνων, με βάση την εμπειρία των στελεχών του σε διάφορα έργα.

### 5.2.2 Πιθανά Προβλήματα κατά τη Διεξαγωγή του Έργου και Τρόποι Αντιμετώπισης τους –Πλάνο Διαχείρισης Κινδύνων

Με την έναρξη του Έργου, έχουν εντοπιστεί τα πιθανά προβλήματα που είναι δυνατόν να προκύψουν κατά την μετέπειτα πορεία του, έτσι ώστε να είναι δυνατή η έγκαιρη αντιμετώπιση τους. Επίσης, είναι σκόπιμο να αποφασισθεί για ποιο από τα προσδιορισθέντα προβλήματα αξίζει να αφιερωθεί χρόνος και πόροι, λαμβάνοντας υπόψη:

- Την πιθανότητα εκδήλωσης του προβλήματος.
- Τις επιπτώσεις που θα έχει το πρόβλημα στο έργο, αν δεν γίνουν προληπτικές ενέργειες μέχρι την εκδήλωσή του. Οι επιπτώσεις αυτές πρέπει να εκφράζονται σε σχέση με το χρόνο και το κόστος του Έργου, όπου αυτό είναι δυνατόν.

Στο πλαίσιο αυτό, η Ομάδα Έργου έχει αναπτύξει συγκεκριμένη μεθοδολογία για τον έλεγχο και την αντιμετώπιση προβλημάτων, με βάση την εμπειρία των στελεχών του και των μελών της ομάδας έργου σε διάφορα έργα. Αυτή ενσωματώνεται στο **Πλάνο Διαχείρισης Κινδύνων** που ακολουθεί και οριστικοποιείται τελικά από τη Διοίκηση του έργου. Το πλάνο αναλύεται σε 5 βασικές ενότητες:

- A. Εντοπισμό κινδύνων
- B. Πιθανότητα και συνέπεια εμφάνισης κινδύνων
- Γ. Κατάταξη κινδύνων
- Δ. Αντιμετώπιση κινδύνων
- E. Ανάπτυξη διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων

## A. Εντοπισμός κινδύνων

Το πρώτο στάδιο για τον ανάπτυξη του σχεδίου διαχείριση κινδύνων είναι ο εντοπισμός τους, καθώς και οι αντίστοιχες επιπτώσεις τους αλλά και οι ενδεχόμενες ευκαιρίες και γίνεται μια πρώτη εκτίμηση/ αξιολόγηση του βαθμού έκθεσης του έργου για καθέναν απ' αυτούς. Η αναγνώριση κινδύνων και ευκαιριών στηρίζεται στην κατά το δυνατό μεγαλύτερη κατανόηση των πραγματικών απαιτήσεων του έργου και των στόχων (στρατηγικών και τακτικών) που έχουν τεθεί.

Οι κίνδυνοι του προγράμματος ενδεικτικά έχουν ως εξής:

1. Καθυστέρηση έγκρισης του Παραδοτέου 1 και των επί μέρους εργαλείων έρευνας .
2. Αδυναμία ή καθυστέρηση ανταπόκρισης του προσωπικού ιδιαίτερα των μικρότερου μεγέθους Κοι.Σ.Π.Ε. σε έρευνες, παροχή δευτερογενών δεδομένων λόγω φόρτου εργασίας
3. Ελλιπής συμμετοχή/ μη ολοκλήρωση πιλοτικών εφαρμογών λόγω κόπωσης ή αντίστασης στην αλλαγή από τα μέλη των Κοι.Σ.Π.Ε. λόγω του πλήθους των νέων διαδικασιών που πιθανόν θα πρέπει να υιοθετήσουν στα πλαίσια της προτυποποίησης διαδικασιών.
4. Άρνηση ικανοποιητικού αριθμού εκπροσώπων Κοι.Σ.Π.Ε. και stakeholders να συμμετάσχουν στις πρωτογενείς έρευνες (συμπεριλαμβανομένων των μελετών βιωσιμότητας)
5. Χαμηλή ανταποκρισιμότητα συμμετοχής Λ.Υ.Ψ.Υ. στην πρωτογενή έρευνα και αρνητικές αντιδράσεις στην αλλαγή κατά τις πιλοτικές εφαρμογές
6. Απουσία επαρκών πρόσφατων οικονομικών δεδομένων και αναλύσεων για τους 6 τομείς δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.
7. Χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες στην έγκριση του αιτήματος παροχής στοιχείων από την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. τους επιμέρους φορείς (π.χ Υπουργείο Υγείας, Κοι.Σ.Π.Ε., ΣΕΒ, icap), ή άρνηση ή αδυναμία παροχής τους λόγω ενδογενών αδυναμιών τους ή άλλων λόγων που θα καθυστερήσει την ανάλυσή τους
8. Επιπτώσεις της πανδημίας του COVID-19.
9. Κολλήματα στην προβλεπόμενη από Υποέργο 1 της Πράξης προμήθεια της Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας που πρέπει να παραμετροποιηθεί και να ενσωματωθεί στην συνολική πλατφόρμα του έργου.

## B. Πιθανότητα και συνέπεια εμφάνισης κινδύνων

Για να ενισχύεται η «ορατότητα» των κινδύνων και να υποστηρίζεται η διαδικασία λήψης διοικητικών αποφάσεων, είναι δυνατή η χρησιμοποίηση της **μήτρας αξιολόγησης πιθανότητας/επίπτωσης κινδύνων**. Πρόκειται για μία γραφική αναπαράσταση των πληροφοριών που συνήθως περιέχονται στα Μητρώα Καταγραφής Κινδύνων Έργου (βλ. πίνακα που ακολουθεί).

**Μήτρα αξιολόγησης επίπτωσης κινδύνων**

ΕΚΘΕΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΣΕ ΚΙΝΔΥΝΟ (Ε=Π*Σ)						
ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ	0,9 ΠΟΛΥ ΥΨΗΛΗ	0,05	0,09	0,18	0,36	0,72
	0,7 ΥΨΗΛΗ	0,04	0,07	0,14	0,28	0,56
	0,5 ΜΕΣΗ	0,03	0,05	0,10	0,20	0,40
	0,3 ΧΑΜΗΛΗ	0,02	0,03	0,06	0,12	0,24
	0,01 ΠΟΛΥ ΧΑΜΗΛΗ	0,01	0,01	0,02	0,04	0,08
		0,05 ΠΟΛΥ ΧΑΜΗΛΗ	0,10 ΧΑΜΗΛΗ	0,20 ΜΕΣΗ	0,40 ΥΨΗΛΗ	0,80 ΠΟΛΥ ΥΨΗΛΗ
<b>ΣΥΝΕΠΕΙΑ</b>						

Ο **οριζόντιος άξονας απεικονίζει την επίπτωση του κινδύνου** και η κλίμακά του αναπαριστά τη σοβαρότητα της επίπτωσής του στο Έργο. Ο **κάθετος άξονας απεικονίζει την πιθανότητα του κινδύνου**. Οι κίνδυνοι με υψηλή πιθανότητα και υψηλό βαθμό επίπτωσης τοποθετούνται επάνω και δεξιά και συνήθως απαιτούν πιο ενδελεχή εξέταση και μια πιο «επιθετική» και επίσημη διαχείριση (aggressive formal risk management).

**Αξιολόγηση επίπτωσης κινδύνων**

ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ	ΣΥΝΕΠΕΙΑ	ΕΚΘΕΣΗ (Π*Σ)
• Καθυστέρηση έγκρισης του Παραδοτέου 1 και των επί μέρους εργαλείων έρευνας	0,3	0,40	0,12
• Αδυναμία ή καθυστέρηση ανταπόκρισης του προσωπικού ιδιαίτερα των μικρότερου μεγέθους Κοι.Σ.Π.Ε. σε πρωτογενείς έρευνες και παροχή δευτερογενών δεδομένων λόγω φόρτου εργασίας σε πρωτογενείς έρευνες	0,5	0,20	0,10
• Ελλιπής συμμετοχή/ μη ολοκλήρωση πιλοτικών εφαρμογών λόγω κόπωσης ή αντίστασης στην αλλαγή από τα μέλη των Κοι.Σ.Π.Ε. λόγω του πλήθους των διαδικασιών που είναι πιθανόν να αλλάξουν	0,5	0,20	0,10
• Αδυναμία ή άρνηση συμμετοχής όλων Κοι.Σ.Π.Ε. ώστε να εκπονηθούν οι 30 μελέτες βιωσιμότητας	0,3	0,40	0,12
• Χαμηλή ανταποκρισιμότητα Λ.Υ.Ψ.Υ. στην πρωτογενή έρευνα και αρνητικές αντιδράσεις προς τις αλλαγές διαδικασιών κατά τις πιλοτικές εφαρμογές	0,5	0,20	0,10
• Απουσία επαρκών πρόσφατων οικονομικών δεδομένων και αναλύσεων για τους 6 τομείς δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.	0,3	0,10	0,03
• Αδυναμία ή καθυστέρηση ανταπόκρισης της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. ή/και του Υπουργείου Υγείας λόγω χρονοβόρων	0,3	0,40	0,12



ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ	ΣΥΝΕΠΕΙΑ	ΕΚΘΕΣΗ (Π*Σ)
γραφειοκρατικών διαδικασιών ή θεσμικών/οργανωτικών ελλείψεων στην παροχή πληροφοριών και στοιχείων απαραίτητων για την ανάπτυξη των ψηφιακών εφαρμογών ή την προτυποποίηση των διαδικασιών που θα καθυστερήσει την ανάλυσή τους			
• Επιπτώσεις της πανδημίας του COVID-19	0,3	0,10	0,03
• Κολλήματα στην προβλεπόμενη από Υποέργο 1 της Πράξης προμήθεια της Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας που πρέπει να παραμετροποιηθεί και να ενσωματωθεί στην συνολική πλατφόρμα του έργου.	0,5	0,20	0,10

### Γ. Κατάταξη κινδύνων

Με βάση τις παραπάνω εκτιμήσεις επικινδυνότητας, η κατάταξη των κινδύνων παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί:

#### Κατάταξη κινδύνων έργου

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	ΕΚΘΕΣΗ (Π*Σ)	
<b>ΑΠΟΔΕΚΤΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ</b>	1. Απουσία επαρκών πρόσφατων οικονομικών δεδομένων και αναλύσεων για τους 6 τομείς δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε	0,03
	2. Επιπτώσεις της πανδημίας του COVID-19	0,03
<b>ΜΗ ΕΠΙΘΥΜΗΤΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ</b>	1. Απουσία επαρκών πρόσφατων οικονομικών δεδομένων και αναλύσεων για τους 6 τομείς δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε	0,06
	2. Αδυναμία ή άρνηση συμμετοχής όλων Κοι.Σ.Π.Ε. ώστε να εκπονηθούν οι 30 μελέτες βιωσιμότητας	0,12
	3. Αδυναμία ή καθυστέρηση ανταπόκρισης του προσωπικού ιδιαίτερα των μικρότερου μεγέθους Κοι.Σ.Π.Ε. σε πρωτογενείς έρευνες και παροχή δευτερογενών δεδομένων λόγω φόρτου εργασίας σε πρωτογενείς έρευνες	0,10
	4. Κολλήματα στην προβλεπόμενη από Υποέργο 1 της Πράξης προμήθεια της Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας που πρέπει να παραμετροποιηθεί και να ενσωματωθεί στην συνολική πλατφόρμα του έργου	0,10
	5. Ελλιπής συμμετοχή/ μη ολοκλήρωση πιλοτικών εφαρμογών λόγω κόπωσης ή αντίστασης στην αλλαγή από τα μέλη των Κοι.Σ.Π.Ε. λόγω του πλήθους των διαδικασιών που είναι πιθανόν να αλλάξουν	0,12
	6. Χαμηλή ανταποκρισιμότητα Λ.Υ.Ψ.Υ. στην πρωτογενή έρευνα και αρνητικές αντιδράσεις στην αλλαγή κατά τις πιλοτικές εφαρμογές	0,10
	7. Αδυναμία ή καθυστέρηση ανταπόκρισης της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. ή/και του Υπουργείου Υγείας λόγω χρονοβόρων γραφειοκρατικών διαδικασιών ή θεσμικών/οργανωτικών ελλείψεων στην παροχή πληροφοριών και	0,12

	στοιχείων απαραίτητων για την ανάπτυξη των ψηφιακών εφαρμογών ή την προτυποποίηση των διαδικασιών που θα καθυστερήσει την ανάλυσή τους	
	8. Καθυστέρηση έγκρισης του Παραδοτέου1 και των εργαλείων έρευνας	0,12

#### Δ. Αντιμετώπιση κινδύνων

Ο καθορισμός ενεργειών για τη μείωση των απειλών όσον αφορά τους στόχους του έργου (γνωστός επίσης και ως «Σχεδιασμός Αντιμετώπισης Κινδύνων» ["Risk Response Planning"]) είναι ουσιώδους σημασίας για την επιτυχία του. Οι ενέργειες αυτές πρέπει να είναι ανάλογες με τη βαρύτητα του κινδύνου, να είναι οικονομικά αποδοτικές, να συμφωνούνται από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη και να ανατίθενται σε συγκεκριμένα αρμόδια άτομα.

Οι ενέργειες που μπορούν να αναληφθούν διακρίνονται στις εξής κατηγορίες:

- **Ενέργειες Πρόληψης:** Η πρόληψη του κινδύνου αναφέρεται στην αποτροπή του κινδύνου (οι δράσεις πραγματοποιούνται με διαφορετικό τρόπο αλλάζοντας τον αρχικό σχεδιασμό του Έργου και έτσι απομακρύνεται ο κίνδυνος), όπου τούτο είναι εφικτό, ή στη μείωση της πιθανότητας επέλευσης ενός εντοπισθέντος κινδύνου. Οι κίνδυνοι που εντοπίζονται σε πρώιμα στάδια είναι δυνατόν να αποτρέπονται ή να μετριαζονται (δηλ. να μειώνεται η πιθανότητα να επέλθουν) μέσω ενεργειών όπως η αποσαφήνιση απαιτήσεων, η προσθήκη πόρων, η παράταση της διάρκειας του έργου, η βελτίωση της επικοινωνίας, η υιοθέτηση μίας οικείας μεθοδολογίας υλοποίησης αντί μίας νέας, η αποφυγή άγνωστων αναδόχων κλπ.
- **Ενέργειες Μετάθεσης:** Μετάθεση του κινδύνου είναι η επιδίωξη να μεταβιβαστεί η ευθύνη για τη διαχείριση του κινδύνου σε τρίτο μέρος – με άλλα λόγια, η μετάθεση δεν εξαλείφει τον κίνδυνο.
- **Ενέργειες Αποδοχής:** Η αποδοχή κινδύνου σημαίνει ότι η Καθοδηγητική Ομάδα Έργου αποφασίζει να ανεχθεί τον κίνδυνο, ίσως επειδή δεν υπάρχει κάτι που μπορεί να γίνει (με εύλογο κόστος) για τον μετριασμό του, ή επειδή δεν είναι σε θέση να προσδιορίσει καμία άλλη κατάλληλη στρατηγική αντιμετώπισης ή επειδή η πιθανότητα επέλευσης του κινδύνου και οι επιπτώσεις του βρίσκονται σε αποδεκτό επίπεδο.
- **Ενέργειες Αντιμετώπισης:** Πρόκειται για ενέργειες που προγραμματίζονται και οργανώνονται ώστε να τίθενται σε ισχύ όταν και όποτε επέρχεται ο κίνδυνος.

Με βάση την προηγούμενη ανάλυση, οι ενέργειες διαχείρισης των κινδύνων του έργου, παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί:

#### Ενέργειες διαχείρισης κινδύνων

ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ
Καθυστέρηση έγκρισης του Παραδοτέου 1 και των εργαλείων έρευνας	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Επαναπροσδιορισμός χρονοδιαγράμματος στη μελέτη του Οδηγού αξιολόγησης</li> <li>2. Ανακατανομή πόρων έτσι ώστε να ολοκληρωθούν οι εργασίες εντός του προβλεπόμενου χρονοδιαγράμματος</li> </ol>

ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ
<p>Αδυναμία ή καθυστέρηση ανταπόκρισης της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. ή/και του Υπουργείου Υγείας λόγω χρονοβόρων γραφειοκρατικών διαδικασιών ή θεσμικών/οργανωτικών ελλείψεων στην παροχή πληροφοριών και στοιχείων απαραίτητων για την ανάπτυξη των ψηφιακών εφαρμογών ή την προτυποποίηση των διαδικασιών που θα καθυστερήσει την ανάλυσή τους</p>	<p>3. Καταγραφή της δυσκολίας και συνεννόηση με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. μεθόδων διευκόλυνσης των φορέων</p> <p>4. Προσαρμογή του χρονοδιαγράμματος και ανακατανομή της προσπάθειας της ομάδας ώστε να συλλεχθεί τα ελάχιστα απαραίτητα δεδομένα</p>
<p>Χαμηλή ανταποκρισιμότητα Λ.Υ.Ψ.Υ. στην πρωτογενή έρευνα και αρνητικές αντιδράσεις προς τις αλλαγές διαδικασιών κατά τις πιλοτικές εφαρμογές</p>	<p>5. Καταγραφή της δυσκολίας και συνεργασία με τα στελέχη των Κοι.Σ.Π.Ε.</p> <p>6. Διεξαγωγή ποιοτικών ερευνών για όσα άτομα υπάρχει διαθεσιμότητα</p>
<p>Ελλιπής συμμετοχή/ μη ολοκλήρωση πιλοτικών εφαρμογών λόγω κόπωσης ή αντίστασης στην αλλαγή από τα μέλη των Κοι.Σ.Π.Ε. λόγω του πλήθους των διαδικασιών που είναι πιθανόν να αλλάξουν</p>	<p>7. Προώθηση της αναγκαιότητας της συμβολής τους στη διαμόρφωση των νέων διαδικασιών λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε. και της κρίσιμότητας ενίσχυσης τους.</p> <p>8. Συντονισμός των πιλοτικών εφαρμογών ώστε να υπάρχει νοηματική και λειτουργική συνοχή</p> <p>9. Διασπορά των πιλοτικών εφαρμογών και των ερευνών κατά τη διάρκεια του έργου και μεταξύ Κοι.Σ.Π.Ε. όσο το δυνατόν για την αποφυγή κόπωσης</p> <p>10. Χρήση μέσω ψηφιακής τεχνολογίας, π.χ. τηλεδιάσκεψη</p> <p>11. Εστίαση στην συλλογή δευτερογενών δεδομένων</p>
<p>Αδυναμία ή καθυστέρηση ανταπόκρισης του προσωπικού ιδιαίτερα των μικρότερου μεγέθους Κοι.Σ.Π.Ε. σε έρευνες, παροχή δευτερογενών δεδομένων λόγω φόρτου εργασίας ομάδων διοίκησης και διαχείρισης</p>	<p>12. Διασπορά των αιτημάτων προς Κοι.Σ.Π.Ε.</p> <p>13. Ομαδοποίηση των ποσοτικών και ποιοτικών ερευνών όσο είναι δυνατό ώστε να μειωθεί το πλήθος των ξεχωριστών ερωτηματολογίων και συνεντεύξεων</p> <p>14. Διασφάλιση όσο το δυνατόν μεγαλύτερου χρόνου ανταπόκρισης</p> <p>15. Παροχή επιπλέον επιστημονικών εργαλείων μελών Κοι.Σ.Π.Ε..</p>
<p>Αδυναμία ή άρνηση συμμετοχής όλων Κοι.Σ.Π.Ε. ώστε να εκπονηθούν οι 30 μελέτες βιωσιμότητας*</p>	<p>16. Συνδρομή της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. στις προσπάθειες της Ομάδας Έργου.</p> <p>17. Εντατικοποίηση των επαφών με το επιτελικό και τεχνικό προσωπικό των φορέων που σχετίζονται με την υποστήριξη και διαχείριση της συγκεκριμένης πηγής δεδομένων</p>
<p>Απουσία επαρκών πρόσφατων οικονομικών δεδομένων και αναλύσεων για τους 6 τομείς δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.</p>	<p>18. Αξιοποίηση δεδομένων από παράλληλες πηγές και ποιοτικές έρευνες για τη διασφάλιση αφενός της πρόσβασης σε πληροφορίες και αφετέρου του εμπλουτισμού των πληροφοριών</p>

ΚΙΝΔΥΝΟΙ	ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ
Επιπτώσεις της πανδημίας του COVID-19	19. Διεξαγωγή των επαφών (εκδηλώσεων ερευνών) που δεν είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία μέσω τηλεδιασκέψεων 20. Η εταιρεία ακολουθεί διαδικασίες προστασίας των εργαζομένων σύμφωνα με τις οδηγίες της πολιτείας
Κολλήματα στην προβλεπόμενη από Υποέργο 1 της Πράξης προμήθεια της Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας που πρέπει να παραμετροποιηθεί και να ενσωματωθεί στην συνολική πλατφόρμα του έργου	21. Η εταιρεία διαθέτει το προσωπικό και την τεχνογνωσία να διερευνήσει τις διαθέσιμες εναλλακτικές τεχνικές λύσης και να τις ενσωματώσει στην συνολική πλατφόρμα του έργου.

\* Ειδική επισήμανση: η πληρότητα των μελετών βιωσιμότητας και του Παραδοτέου 2.3.1: 30 *διαγνωστικές μελέτες με αποτύπωση βιωσιμότητας, προτάσεις βελτίωσης, εφαρμογή των προτάσεων, reengineering*, εξαρτάται από το βαθμό συνεργασίας και την ποιότητα των παρεχόμενων δεδομένων και πληροφοριών από τους Κοι.Σ.Π.Ε..

Ειδική αναφορά πρέπει επίσης να γίνει στην **απαιτήση για διεξαγωγή ενός μεγάλου αριθμού συμπληρωματικών δράσεων για την ολοκλήρωση του έργου εντός 20 μηνών από την υπογραφή της σύμβασης**. Στο πλαίσιο εξασφάλισης της έγκαιρης ολοκλήρωσης των απαιτούμενων εργασιών, η Ομάδα Έργου έχει αναπτύξει μία τέτοια μεθοδολογική προσέγγιση που διασφαλίζει ευελιξία, έτσι ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί άμεσα σε όποιες ανάγκες αναπροσαρμογής του χρονοδιαγράμματος.

Αυτό επιτυγχάνεται μέσα από τα ακόλουθα:

1. Ικανότητα άμεσης χρησιμοποίησης στελεχών σε περίπτωση που απαιτηθεί, **μέσα από τη διευρυμένη Ομάδα Έργου που προτείνει. Συγκεκριμένα, στην Ομάδα υφίστανται, πέραν των απαιτούμενων από την προκήρυξη, στελέχη με σχετικά περιορισμένο ποσοστό προτεινόμενης απασχόλησης, και διευρυμένο γνωστικό αντικείμενο**. Τα άτομα αυτά θα επιφορτιστούν με επιπλέον απασχόληση, σε περίπτωση που αυτό κριθεί απαραίτητο, λόγω ανάγκης προσαρμογής στο χρονοδιάγραμμα (π.χ. μείωση του χρόνου υλοποίησης, συγκέντρωση πολλών δραστηριοτήτων σε μικρό χρόνο, ταχύτερη υλοποίηση μίας ενέργειας που παρουσιάζει καθυστέρηση, κ.λπ.)
2. Επίσης, έχοντας συνθέσει ένα συνεκτικό μεν – αλλά **ευέλικτο Σχήμα Διοίκησης και Επικοινωνίας**, διασφαλίζει τα ακόλουθα:
  - ✓ Αμεσότητα στην ενημέρωση όλων των αρμόδιων στελεχών για την όποια ανάγκη προσαρμογής / αλλαγής, έτσι ώστε να διασφαλίζεται **ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων**
  - ✓ Εμπλοκή μόνο των απαραίτητων κάθε φορά στελεχών

Για την επιτυχή τήρηση του χρονοδιαγράμματος και των προβλεπόμενων εργασιών, και στο πλαίσιο των προσφερομένων υπηρεσιών, ο Υπεύθυνος Έργου διασφαλίζει τα ακόλουθα:

- Διασφάλιση συνεχούς παρακολούθησης των εργασιών της ομάδας έργου με τέτοιο τρόπο ώστε να εξαιλεφθούν πιθανές καθυστερήσεις,

- Διασφάλιση κατάλληλου συντονισμού του έργου προκειμένου να αξιοποιηθεί το σύνολο των συνεργειών.
- Διασφάλιση όλων των ποιοτικών ελέγχων με τέτοιο τρόπο ώστε να μειωθούν οι απαιτούμενοι χρόνοι παραλαβής των παραδοτέων και η ανάγκη τροποποίησής τους.
- Έγκαιρη υποβολή όλων των Παραδοτέων στον καθορισμένο χρόνο.
- Εξασφάλιση αποτελεσματικής συνεργασίας και επικοινωνίας με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. στο σύνολο των Εργασιών και Δραστηριοτήτων του έργου.
- Διασφάλιση της ανεξαρτησίας και αντικειμενικότητας της Ομάδας Έργου και έγκαιρη επισήμανση σε όλα τα επίπεδα διοίκησης των ενδεδειγμένων αλλαγών και τροποποιήσεων που πρέπει να γίνουν για την διασφάλιση της αποτελεσματικής και έγκαιρης υλοποίησης του Έργου.

## 6 Πλάνο Επικοινωνίας και υποστήριξης Κοι.Σ.Π.Ε.

### 6.1 Σύστημα επικοινωνία αναδόχου με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.

#### 6.1.1 Γενικό πλαίσιο συνεργασίας

Το σχήμα Διοίκησης του Έργου αποτελεί καθοριστική συνιστώσα της επιτυχούς υλοποίησης του Έργου. Για το λόγο αυτό προτείνεται ένας ολοκληρωμένος μηχανισμός διαχείρισης των επιμέρους ενοτήτων του Έργου, με βάση τη μεθοδολογία Project Management, που μεταξύ των άλλων περιλαμβάνει τη Διαχείριση Κινδύνων, τη Διαχείριση της Ποιότητας και τον Έλεγχο Προόδου του έργου. Το σύστημα Διοίκησης θα εξασφαλίζει την συνεχή παρακολούθηση των ενεργειών του έργου σε σχέση με το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης και την έγκαιρη λήψη διορθωτικών μέτρων έτσι ώστε να μην υπάρχουν καθυστερήσεις ως προς την ολοκλήρωση των επιμέρους δραστηριοτήτων και του συνολικού έργου.

Κεντρικός άξονας του Συστήματος Διοίκησης του Έργου είναι ο τρόπος επικοινωνίας των φορέων που εμπλέκονται στη διαδικασία υλοποίησης του Έργου. Συγκεκριμένα, το Έργο λειτουργεί μέσα σε ένα Γενικό Περιβάλλον, το οποίο αποτελείται από τους ακόλουθους φορείς:

- Την Αναθέτουσα Αρχή (Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.),
- Τους άμεσα ή έμμεσα εμπλεκόμενους με τον σχεδιασμό και υλοποίηση των δράσεων (π.χ. Υπουργείο Υγείας),
- Ωφελούμενους (π.χ. Λ.Υ.Ψ.Υ., επαγγελματίες Ψυχικής Υγείας, Στελέχη Κοι.Σ.Π.Ε.)

Ειδικότερα, θα υπάρχει συνεχής επικοινωνία με τους υπευθύνους, αλλά και στελέχη των εμπλεκόμενων φορέων. Η παροχή πληροφοριών από τους εμπλεκόμενους φορείς είναι καταλυτικός παράγοντας για την επιτυχή υλοποίηση του Έργου και την πλήρη κατανόηση των αναγκών που οι φορείς θέλουν να ικανοποιήσουν, μέσω του συγκεκριμένου Έργου.

Όπως, γίνεται αντιληπτό, η ίδια η φύση του έργου απαιτεί τη δημιουργία των απαραίτητων μηχανισμών και συγκεκριμένου πλαισίου συνεργασίας που θα συσχετίζονται με τις δραστηριότητες του έργου και τους χρόνους υλοποίησής τους.

Η συνεργασία της Ομάδας Έργου με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και τους άμεσα εμπλεκόμενους φορείς θα είναι συστηματική, ουσιαστική και αμφίδρομη. Με άλλα λόγια όλοι οι συνεργάτες θα γνωρίζουν ποια είναι η απαιτούμενη συμβολή τους στο έργο και να λειτουργούν σαν ομάδα αντιμετωπίζοντας από κοινού τυχόν προβλήματα ή έκτακτες καταστάσεις.

Σε γενικές γραμμές, η Ομάδα Έργου θα συνεργάζεται συνεχώς και με συνέπεια με τα αρμόδια στελέχη της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και θα λαμβάνει υπόψη οποιοσδήποτε γραπτές κατευθυντήριες γραμμές ή τοποθετήσεις των στελεχών αυτών και να τις εντάσσει στην υλοποίηση του έργου. Για την αρτιότερη προετοιμασία και ανταπόκριση της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., ενδεικτικά, θα υποβάλλεται:

- Ο αναλυτικός προγραμματισμός των εργασιών που πρόκειται να υλοποιηθούν.
- Η προτεινόμενη εμπλοκή των στελεχών της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. στις υπό υλοποίηση εργασίες,
- Οι προτάσεις- εισηγήσεις της για τη διασφάλιση των στόχων του έργου.



Η Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., από την πλευρά της, πρέπει ενδεικτικά να διασφαλίζει:

- Την έγκαιρη παροχή των απαραίτητων στοιχείων- πληροφοριών που ζητάει ο Σύμβουλος για την υλοποίηση του έργου του.
- Τη διαθεσιμότητα των στελεχών της που εμπλέκονται στην υλοποίηση δραστηριοτήτων του έργου (όπου απαιτείται και κατόπιν συνεννόησης).
- Την έγκαιρη ενημέρωση της Ομάδας Έργου για τυχόν πρόσθετες ή έκτακτες υπηρεσίες που θα πρέπει να παρέχει και προβλέπονται στα πλαίσια του παρόντος έργου.
- Τη συνεχή ενημέρωση της Ομάδας Έργου για τυχόν αλλαγές.

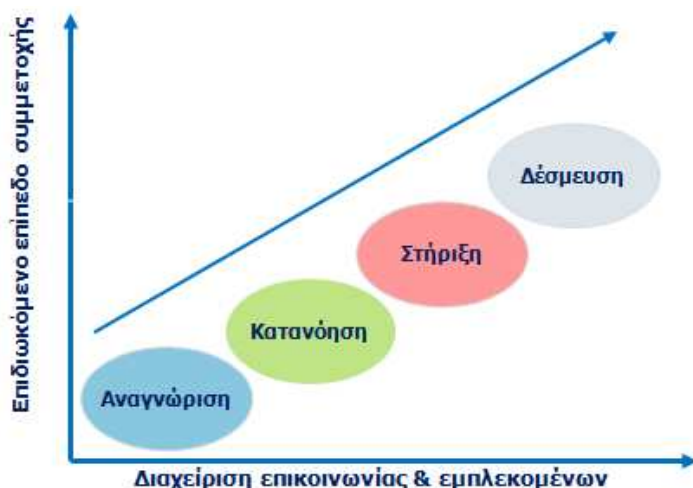
Για τη διασφάλιση των παραπάνω, επιπρόσθετα των προβλέψεων και του προγραμματισμού των εργασιών που περιλαμβάνονται στο παρόν παραδοτέο, θα πραγματοποιείται τακτική επισκόπηση της υλοποίησης του επιμέρους εργασιών και των αναγκών υποστήριξης της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και των Κοι.Σ.Π.Ε. Ακολουθώντας, και σε συνεργασία με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. θα εξειδικεύονται ή/και θα επαναπρογραμματίζονται οι εργασίες, στο πλαίσιο της γενικότερης μεθοδολογίας και του προγραμματισμού που περιλαμβάνεται στο παρόν παραδοτέο.

Παράλληλα, για την επίτευξη αποτελεσματικής επικοινωνίας στο πλαίσιο της εύρυθμης υλοποίησης των δράσεων του έργου, θα αναπτυχθεί ομάδα επικοινωνίας, η οποία θα συντονίζεται από το Υπεύθυνο Έργου και θα περιλαμβάνει τα αρμόδια στελέχη της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. καθώς και τουλάχιστον ένα ορισμένο στέλεχος από κάθε Κοι.Σ.Π.Ε. (focal points), με στόχο τη διάχυση πληροφοριών και την ανατροφοδότηση σε κρίσιμα στάδια της υλοποίησης.

### 6.1.2 Ανάλυση συστήματος επικοινωνίας CMT Προοπτική με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.

Για τη διασφάλιση της επιτυχούς υλοποίησης του Έργου, κρίνεται απαραίτητος ο καθορισμός των **βασικών αρχών που διέπουν την επικοινωνία και συνεργασία** μεταξύ της Ομάδας Έργου, της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και των λοιπών εμπλεκόμενων μερών, καθώς και η οριοθέτηση, τυποποίηση επιμέρους διαδικασιών που θα εξασφαλίσουν την αποτελεσματική υλοποίηση του έργου και την αρτιότερη συνεργασία και επικοινωνία ανάμεσα σε όλους τους εμπλεκόμενους.

**Βασικές αρχές που διέπουν την επικοινωνία και συνεργασία με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.**



Στόχος ενός συστήματος επικοινωνίας, δεν αποτελεί μόνο η μεταφορά και ανταλλαγή πληροφοριών, αλλά και η ενεργοποίηση των ατόμων και ομάδων, ώστε να δεσμευθούν και να αναλάβουν δράση στην κατεύθυνση της επίτευξης των στόχων του Έργου.

Η τυποποίηση και υιοθέτηση κοινά αποδεκτών διαδικασιών διοίκησης του έργου, συνεργασίας και επικοινωνίας, αποτελεί σημαντικότατο παράγοντα για την αποτελεσματική υλοποίηση του έργου.

Η διαμόρφωση του προτεινόμενου συστήματος επικοινωνίας για ένα έργο, **βασίζεται στις αρχές και πρακτικές προσεγγίσεις της μεθοδολογίας διαχείρισης έργων** που χρησιμοποιεί η εταιρία μας, αποτελώντας **προϋπόθεση**, αφενός για την αποτελεσματική διαχείρισή του, αφετέρου **κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας**, για τη διασφάλιση της διαφανούς και με προστιθέμενη αξία **ενημέρωσης, ανταλλαγής πληροφοριών και ενεργοποίησης** όλων των εμπλεκόμενων μερών.

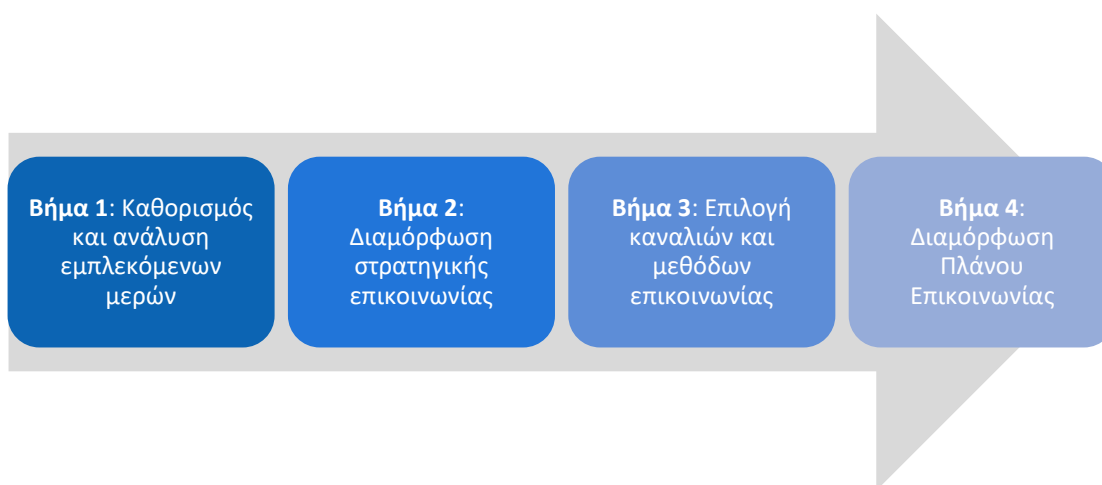
#### Αποτελεσματική προσέγγιση επικοινωνίας



Το **Σύστημα Συνεργασίας και Επικοινωνίας** που προτείνεται αποτυπώνει, μέσω συγκεκριμένων βημάτων και εντύπων, τη ροή πληροφοριών, μεταξύ της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., της Ομάδας Έργου και των λοιπών εμπλεκόμενων μερών.

Βασικά βήματα για το **σχεδιασμό** του συστήματος επικοινωνίας αποτελούν τα ακόλουθα:

#### Βήματα σχεδιασμού συστήματος επικοινωνίας



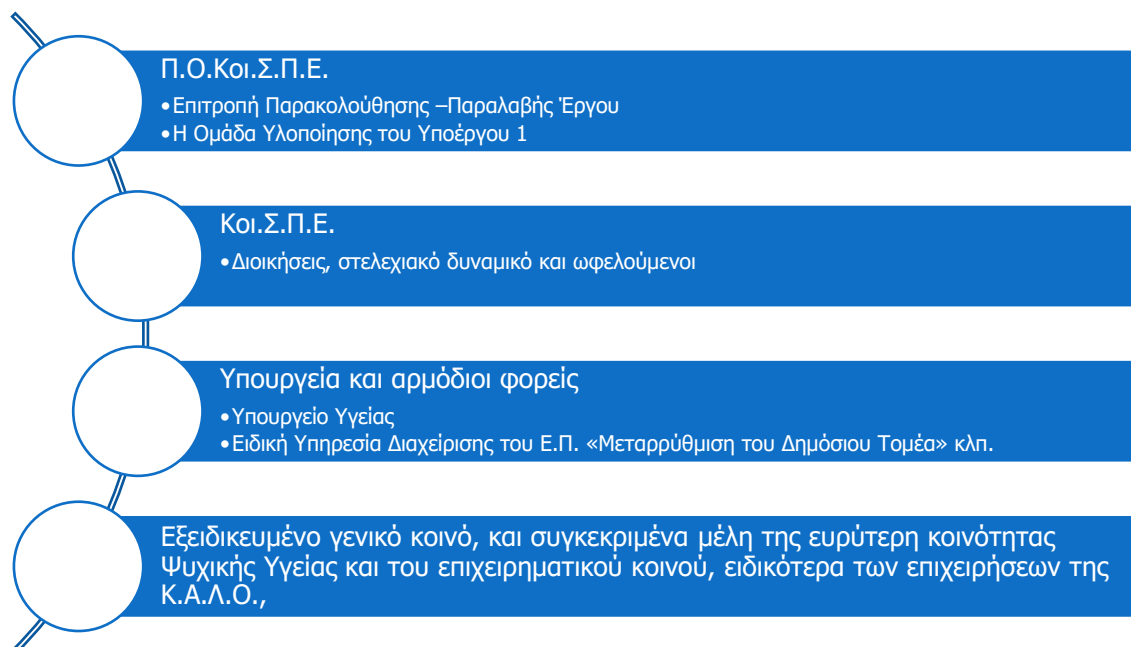
#### Βήμα 1: Καθορισμός και ανάλυση εμπλεκόμενων μερών

Ο προσδιορισμός των ενδιαφερόμενων μερών, σημαίνει τον καθορισμό των φορέων / οντοτήτων που εμπλέκονται ενεργά στην υλοποίηση του έργου ή των οποίων τα συμφέροντα επηρεάζονται μέσα από την υλοποίηση του έργου.

Θα υπάρχει αναλυτική καταγραφή των εμπλεκόμενων καθώς και θα προσδιοριστεί ο **απαιτούμενος ή / και επιθυμητός βαθμός εμπλοκής τους στο έργο, σε συνεργασία με**

την **Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.**, γεγονός που θα καθορίσει και σε μεγάλο βαθμό τις **απαιτήσεις επικοινωνίας** για καθέναν από αυτούς.

Αναλυτικότερα, στο πλαίσιο του παρόντος έργου πρόκειται να εμπλακούν οι κατηγορίες εμπλεκόμενων/φορέων που σχηματικά απεικονίζονται στη συνέχεια.



Οι παραπάνω κατηγορίες, οι οποίοι μπορεί να περιλαμβάνουν επιμέρους ομάδες, χρήζουν διαφορετικής προσέγγισης επικοινωνίας, κυρίως λόγω διαφορετικών απαιτήσεων επικοινωνίας:

- Η Πανελλήνια Ομοσπονδία Κοινωνικών Συνεταιρισμών Περιορισμένης Ευθύνης (Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.) ως Αναθέτουσα Αρχή του έργου. Η Ομάδα Έργου θα συνεργάζεται στενά με τα στελέχη της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., προκειμένου να διασφαλιστεί η παροχή όλης της απαιτούμενης πληροφορίας, υλικού και κάθε άλλου δεδομένου που αφορά το έργο. Η Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., θα μεταφέρει στο Σύμβουλο τη στρατηγική της για το έργο, καθώς και τη βούλησή της για τα αναμενόμενα αποτελέσματα αυτού. Ειδικότερα από την
- Η Επιτροπή Παρακολούθησης –Παραλαβής Έργου (Ε.Π.Π.Ε.), αρμοδιότητα της οποίας αποτελεί η παρακολούθηση της εκτέλεσης του έργου και η σύνταξη εισηγήσεων προς την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. για την παραλαβή των παραδοτέων, καθώς και την παροχή των αναγκαιών στοιχείων και κατευθύνσεων στο Σύμβουλο για την εκτέλεση του έργου.
  - Η Ε.Π.Π.Ε., αποτελεί σημαντική οντότητα του Σχήματος Επικοινωνίας και Διοίκησης του Έργου, υπό την έννοια ότι, παρακολουθεί τακτικά την πορεία υλοποίησης του έργου (τήρηση χρονοδιαγράμματος και βασικών ορόσημων), φέρει την ευθύνη για την επιτυχή ολοκλήρωσή του, ενώ έχει την αρμοδιότητα για τη λήψη αποφάσεων.
  - Η Ε.Π.Π.Ε., είναι επίσης επιφορτισμένη με το ρόλο παροχής υποδείξεων και κατευθυντήριων γραμμών προς το Σύμβουλο, τη διατύπωση παρατηρήσεων και διορθώσεων επί των παραδοτέων του έργου, την παραλαβή παραδοτέων (προσωρινή και

οριστική), την έγκριση τροποποιήσεων/αλλαγών συμβατικών υποχρεώσεων, την εν γένει διασφάλιση καλής εκτέλεσης του έργου, τη διασφάλιση της αποτελεσματικής συνεργασίας.

Η Ομάδα Έργου, καθ' όλη τη διάρκεια υλοποίησης του έργου, θα βρίσκεται σε διαρκή και στενή συνεργασία με την Ε.Π.Π.Ε. για:

- την αποδοχή των παραδοτέων και την εκπλήρωση των στόχων του έργου
  - τη γενικότερη παρακολούθηση της τήρησης των διαδικασιών υλοποίησης του έργου
  - τον προγραμματισμό των ενεργειών
  - την προτεινόμενη συμμετοχή αρμόδιων στελεχών για την υλοποίηση των καθορισμένων δραστηριοτήτων
  - τη μεταφορά και αφομοίωση τεχνογνωσίας.
- Η Ομάδα Υλοποίησης του Υποέργου 1 – Αυτεπιστασία (Υποέργου με α/α: 1 με τίτλο «*Ανάπτυξη εργαλείων αυτόεκπροσώπησης & υποστήριξης ηγετικών ικανοτήτων μελών ΔΣ Κοι.Σ.Π.Ε. κατηγορίας Α΄*»), ως υπεύθυνη υλοποίησης εργασιών και εκπόνηση Παραδοτέων τα οποία οφείλει να λαμβάνει υπόψη και να αξιοποιεί κατά την υλοποίηση του Έργου. Συγκεκριμένα, είναι απαραίτητη η συνεργασία αναφορικά με το «*ΠΕ\_4: Ανάπτυξη υλικού υποστήριξης διοικητικών και ηγετικών ικανοτήτων συνεταιριστών κατηγορίας Α΄ στα όργανα διοίκησης των Κοι.Σ.Π.Ε. και της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.*», του «*Π\_8.2: Λογισμική Εφαρμογή Υποστήριξης Επιχειρηματικών Αποφάσεων – Διαχείρισης και Διασύνδεσης των Κοι.Σ.Π.Ε.*» και του «*ΠΕ\_9: Εκτυπώσεις και διανομή Οδηγών και λοιπών Εγχειρίδιων σε 30 Κοι.Σ.Π.Ε.*»<sup>3</sup>.
  - Το Υπουργείο Υγείας που μέσω της Διεύθυνσης Ψυχικής Υγείας, ως επιβλέπουσα αρχή των Κοι.Σ.Π.Ε. ως Μονάδες Ψυχικής Υγείας και μέσω του Υπευθύνου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων. Ο Σύμβουλος θα συνεργάζεται με τις υπηρεσίες του Υπουργείου προκειμένου να διασφαλιστεί η εναρμόνιση των εργασιών με τις στρατηγικές κατευθύνσεις για την Ψυχική Υγεία και τη συμμόρφωση των προτυποποιημένων διαδικασιών, των εργαλείων και των ψηφιακών εφαρμογών με τις ανάγκες και απαιτήσεις παρακολούθησης και ενημέρωσης της Διεύθυνσης Ψυχικής προς του φορείς που επιβλέπει.
  - Η Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης του Ε.Π. «Μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα», ως φορέας επιβλέπουσα υπηρεσία του ΕΠ ΜΔΤ και φορέας χρηματοδότησης των υπό υλοποίηση δράσεων. Σε κάθε περίπτωση, οι εμπλεκόμενοι φορείς και οι αναλυτικές απαιτήσεις επικοινωνίας τους θα οριστικοποιηθούν κατά την κατάρτιση του εσωτερικού Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Έργου, σε συνεργασία με τα αρμόδια στελέχη της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε..
  - Οι Κοι.Σ.Π.Ε., ως άμεσα ωφελούμενοι του Έργου. Η Ομάδα Έργου θα βρίσκεται σε άμεση, συστηματική και συντονισμένη επικοινωνία με τη Διοίκηση, τα στελέχη και τους εργαζόμενους

<sup>3</sup> Σύμφωνα με την Α.Υ.Ι.Μ. «Απόφαση υλοποίησης με ίδια μέσα του Υποέργου με α/α: 1 και τίτλο «Ανάπτυξη εργαλείων αυτόεκπροσώπησης & υποστήριξης ηγετικών ικανοτήτων μελών ΔΣ Κοι.Σ.Π.Ε. κατηγορίας Α΄» της Πράξης «Ολοκληρωμένο πρόγραμμα παρέμβασης για την υποστήριξη των Κοινωνικών Συνεταιρισμών (Κοι.Σ.Π.Ε.) του αρθ. 12 του Ν.2716/1999 στην κατεύθυνση βελτίωσης της διοικητικής και διαχειριστικής τους ικανότητας» με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5041861», με ΑΔΑ: 6ΠΑΘ46Μ3ΘΘ-6Θ4

των Κοι.Σ.Π.Ε. μέσω ορισμένων από τους ίδιους τους Κοι.Σ.Π.Ε. εκπροσώπους επικοινωνίας (focal points), οι οποίοι μαζί με αρμόδιο στέλεχος της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. θα αποτελούν την Ομάδα Επικοινωνίας εσωτερικού συντονισμού της υλοποίησης των δράσεων του Έργου. Η επικοινωνία θα ακολουθεί το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης και σε γενικές γραμμές θα στοχεύει στην ενημέρωση των Κοι.Σ.Π.Ε. για την πορεία υλοποίησης του Έργου και συγκεκριμένα σχετικά με τις ενέργειες του Συμβούλου που απαιτούν την εμπλοκή ή άμεση συμμετοχή των στελεχών των Κοι.Σ.Π.Ε. καθώς και για τα αποτελέσματα της ολοκλήρωσης αυτών. Παράλληλα μέσω της ομάδας επικοινωνίας θα παρέχονται οι απαραίτητες ενημερώσεις για τις δράσεις υποστήριξης των Κοι.Σ.Π.Ε. και θα παρέχεται ανατροφοδότηση και ενημέρωση για προβληματισμούς και σχόλια.

- *Εξειδικευμένο γενικό κοινό*, και συγκεκριμένα μέλη της ευρύτερης κοινότητας Ψυχικής Υγείας και του επιχειρηματικού κοινού, ειδικότερα των επιχειρήσεων της Κ.Α.Λ.Ο., ως το ευρύτερο περιβάλλον λειτουργίας και ανάπτυξης της δραστηριότητας των Κοι.Σ.Π.Ε. από το οποίο δύναται να πραγματοποιείται ανταλλαγή καλών πρακτικών, να προκύψουν πιθανές συνέργειες αλλά και να προβληθούν περαιτέρω οι δράσεις και τα αποτελέσματα του Έργου και η προβολή των Κοι.Σ.Π.Ε.. (Και Συλλόγους Λ.Υ.Ψ.Υ.)

Ακολουθώντας, εξειδικεύονται περαιτέρω τα εμπλεκόμενα μέρη και πραγματοποιείται μία πρώτη προσέγγιση των βασικών απαιτήσεων επικοινωνίας τους, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες του υπό έργου.

#### Απαιτήσεις επικοινωνίας εμπλεκόμενων μερών

Εμπλεκόμενα μέρη	Απαιτήσεις επικοινωνίας
Ηγεσία Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Παροχή ενημέρωσης για τη στρατηγική και τους στόχους του έργου</li> <li>– Παροχή θεσμικού πλαισίου λειτουργίας των Κοι.Σ.Π.Ε</li> <li>– Λήψη ενημέρωσης για την πορεία επίτευξης των στόχων του έργου</li> <li>– Λήψη ενημέρωσης για τα αποτελέσματα του έργου</li> </ul>
Υπεύθυνος Έργου από πλευράς Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Λήψη πληροφοριών για την πορεία υλοποίησης του Έργου (χρονοδιάγραμμα, παραδοτέα, κ.λπ.)</li> <li>– Λήψη ενημέρωσης για τα κρίσιμα προκύπτοντα ζητήματα και κινδύνους</li> <li>– Λήψη πληροφόρησης για ενδεχόμενες προτάσεις αλλαγής σχεδιασμού του έργου</li> <li>– Λήψη ενημέρωσης για τα αποτελέσματα των εργασιών του Έργου (περιεχόμενο παραδοτέων)</li> </ul>

Εμπλεκόμενα μέρη	Απαιτήσεις επικοινωνίας
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Παροχή ενημέρωσης για τους επιμέρους στόχους του έργου και τυχόν ειδικούς περιορισμούς που χρήζουν ιδιαίτερης μεταχείρισης από το Σύμβουλο</li> <li>- Παροχή εγκρίσεων / ανατροφοδότησης στην Ομάδα Έργου και καθορισμός ενδεχόμενων διορθωτικών ενεργειών</li> <li>- Οριστικοποίηση μεθοδολογικών εργαλείων και επαναπρογραμματισμού όταν προκύπτει ανάγκη</li> </ul>
Ομάδες Εργασίας Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Παροχή στοιχείων και κάθε είδους πληροφορίας για το υπό υλοποίηση έργο</li> </ul>
Ομάδα Υλοποίησης Υποέργου 1- Αυτεπιστασίας	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Παροχή ενημέρωσης αναφορικά με τις εργασίες που απαιτείται αξιοποίηση Παραδοτέων ή αποτελεσμάτων του Υποέργου 1 για την υλοποίηση του Έργου, ειδικότερα:</li> <li>- Παροχή πληροφοριών αναφορικά με το Παραδοτέο ΠΕ_4 του Υποέργου 1</li> <li>- Παροχή πληροφοριών και συνεργασία κατά την παραμετροποίηση της εφαρμογής του lean start-up Π_8.2 του Υποέργου 1</li> <li>- Λήψη δεδομένων για την εκτύπωση των οδηγών προτυποποίησης διαδικασιών και εγχειριδίων (Π_9: Δαπάνη για εκτυπώσεις και διανομή Οδηγών και λοιπών Εγχειριδίων σε καθένα από τους 30 Κοι.Σ.Π.Ε.)</li> </ul>
Ομάδα εργασίας Έργου	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Λήψη ενημέρωσης για τη στρατηγική και τους στόχους της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. για το έργο</li> <li>- Λήψη ενημέρωσης για τους ειδικούς περιορισμούς που πρέπει να ληφθούν υπόψη για την υλοποίηση του έργου</li> <li>- Απρόσκοπτη πρόσβαση για επικοινωνία με τα αρμόδια στελέχη της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., όταν απαιτείται κατά την υλοποίηση του έργου</li> <li>- Λήψη ενημέρωσης για ειδικές προκύπτουσες απαιτήσεις της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου</li> <li>- Λήψη ανατροφοδότησης από την ΕΠΠΕ για την εκτέλεση των εργασιών και των παραδοτέων</li> </ul>



Εμπλεκόμενα μέρη	Απαιτήσεις επικοινωνίας
Αρμόδιο Υπουργείο	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Παροχή ενημέρωσης στα αρμόδια στελέχη της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και στην ΕΠΠΕ για την πορεία του έργου, τις επιμέρους εργασίες, τα προβλήματα, τους κινδύνους, κ.λπ.</li> <li>- Παροχή πληροφοριών σχετικά με τις ανάγκες δικτύωσης και συνεργασίας με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και τους Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- Παροχή πληροφοριών και συνεργασία για την ανάπτυξη δεικτών παρακολούθησης της βιωσιμότητας και της απόδοσης των Κοι.Σ.Π.Ε. (Κ.Ρ.Ι.Σ)</li> <li>- Ανατροφοδότηση σχετικά με τη λειτουργικότητα των συστημάτων επιχειρηματικής παρακολούθησης και διασύνδεσης</li> </ul>
<u>Κοι.Σ.Π.Ε.</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ορισμός εκπροσώπου επικοινωνίας με την Ομάδα Έργου με αρμοδιότητα τη προώθηση και διάχυση των στόχων του Έργου και σχετικών μηνυμάτων στα αρμόδια στελέχη</li> <li>- Συμμετοχή σε έρευνες και παροχή δευτερογενών δεδομένων</li> <li>- Λήψη ενημέρωσης για τη στρατηγική και τους στόχους της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. για το έργο</li> <li>- Ενημέρωση από την Ομάδα Έργου και την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. για τις ενέργειες που απαιτείται η συμμετοχή τους ή/και η παροχή στοιχείων και σχετικά χρονοδιαγράμματα</li> </ul>

## Βήμα 2: Διαμόρφωση στρατηγικής για τη συνεργασία και την εσωτερική επικοινωνία

Βασική δραστηριότητα, κατά την ανάπτυξη ενός συστήματος επικοινωνίας, αποτελεί η διαμόρφωση της στρατηγικής επικοινωνίας για το έργο.

Συγκεκριμένα, οι στόχοι του παρόντος πλαισίου Συνεργασίας και Επικοινωνίας με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., είναι οι παρακάτω:

- 1 Η διατύπωση των βασικών αρχών** διοίκησης του έργου, με τον καθορισμό των ρόλων των επιμέρους εμπλεκόμενων μερών.
- 2 Η βέλτιστη ανταλλαγή πληροφοριών** και ιδεών, μεταξύ όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

- 3 Η δημιουργία του **κατάλληλου κλίματος επικοινωνίας** μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών.
- 4 Η **έγκαιρη και αποτελεσματική αντιμετώπιση κρίσιμων θεμάτων** που προκύπτουν κατά την υλοποίηση των δραστηριοτήτων.

Το πλαίσιο Συνεργασίας και εσωτερικής Επικοινωνίας μεταξύ των εμπλεκόμενων στο έργο, θα ακολουθήσει τη οριστικοποίηση του stakeholder analysis και διακρίνεται στα ακόλουθα τρία επίπεδα:

#### Επίπεδα Συνεργασίας και Επικοινωνίας μεταξύ των εμπλεκόμενων στο έργο

##### 1. Στρατηγικό Επίπεδο

• Τίθενται από την Αναθέτουσα Αρχή, τον Κύριο του Έργου και την Ε.Π.Π.Ε. στο Σύμβουλο οι βασικές προτεραιότητες και δίδονται οι βασικές κατευθύνσεις για το έργο του, ενώ παράλληλα αποτιμάται και η αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του.

##### 2. Διαχειριστικό Επίπεδο

• Εξειδικεύονται οι βασικές προτεραιότητες που τίθενται στο Στρατηγικό Επίπεδο, σε στενή συνεργασία μεταξύ του Συμβούλου, της Αναθέτουσας Αρχής,

##### 3. Εκτελεστικό Επίπεδο

• Περιλαμβάνει όλες τις απαιτούμενες ενέργειες για την υλοποίηση του συνόλου των υποχρεώσεων του Συμβούλου, σε στενή συνεργασία και επικοινωνία μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών, για την αποτελεσματική υλοποίηση των παραδοτέων προϊόντων και υπηρεσιών του έργου του Συμβούλου, σύμφωνα με τις βασικές κατευθύνσεις και τις εξειδικεύσεις που δίδονται στα δύο ανώτερα επίπεδα.

#### Βήμα 3: Πλαίσιο υποστήριξης και κανάλια επικοινωνίας

Η επιλογή των κατάλληλων καναλιών και μεθόδων επικοινωνίας αποτελεί σημαντικό τμήμα του σχεδιασμού ενός συνεκτικού συστήματος επικοινωνίας και εξαρτάται άμεσα από τη στρατηγική επικοινωνίας που αναπτύσσεται, καθώς και από το κοινό – στόχο.

Οι μέθοδοι που είναι δυνατό να χρησιμοποιηθούν για την ανταλλαγή και άντληση πληροφοριών και την εσωτερική επικοινωνία και υποστήριξη συνοψίζονται ακολούθως:

- Ερωτηματολόγια / συνεντεύξεις
- Συναντήσεις εργασίας
- Ανταλλαγή Εγγράφων
- Διανομή τακτικών αναφορών (reports)
- Αλληλογραφία
- Ημερίδες ενημέρωσης
- Webinars

- Μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Τηλεφωνικές κλήσεις
- Video – conference, κ.λπ.

Για τη διάχυση πληροφορίας και την προώθηση των στόχων, των δράσεων και των αποτελεσμάτων του Έργου θα συνταχθούν και:

- Δελτία τύπου
- Προωθητικά μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Κατά τα αρχικά στάδια υλοποίησης του έργου, θα οριστικοποιηθεί το Σύστημα Επικοινωνίας σε συνεργασία με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. και την ομάδα επικοινωνίας, θα επιλεγούν και οι μέθοδοι επικοινωνίας που θα κριθούν καταλληλότερες για την υλοποίηση όλων των επικοινωνιών στο πλαίσιο του έργου.

Τα σωστά κανάλια επικοινωνίας για την **αρχική ενεργοποίηση** των εμπλεκόμενων μερών μπορεί να είναι τα λάθος κανάλια για την επίτευξη της **δέσμευσής τους**.

Οι ανάγκες επικοινωνίας εμπλεκόμενων ατόμων σε **διαφορετικές θέσεις/μονάδες** πρέπει να **συνδυάζονται** και με τα κατάλληλα **κανάλια** και **μεθόδους επικοινωνίας**.

#### **Βήμα 4: Διαμόρφωση πλάνου επικοινωνίας**

Βάσει των ενεργειών και δράσεων επικοινωνίας έτσι όπως ορίζονται εντός των εργασιών των τριών Δράσεων του Έργου, αλλά και βάσει της συμμετοχής του κάθε εμπλεκόμενου φορέα και των αναγκών υποστήριξης και επικοινωνίας με κάθε Ομάδα Στόχου (όπως ορίζονται στην ενότητα αυτή) διαμορφώνεται το *πλάνο επικοινωνίας & υποστήριξης*.

Στο πλάνο αυτό καταγράφονται όλες οι βασικές ενέργειες επικοινωνίας και συνεργασίας ώστε να εξασφαλίζεται η εύρυθμη διακίνηση πληροφοριών και στοιχείων (data) μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών του έργου, αλλά και οι ενέργειες εκείνες που αποσκοπούν στην υποστήριξη των ομάδων στόχου και ιδιαίτερα των Κοι.Σ.Π.Ε..

Το πλάνο είναι δυναμικό και ευέλικτο, εμπλουτίζεται και προσαρμόζεται ακολουθώντας την πορεία εξέλιξης του έργου και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του φυσικού αντικείμενου και σε συνεργασία με την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε..

Ειδικότερα, για κάθε εμπλεκόμενο μέρος θα καταγραφούν:

- Το πλαίσιο Συνεργασίας και ο σκοπός της επικοινωνίας
- Τα αρμόδια στελέχη που ορίζονται για την ομάδα επικοινωνίας από τον κάθε φορέα
- Ο τρόπος και η συχνότητα επικοινωνίας

Πέραν των ανωτέρω πληροφοριών, στο πλάνο επικοινωνίας καταγράφονται και α) το στάδιο στο οποίο βρίσκεται β) τυχόν ενέργειες που προέκυψαν και που σχετίζονται με θέματα επικοινωνίας.

Στο Πλάνο παρουσιάζονται το σύστημα επικοινωνίας και η μεθοδολογία υλοποίησης, που θα στηριχτούν κατά βάση:

- A. Στη **διακίνηση υλικού**, που αφορά προτάσεις δράσης, ενημερώσεις προόδου, επισημάνσεις για καθυστερήσεις ή παραλήψεις και πρακτικά συνεδριάσεων, με βασικό αρμόδιο την γραμματεία του έργου. Ο μηχανισμός καθημερινής διακίνησης του υλικού, θα βασίζεται στα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα και ιδιαίτερα το Internet (χρήση e-mail), ενώ η διακίνηση επίσημων επιστολών και υλικού (π.χ. παραδοτέων) θα γίνεται έντυπα και ηλεκτρονικά.
- B. Στη διοργάνωση **τακτικών** συναντήσεων, καθώς επίσης και **έκτακτων** συναντήσεων, όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο. Οι **προτεινόμενες τακτικές συναντήσεις** είναι οι εξής:
- Εναρκτήρια **Συνάντηση (kick-off meeting)** της Ομάδας Έργου, με τα αρμόδια στελέχη της αναθέτουσας αρχής, ώστε να καθοριστεί ο τρόπος επικοινωνίας και να ρυθμιστούν οι απαραίτητες λεπτομέρειες για την οριστικοποίηση της κατάλληλης μεθοδολογίας, των πηγών συλλογής δεδομένων κ.λπ.
  - Μια **(1) συνάντηση** με την εκκίνηση των εργασιών της κάθε Δράσης.
  - **Μηνιαίες τακτικές συναντήσεις Επισκόπησης της Προόδου και του προγραμματισμού του Έργου.**
- Οι **προτεινόμενες έκτακτες συναντήσεις** θα αφορούν κυρίως την αντιμετώπιση έκτακτων προβλημάτων και την επιτάχυνση των επιμέρους διαδικασιών του έργου.
- Γ. Στις **ενέργειες** και στα **παραδοτέα** που αφορούν στο πλαίσιο υποστήριξης και επικοινωνίας από την Ομάδα Έργου προς τα στελέχη Κοι.Σ.Π.Ε.. Ενδεικτικά αναφέρονται οι ενέργειες που ορίζουν τα βασικά milestones υλοποίησης του φυσικού αντικείμενου του έργου:
- Υποστήριξη μέσω συστήματος e-mentoring για την εφαρμογή των οδηγών και νέων προτύπων σε Κοι.Σ.Π.Ε
  - Workshops ανάπτυξης οδηγών (ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ, ΥΠΕΥΘΥΝΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ και Λ.Υ.Ψ.Υ.) των Κοι.Σ.Π.Ε. για την ανάπτυξη οδηγών υποστηριζόμενης απασχόλησης,
  - Ημερίδας ενημέρωσης και επικοινωνίας Οδηγού σε επαγγελματίες υγείας και Υπεύθυνους Δράσεων και Λ.Υ.Ψ.Υ. των Κοι.Σ.Π.Ε.
  - Εργαλεία και Οδηγοί Προτυποποίησης διαδικασιών
  - Εκπαίδευση, Εγχειρίδιο και Υποστήριξη για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας για την Εφαρμογή Υποστήριξη Επιχειρηματικών Αποφάσεων – Διαχείρισης και Διασύνδεσης των Κοι.Σ.Π.Ε.
  - Ενημέρωση των Κοι.Σ.Π.Ε. για τα αποτελέσματα των μελετών, ανάπτυξη προτύπων για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε
  - Workshop για παραγωγή νέων προτάσεων ανάπτυξης

- Δ. Στις **δράσεις προώθησης** και **προβολής** του έργου προς stakeholders και την ευρύτερη κοινή γνώμη
- Δημοσιότητα: Ημερίδες και δελτία τύπου.
  - Ποιοτική έρευνα με επαγγελματίες του εξωτερικού και της Ελλάδας.
  - Έντυπα και ηλεκτρονικό υλικό δημοσιότητας στα κοινωνικά δίκτυα

ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ 1: Έκθεση εξειδίκευσης της μεθοδολογίας υλοποίησης του έργου

ΣΧΕΔΙΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ						
Τίτλος Έργου:		Ανάπτυξη, προτυποποίηση και εφαρμογή εργαλείων υποστηριζόμενης απασχόλησης για άτομα με ψυχοκοινωνικά προβλήματα κι ενίσχυση της επάρκειας και της διοικητικής και διαχειριστικής ικανότητας των Κοι.Σ.Π.Ε.				
1	2	3	4	5	6	7
a/a	Γεγονότα/ Παραδοτέα Επικοινωνίας	Περιγραφή & επικοινωνιακός στόχος	Ομάδα στόχος ή άτομα στόχοι	Μέθοδος Διεξαγωγής	Χρόνος/ Συχνότητα Διεξαγωγής	Υπεύθυνος
1	Εναρκτήρια Συνάντηση Έργου (Kick-off meeting)	Επίσημη συνάντηση που διεξάγεται κατά την έναρξη του έργου, για την παροχή στον Ανάδοχο όλων των αναγκαίων πληροφοριών ώστε να προχωρήσει στον προγραμματισμό του Έργου	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στελέχη της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- Υπεύθυνος Έργου</li> <li>- Υπεύθυνοι Εργασιών Δράσεων</li> <li>- Ομάδα Έργου του Αναδόχου</li> </ul>	Συζήτηση	One – off, κατά την έναρξη του έργου	Υπεύθυνος έργου
2	Συναντήσεις εκκίνησης Δράσεων	Η περαιτέρω εξειδίκευση της μεθοδολογίας, καθώς και η αποσαφήνιση φυσικού αντικείμενου της εκάστοτε Δράσης και η παροχή κατευθυντήριων γραμμών από την Επιτροπή του έργου. Συμμετοχή εμπλεκόμενων φορέων των οποίων η συνδρομή είναι καταλυτική για την παροχή δεδομένων ή πληροφοριών.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στελέχη της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε</li> <li>- Υπεύθυνος Έργου</li> <li>- Υπεύθυνοι Εργασιών της εκάστοτε Δράσης</li> <li>- Ομάδα Έργου του Αναδόχου</li> <li>- Εκπρόσωποι Εμπλεκόμενων Φορέων</li> </ul>	Συζήτηση	One – off, κατά την έναρξη εργασιών της εκάστοτε Δράσης	Υπεύθυνος έργου
3	Μηνιαίες συναντήσεις επισκόπησης της Προόδου και του προγραμματισμού του Έργου	Τακτικές συναντήσεις με σκοπό τον έλεγχο της προόδου και του προγραμματισμού του Έργου, βελτώνοντας έτσι τις πιθανότητες επιτυχίας του, καθώς και η έγκριση προτεινόμενων τροποποιήσεων του αντικείμενου ή τυχών επικαιροποιήσεων του χρονοδιαγράμματος όπου παρουσιάζονται οι ενέργειες που πρόκειται να αναληφθούν το επόμενο εξάμηνο.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Επιτροπή παραλαβής και παρακολούθησης του έργου</li> <li>- Υπεύθυνος έργου</li> <li>- Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας</li> <li>- Μέλη της Ομάδας Έργου στα οποία έχει επιπλέον ανατεθεί η διενέργεια επισκοπήσεων ποιότητας</li> </ul>	Συζήτηση	Εξαμηνιαία από την έναρξη του Έργου και έως τη λήξη του φυσικού αντικείμενου	Υπεύθυνος έργου
4	Έκτακτες συναντήσεις	Συναντήσεις που καλούνται από την Επιτροπή Παραλαβής και Παρακολούθησης του Έργου ή τον Υπεύθυνο του Έργου με στόχο την αντιμετώπιση και επίλυση έκτακτων ζητημάτων που επηρεάζουν άμεσα το χρονοδιάγραμμα ή την υλοποίηση επί μέρους εργασιών του Έργου.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Επιτροπή παραλαβής και παρακολούθησης του έργου</li> <li>- Υπεύθυνος έργου</li> <li>- Επιστημονικός Υπεύθυνος Έργου</li> </ul>	Συζήτηση	Ad hoc μέχρι τη λήξη του φυσικού αντικείμενου	Υπεύθυνος έργου



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2014-2020  
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη



ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ 1: Έκθεση εξειδίκευσης της μεθοδολογίας υλοποίησης του έργου

1	2	3	4	5	6	7
α/α	Γεγονότα/ Παραδοτέα Επικοινωνίας	Περιγραφή & επικοινωνιακός στόχος	Ομάδα στόχος ή άτομα στόχοι	Μέθοδος Διεξαγωγής	Χρόνος/ Συχνότητα Διεξαγωγής	Υπεύθυνος
5	Υποστήριξη μέσω συστήματος e-mentoring για την εφαρμογή των οδηγιών και νέων προτύπων σε Κοι.Σ.Π.Ε	Πρόγραμμα υποστήριξης στελεχών Κοι.Σ.Π.Ε. για τη συμμετοχή τους στις εργασίες του Έργου, την άμεση ενημέρωση και ανατροφοδότηση των παραγώγων του Έργου, πρακτική υποστήριξη κατά την (πιλοτική) εφαρμογή προτυποποιημένων διαδικασιών, εργαλείων, οδηγιών και συστημάτων	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στελέχη Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- Στελέχη Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- Ομάδα συμβούλων - μεντόρων</li> </ul>	Εξ' αποστάσεως ή ηλεκτρονικά	Σε καθορισμένες χρονικές ζώνες και διαρκής	Υπεύθυνος έργου
6	Workshops ανάπτυξης οδηγιών	Στόχος των workshops είναι η άμεση ανατροφοδότηση από τους άμεσα εμπλεκόμενους φορείς προς την Ομάδα Έργου επί των οδηγιών και προτυποποιημένων διαδικασιών ώστε να αναδειχθούν κενά, ελλείψεις ή δυνατά σημεία όπως προκύπτουν από την εμπειρία ή την πιλοτική εφαρμογή τους	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Εμπλεκόμενοι φορείς</li> <li>- Εκπρόσωποι Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- Μέλη Ομάδας Έργου</li> </ul>	Workshops	Βάσει χρονοδιαγράμματος	Υπεύθυνοι εργασιών Δράσεων
7	Εργαλεία και Οδηγοί Προτυποποίησης διαδικασιών	Τα εργαλεία και οι Οδηγοί Προτυποποίησης διαδικασιών στοχεύουν να παρέχουν τις απαραίτητες πληροφορίες και πρακτική καθοδήγηση προς τα Στελέχη των Κοι.Σ.Π.Ε. για την αξιοποίησή τους στα πλαίσια της εργασίας τους	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στελέχη Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- Στελέχη Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- Ομάδα Έργου</li> </ul>	Έγγραφα ηλεκτρονικά εργαλεία ή	Βάσει χρονοδιαγράμματος	Υπεύθυνος Δράσης
8	Εκπαίδευση, Εγχειρίδιο και Υποστήριξη για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας για την Εφαρμογή Υποστήριξη Επιχειρηματικών Αποφάσεων – Διαχείρισης και Διασύνδεσης των Κοι.Σ.Π.Ε.	Παροχή των αναγκαίων οδηγιών, πληροφοριών και εκπαίδευση προς στελέχη της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., των Κοι.Σ.Π.Ε. και αρμοδίων εκπροσώπων εμπλεκόμενων φορέων για την εφαρμογή και αξιοποίηση των δυνατοτήτων και λειτουργιών των ηλεκτρονικών εφαρμογών	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στελέχη Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- Στελέχη Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- Ομάδα Έργου</li> <li>- Εμπλεκόμενοι φορείς</li> </ul>	Ηλεκτρονικά έγγραφα και εκπαιδευτικό υλικό	Βάσει χρονοδιαγράμματος	Υπεύθυνος Δράσης 2.4

ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ 1: Έκθεση εξειδίκευσης της μεθοδολογίας υλοποίησης του έργου

1	2	3	4	5	6	7
α/α	Γεγονότα/ Παραδοτέα Επικοινωνίας	Περιγραφή & επικοινωνιακός στόχος	Ομάδα στόχος ή άτομα στόχοι	Μέθοδος Διεξαγωγής	Χρόνος/ Συχνότητα Διεξαγωγής	Υπεύθυνος
	Ενημέρωση των Κοι.Σ.Π.Ε. για τα αποτελέσματα των μελετών, ανάπτυξη προτύπων για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της βιωσιμότητας των Κοι.Σ.Π.Ε	Επεξήγηση των αποτελεσμάτων των μελετών στα αρμόδια στελέχη κάθε Κοι.Σ.Π.Ε. με στόχο την αξιοποίηση των ευρημάτων για τον αναπτυξιακό τους σχεδιασμό	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στελέχη Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- Στελέχη Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- Ομάδα Έργου</li> </ul>	Συζητήσεις	Βάσει χρονοδιαγράμματος έργου Μετά την ολοκλήρωση και αποδοχή του σχετικού παραδοτέου	Υπεύθυνος Δράσης 2.3
	Workshop για παραγωγή νέων προτάσεων ανάπτυξης	Στο πλαίσιο εξωστρέφειας των Κοι.Σ.Π.Ε., διερεύνηση προτάσεων για νέες επιχειρηματικές δυνατότητες, βάσει των αποτελεσμάτων των τομεακών μελετών και των απόψεων των συμμετεχόντων.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στελέχη Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- Επιλεγμένα στελέχη Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- Ομάδα Έργου</li> <li>- Εμπλεκόμενοι φορείς</li> </ul>	Workshop	Βάσει χρονοδιαγράμματος, ακολουθεί την ολοκλήρωση των τομεακών μελετών	Υπεύθυνος Δράσης 2.3
	Δημοσιότητα: Ημερίδες και δελτία τύπου	Ενημέρωση για τις δράσεις και στόχους των επί μέρους δράσεων του έργου που αφορούν ευρύτερο και εξειδικευμένο κοινό	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Εμπλεκόμενοι φορείς</li> <li>- Εξειδικευμένο κοινό</li> <li>- Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- Κοι.Σ.Π.Ε.</li> <li>- Ομάδα Έργου</li> </ul>	Ημερίδες (διαδικτυακές ή δια ζώσης) και δελτία τύπου	Βάσει χρονοδιαγράμματος και έκτακτα εφόσον προκύψει σχετική ανάγκη	Υπεύθυνοι Δράσεων
	Ποιοτική έρευνα με επαγγελματίες του εξωτερικού και της Ελλάδας	Διερεύνηση σχετικών καλών πρακτικών στην εφαρμογή υποστηριζόμενης απασχόλησης και ανάπτυξης της Κοινωνικής Οικονομίας	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Εμπλεκόμενοι φορείς</li> <li>- Ομάδα Έργου</li> </ul>	Συζητήσεις/ συνεντεύξεις	Βάσει χρονοδιαγράμματος	Υπεύθυνοι Δράσεων

### 6.1.3 Πλάνο υποστήριξης Κοι.Σ.Π.Ε.

Στο πλαίσιο υλοποίησης του Έργου και με στόχο την ενδυνάμωση και την αποτελεσματικής και άμεση συνεργασία των μελών της Ομάδας Επικοινωνίας αλλά και των εσωτερικών εμπλεκόμενων φορέων και αρμόδιων στελεχών τους, ο Σύμβουλος θα παρέχει ένα σύστημα υποστήριξης Κοι.Σ.Π.Ε.. Το πλάνο υποστήριξης των Κοι.Σ.Π.Ε. αποβλέπει στην όσο το δυνατόν πιο άμεση και στοχευμένη παροχή υποστήριξης στους Κοι.Σ.Π.Ε. και την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. σχετικά με τις ανάγκες των στελεχών τους που ενδέχεται να προκύψουν μέσω της διαδικασίας εμπλοκής τους στην υλοποίηση των εργασιών του Έργου.

#### Τα επίπεδα λειτουργίας του συστήματος

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες του συστήματος κλιμακώνονται σε τρία διαφορετικά επίπεδα, ανάλογα με τη φάση εξέλιξης του έργου και με απώτερο στόχο τη βιώσιμη λειτουργία του συστήματος, μετά τη λήξη αυτού. Τα δύο πρώτα αφορούν στη διάρκεια του έργου, ενώ το τρίτο μετά τη λήξη του.

- Σε πρώτο επίπεδο, που συμβαίνει κατά τη προκαταρκτική φάση της σχετικής δράσης, ο βασικός στόχος λειτουργίας του συστήματος είναι η επιτυχής διαβίβαση ερωτήσεων (από τους ενδιαφερομένους) και απαντήσεων (από τους μέντορες). Για το λόγο αυτό, όπως αναφέρεται και σε άλλα σημεία, ο Σύμβουλος θα προωθήσει και θα διατηρήσει ένα πλαίσιο διαλόγου με τα στελέχη των Κοι.Σ.Π.Ε.
- Σε δεύτερο επίπεδο, που θα επιδιωχθεί να επιτευχθεί μέχρι την τελική φάση του έργου, ο στόχος είναι η δυνατότητα εκτίμησης τάσεων και αναγκών των διαφορετικών Κοι.Σ.Π.Ε, όπως αυτό θα προκύπτει από τη συνδυασμένη αλληλεπίδραση μεταξύ των ενδιαφερομένων και των εξειδικευμένων συμβούλων – μεντόρων.
- Τέλος, σε τρίτο επίπεδο, όπου αυτό είναι δυνατόν να επιτευχθεί, κατά τη περίοδο μετά τη λήξη του έργου και προς τη κατεύθυνση της βιωσιμότητας των αποτελεσμάτων αυτού, ο στόχος του συστήματος θα είναι η αυτόνομη λειτουργία του, μέσα από τη ζήτηση και παροχή υπηρεσιών συμβούλου – μέντορα, μεταξύ των στελεχών των Κοι.Σ.Π.Ε και του Συμβούλου, που στο μεταξύ θα έχουν αναπτύξει συναλλακτικούς δεσμούς (βλ. σε σχέση με την υποστηριζόμενη απασχόληση).

Οι ενέργειες υποστήριξης των Κοι.Σ.Π.Ε.

Οι ενέργειες υποστήριξης προσαρμόζονται στις ανάγκες που προκύπτουν από τους Κοι.Σ.Π.Ε. και την Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε. κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Έργου και μπορεί να περιλαμβάνουν την άμεση επικοινωνία (τηλεφωνική ή με email) για τυχόν διευκρινήσεις επί του αρχικού αιτήματος (εφόσον απαιτείται), την παροχή κατευθύνσεων ή οδηγιών υποστήριξης, προφορικά ή με την αποστολή email ή την σύνταξη επιστολών και εντύπων, καθώς και τη διασύνδεση με συμβούλους – μέντορες για πιο συστηματική υποστήριξη κατά τη διάρκεια των πιλοτικών εφαρμογών των προτυποποιημένων διαδικασιών.

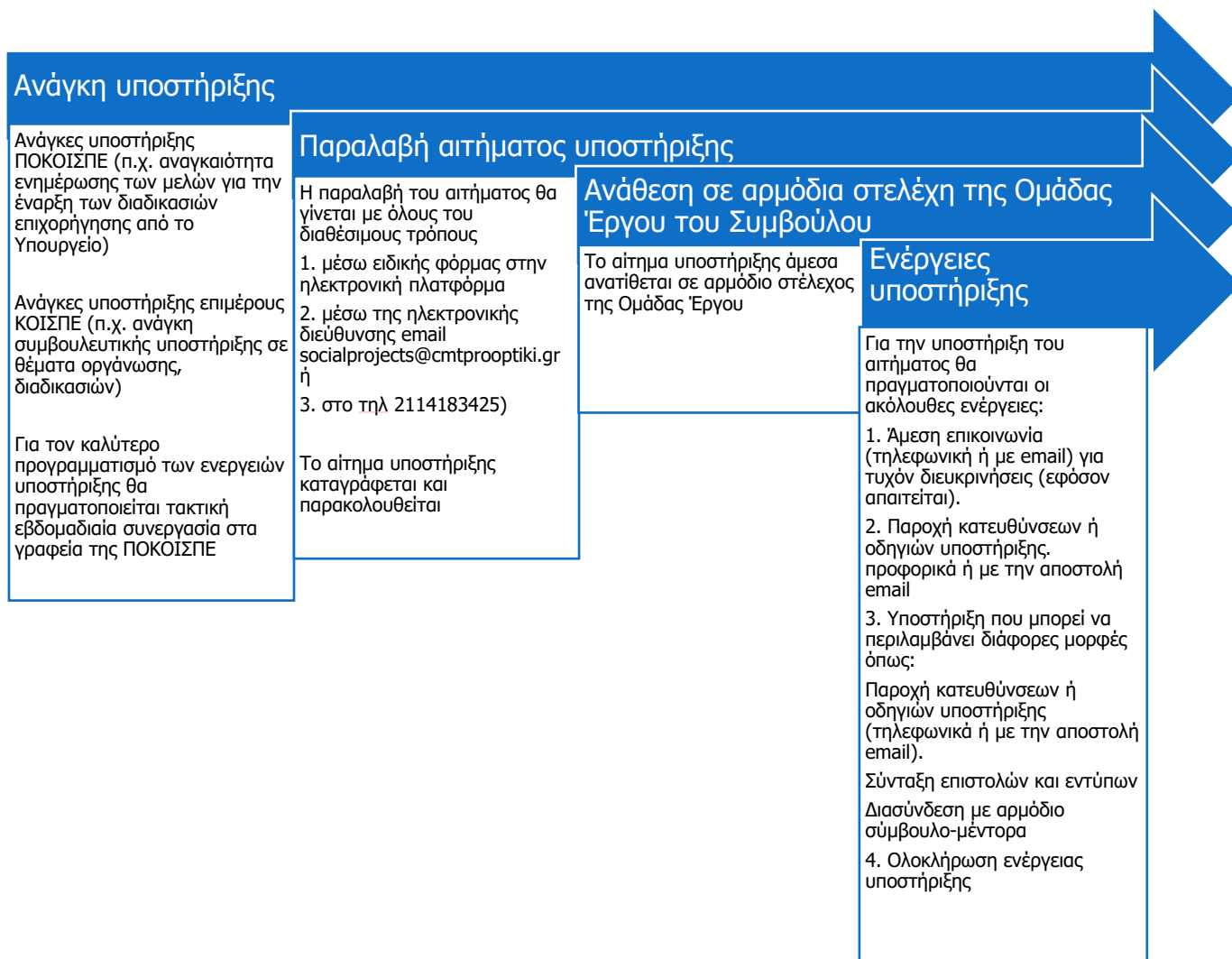
**Προκειμένου να διευκολύνεται η ανάδειξη και επικοινωνία της ανάγκης υποστήριξης, θα διατίθεται στα στελέχη, η δυνατότητα επικοινωνίας με την Ομάδα Έργου μέσω ειδικής φόρμας στην ηλεκτρονική πλατφόρμα ή στέλνοντας email στο [support-](#)**

**[koispe@cmtprooptiki.gr](mailto:koispe@cmtprooptiki.gr) ή μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας στο 2114183425). Η καταγραφή και καταχώρηση του αιτήματος υποστήριξης ακολουθείται από την ανάθεσή του σε αρμόδια στελέχη της Ομάδας Έργου του Συμβούλου με στόχο τη συντομότερη και πλέον βιώσιμη κάλυψή της.**

Το πλάνο υποστήριξης στοχεύει στην ενεργοποίηση μίας ακολουθίας ενεργειών που καταλήγουν στην παροχή της κατάλληλης υποστήριξης από το κατάλληλο στέλεχος με την πιο άμεση μέθοδο παρέχοντας επίσης διασύνδεση με το πρόγραμμα του e-mentoring για πιο ενδεδειγμένη υποστήριξη για την προσαρμογή και εφαρμογή νέων διαδικασιών, οδηγιών και εργαλείων.

Στο ακόλουθο σχήμα περιγράφεται με χρονική ακολουθία το πλάνο παροχής υποστήριξης:

Εικόνα 1 Σχηματική απεικόνιση πλάνου ενεργειών υποστήριξης Κοι.Σ.Π.Ε.



## **Mentoring, e-mentoring**

Ο σκοπός του **mentoring** είναι να βοηθά και να υποστηρίζει, στην προκειμένη τα στελέχη των Κοι.Σ.Π.Ε., να διαχειριστούν την προσωπική τους μάθηση, έτσι ώστε να μεγιστοποιήσουν τις προοπτικές τους, να εξελίξουν τις δεξιότητες τους, να βελτιώσουν την απόδοσή τους, για να καταφέρουν να γίνουν το πρόσωπο που επιθυμούν. Γενικά, οι στόχοι του **mentoring** είναι:

- να δώσει στον καθοδηγούμενο (δηλαδή στο πρόσωπο που αποδέχεται την βοήθεια του μέντορα -ή των μεντόρων του- κι απολαμβάνει την προστασία του-ς), την ευρύτερη εικόνα του περιβάλλοντός μέσα στο οποίο λειτουργεί, είτε πρόκειται για την επιχείρηση ή τον οργανισμό όπου εργάζεται ή για την κοινότητα (τοπική ή κλαδική) όπου δραστηριοποιείται,
- να προσφέρει τη ευκαιρία μάθησης και μερικής άσκησης των στρατηγικών και μεθόδων διαχείρισης της επιχείρησης-οργανισμού και διάδρασης με το περιβάλλον, που έχουν αποδειχτεί επιτυχείς κατά τη διάρκεια της θητείας του μέντορα.

Πολλές σύγχρονες επιχειρήσεις οργανώνουν προγράμματα mentoring με σκοπό την εξέλιξη του προσωπικού τους, καθώς και την διατήρηση, μέσα στα πλαίσια του οργανισμού, της γνώσης και εμπειρίας που έχουν τα έμπειρα μέλη του οργανισμού, που για διάφορους λόγους τον εγκαταλείπουν.

Το e-mentoring είναι μια διαδικασία με αναπτυσσόμενη δυναμική για την εξοικείωση νέων στελεχών σε μεγάλες επιχειρήσεις, που στηρίζεται αποκλειστικά στο διαδίκτυο. Παρόμοια με την τηλεκαπαίδευση και την εξ αποστάσεως εκπαίδευση αξιοποιεί και τη δυνατότητα η γνώση και οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται, να αποθηκεύονται ώστε να έχουν πρόσβαση τα δύο ενδιαφερόμενα μέρη το χρόνο που τους διευκολύνει.

Έτσι, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις του παρόντος έργου, το mentoring θα αφορά σε μια **οριζόντια διαδικασία**, η οποία θα καλύπτει όλες τις δράσεις και οι παρεχόμενες υπηρεσίες του συστήματος απευθύνονται σε όλα τα στελέχη των Κοι.Σ.Π.Ε, οι οποίοι, ανάλογα με την ειδικότητα τους θα υποστηριχθούν σε σχέση με:

- την υποστηριζόμενη απασχόληση
- τα προσωπικά δεδομένα (GDPR)
- το ISO, HAACP
- την υγεία και ασφάλεια στην εργασία
- τη βιωσιμότητα των Κοι.Σ.Π.Ε και τις νέες επιχειρηματικές δράσεις
- το πληροφοριακό σύστημα των Κοι.Σ.Π.Ε

## **Μεθοδολογία παροχής των υπηρεσιών e-mentoring**

Οι υπηρεσίες του συστήματος είναι δυνατό να παρέχονται με τους εξής συμπληρωματικούς τρόπους:

- **Εξ αποστάσεως**, μέσω:



- επικοινωνίας του τοπικού εκπροσώπου επικοινωνίας (focal point) ή άλλου αρμόδιου στελέχους Κοι.Σ.Π.Ε. με το δίκτυο των μεντόρων, για λογαριασμό των στελεχών Κοι.Σ.Π.Ε. και
- διαθεσιμότητας των συμβούλων-μεντόρων, σε συγκεκριμένες χρονικές ζώνες της εβδομάδας, για την απάντηση τηλεφωνικών ερωτημάτων που θα θέτουν οι ενδιαφερόμενοι.

Με τον τρόπο αυτό, εξασφαλίζονται η κατανόηση των συνήθως άδηλων και υπονοούμενων ιδιαιτεροτήτων του τοπικού πλαισίου αναφοράς, αλλά και η αμεσότητα της επικοινωνίας όταν αυτή απαιτείται.

▪ **Ηλεκτρονικά**, μέσω:

- τοποθέτησης ερωτημάτων και απαντήσεων στο σύστημα e-mentoring του έργου από τους υποψήφιους επενδυτές, τους τοπικούς συντονιστές και τους μέντορες
- καταχώρησης ερωτήσεων, απαντήσεων, σχολίων και συζητήσεων σε αυτοοργανούμενα fora και blogs, υπό την εποπτεία του τεχνικού συντονιστή και των μεντόρων
- αποστολής περιοδικών ηλεκτρονικών ενημερώσεων (newsletters) στα εγγεγραμμένα μέλη των κοινοτήτων του Δικτύου, με περιεχόμενο σχετικό με τις εξελίξεις στον ελληνικό, ευρωπαϊκό και διεθνή χώρο.

Με τον τρόπο αυτό, μεγιστοποιείται η διατιθέμενη γνώση, η οποία και είναι δυνατό να οργανωθεί σε βάσεις γνώσης, εύκολα προσπελάσιμες από τα στελέχη των Κοι.Σ.Π.Ε. και της Π.Ο.Κοι.Σ.Π.Ε., γεγονός που θα συμβάλλει και στη βιωσιμότητα του όλου συστήματος.

Σε μεμονωμένες περιπτώσεις και όπου αυτό είναι εφικτό (Περιφέρεια Αττικής) θα διερευνηθεί η δυνατότητα παροχής των υπηρεσιών του mentoring και απ' ευθείας, προκειμένου να εξασφαλίζεται η γνωριμία μεταξύ των δύο πλευρών και να διατηρείται η προσωπική επαφή τους, ενώ παράλληλα δίνεται στους μέντορες η ευκαιρία να αντιληφθούν άμεσα και φυσικά το κλίμα και τα συμφραζόμενα του τοπικού πλαισίου αναφοράς, που μια μελέτη καταγραφής δεν μπορεί να αποδώσει επακριβώς.