

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η Επιτροπή Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων (ΕΕΕΠ) λειτουργεί με γνώμονα το δημόσιο συμφέρον και σύμφωνα με το όραμα, την αποστολή και τις αξίες της, παρέχοντας στο πλαίσιο των νομοθετικών και κανονιστικών ρυθμίσεων υψηλής ποιότητας υπηρεσίες, που ανταποκρίνονται στις τρέχουσες ανάγκες.

Η Διοίκηση της ΕΕΕΠ δεσμεύεται για τη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αποτελεσματική λειτουργία της Αρχής σε όλους τους τομείς δραστηριότητάς της, με βασικούς άξονες:

- την αδειοδότηση και πιστοποίηση φορέων και δραστηριοτήτων παιγνίων,
- τη ρύθμιση και εποπτεία της αγοράς παιγνίων, την προώθηση του υπεύθυνου παιχνιδιού και
- την προστασία των παικτών,
- την εποπτεία της εμπορικής επικοινωνίας των τυχερών παιγνίων,
- τον έλεγχο συμμόρφωσης των φορέων διοργάνωσης και διεξαγωγής παιγνίων,
- την πρόληψη και καταπολέμηση της παράνομης παικτικής δραστηριότητας,
- τη συλλογή, επεξεργασία και αξιοποίηση στοιχείων και δεδομένων της αγοράς τυχερών παιγνίων.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΕΠ εφαρμόζει Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα ISO 9001, ISO/IEC 27001 & ISO 37001 και δεσμεύεται να:

- Μεριμνά σε συνεχή βάση, ώστε να εξασφαλίζονται οι απαραίτητοι ανθρώπινοι και υλικοί πόροι για την απρόσκοπτη, αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία κάθε οργανικής μονάδας της ΕΕΕΠ, αξιοποιεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού, την τεχνογνωσία, τις υποδομές, τον εξοπλισμό που διαθέτει, καθώς και τις πηγές χρηματοδότησης.
- Ενεργεί σύμφωνα με όλα τα μέσα και τις αρχές προστασίας του διοικούμενου στις διοικητικές διαδικασίες που εφαρμόζει, ώστε να εξασφαλίζει τον σεβασμό και την προαγωγή με κάθε πρόσφορο μέσο της εμπιστοσύνης των πολιτών που υπηρετεί.
- Εξασφαλίζει την τεχνική επάρκεια του προσωπικού, ώστε οι εργασίες να διεκπεραιώνονται αξιόπιστα με διαφάνεια, ακεραιότητα, αμεροληψία και εμπιστευτικότητα.
- Μεριμνά για τη στρατηγική ανάλυση των στόχων και των επιδιώξεων των φορέων διεξαγωγής τυχερών παιγνίων και των ενδιαφερόμενων μερών της με στόχο την προσφορά εξειδικευμένων υπηρεσιών που καλύπτουν τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους
- Πραγματοποιεί συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των διαδικασιών της ΕΕΕΠ, μέσω από τον καθορισμό ενός πλαισίου δεικτών το οποίο ανασκοπείται συστηματικά
- Μεριμνά για τη λειτουργία κατάλληλου, σύγχρονου και καλά συντηρημένου τεχνικού και πληροφοριακού εξοπλισμού, ώστε να εξασφαλίζεται η αξιοπιστία του και η συνεχής καταλληλότητά του για την σκοπούμενη χρήση καθώς και η διασφάλιση της ασφάλειας των πληροφοριών
- Ανασκοπεί και βελτιώνει συνεχώς την απόδοση και την αποτελεσματικότητα της Πολιτικής Ποιότητας καθώς και των λοιπών Πολιτικών και των διαδικασιών που εφαρμόζει μέσα από ένα καθορισμένο πλαίσιο δεικτών παρακολούθησης.



- Παρακολουθεί και ενσωματώνει στη λειτουργία της, τις τεχνολογικές εξελίξεις.
- Ενημερώνεται συνεχώς σχετικά με τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις που διέπουν το αντικείμενο δραστηριοποίησής της.
- Διαθέτει στελέχη με υψηλή επιστημονική κατάρτιση, τεχνική ικανότητα και εμπειρία και επενδύει στη συνεχή τους ενημέρωση και εκπαίδευση ώστε να ενσωματώνουν την Ποιότητα σε κάθε τους δραστηριότητα.
- Επιδιώκει τη στενή συνεργασία με τους συναλλασσόμενους, τους συνεργαζόμενους φορείς και αρχές, ώστε να ικανοποιούνται τα αιτήματά τους, να βελτιώνεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα των στοιχείων που αφορούν στη μεταξύ τους συναλλαγή.

Η Διοίκηση της ΕΕΕΠ εγγυάται ότι όλα τα μέλη του προσωπικού έχουν κατανοήσει τη σημασία των ανωτέρω και εργάζονται επιδιώκοντας την επιτυχή υλοποίησή τους. Η Πολιτική Ποιότητας καθώς και οι λοιπές Πολιτικές που καθιερώνουν τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας καταγράφονται στο Εγχειρίδιο Ποιότητας της ΕΕΕΠ, το οποίο εξελίσσεται με σκοπό την ανάδειξη ευκαιριών βελτίωσης των εφαρμοζόμενων συστημάτων και την αποτελεσματικότερη εφαρμογή των πολιτικών που περιλαμβάνουν.

Επιπλέον, πραγματοποιείται αναγνώριση, αξιολόγηση και διαχείριση κινδύνων, με σκοπό τον περιορισμό πιθανών αστοχιών στις επιχειρησιακές, διοικητικές και υποστηρικτικές λειτουργίες της Αρχής, καθώς και στις διαδικασίες που εφαρμόζονται στο πλαίσιο του ΕΣΔ.

Όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό, ανάλογα με τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντά του, οφείλει να εξοικειώνεται στα αντίστοιχα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας και στις εξελίξεις τους, να συμμορφώνεται με τις πολιτικές που καθιερώνουν και να εφαρμόζει τις διαδικασίες που περιλαμβάνονται σ' αυτά.

Επιπρόσθετα, όλο το προσωπικό κάθε διοικητικής βαθμίδας της ΕΕΕΠ, οφείλει να εκτελεί τα καθήκοντά του με διαφανή τρόπο, με ακεραιότητα και αμεροληψία, ανεπηρέαστο από οποιαδήποτε παρεμβολή ή πίεση και να χειρίζεται τις υποθέσεις με εχεμύθεια, εξασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών.

Υπεύθυνη για τον συντονισμό της εφαρμογής της Πολιτικής Ποιότητας, καθώς και των λοιπών Πολιτικών της ΕΕΕΠ, είναι η Προϊσταμένη του Γραφείου Γενικής Διεύθυνσης, η οποία έχει την ευθύνη της συνολικής παρακολούθησης, υποστήριξης και ομοιομόρφης εφαρμογής των διεθνών προτύπων διαχείρισης στην Αρχή.

Ο κρίσιμος παράγοντας για την επιτυχία στην εφαρμογή των διεθνών προτύπων διαχείρισης είναι η ενεργός συμμετοχή όλων των μελών του προσωπικού της ΕΕΕΠ, ανάλογα με τις αρμοδιότητές τους και τα καθήκοντά που τους έχουν ανατεθεί.