

**ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ,
ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΗΘΙΚΗΣ Δ/ΝΣΗΣ
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΥΔΑΠ ΑΕ
EUROPEAN BUSINESS
ETHICS NETWORK RESPONSIBLE
MANAGEMENT
EXCELLENCE MODEL
REPORT**

ΙΟΥΝΙΟΣ 2019

Εισαγωγή

Η ΕΥΔΑΠ Α.Ε. είναι η μεγαλύτερη εταιρεία στην Ελλάδα που δραστηριοποιείται στην παροχή υπηρεσιών ύδρευσης, αποχέτευσης και επεξεργασίας λυμάτων, καλύπτοντας τις ανάγκες άνω του 40% του συνολικού πληθυσμού της χώρας.

Η «Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας» ιδρύθηκε με τον ν.1068/1980 «περί συστάσεως ενιαίου φορέα Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας».

Το 1999 με τον ν. 2744/25.10.1999 «Ρυθμίσεις θεμάτων της Εταιρείας Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας και άλλες διατάξεις» η ΕΥΔΑΠ περιήλθε στη σημερινή της νομική μορφή με αποκλειστικό δικαίωμα να παρέχει υπηρεσίες προμήθειας και διανομής νερού και υπηρεσίες αποχέτευσης στην περιοχή της Αττικής.

Τον Ιανουάριο του 2000, η Εταιρεία εισήλθε στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου έχει συγκροτηθεί με βάση την Απόφαση 5/204/2000 του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και το Ν. 3016/2002 για την Εταιρική Διακυβέρνηση, όπου προβλέπεται η υποχρέωση των εισηγμένων εταιριών στο Χρηματιστήριο Αξιών (Χ.Α.) να διαθέτουν ειδική υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου, που αποσκοπεί στη συνεχή παρακολούθηση της λειτουργίας της Εταιρείας, ως προς την τήρηση του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου και έχει την ευθύνη να ενημερώνει εγγράφως, σε τακτά διαστήματα, το Διοικητικό Συμβούλιο.

Όραμα

Η διατήρησή της ΕΥΔΑΠ ως η μεγαλύτερη και πιο αξιόπιστη εταιρεία στη διαχείριση του κύκλου του νερού, προσανατολισμένη πάντα στον Άνθρωπο και το Περιβάλλον.

Αποστολή

Η παροχή ποιοτικού και οικονομικού πόσιμου νερού σε όλο και περισσότερους πολίτες και η απόδοσή του πίσω στο περιβάλλον καθαρό, μέσα από την αποτελεσματική διαχείριση όλων των διαθέσιμων πόρων, με κοινωνική ευαισθησία και με γνώμονα τη συνεισφορά μας στην κοινωνική ευημερία.

Στρατηγική

Βασίζεται στην επίτευξη ισορροπημένης και αειφόρου ανάπτυξης προς όφελος του κοινωνικού συνόλου, των πελατών, των εργαζομένων, των μετόχων και όλων των εχόντων έννομο συμφέρον απ' αυτήν.

Η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες, σε συνδυασμό με ένα οικονομικό τιμολόγιο, αποτελεί πυλώνα της στρατηγικής της ΕΥΔΑΠ. Στο πλαίσιο της βέλτιστης εξυπηρέτησης, η ΕΥΔΑΠ κινείται βάσει ενός πελατοκεντρικού συστήματος εξυπηρέτησης με εκσυγχρονιστικές μεθόδους, ώστε να επιτυγχάνεται η βέλτιστη ικανοποίηση των πελατών και η διασφάλιση της οικονομικής ευρωστίας της Εταιρείας.

Κύριοι άξονες λειτουργίας

- Αύξηση της αποτελεσματικότητας στη λειτουργία της ΕΥΔΑΠ
- Αναβάθμιση παρεχόμενων υπηρεσιών
- Επέκταση του πελατολογίου - Αύξηση της γεωγραφικής κάλυψης
- Ανάπτυξη νέων δραστηριοτήτων
- Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού
- Αξιοποίηση τεχνολογίας & καινοτομίας

- Διευθέτηση του ρυθμιστικού & συμβατικού πλαισίου με το Ελληνικό Δημόσιο
- Αυστηρή εφαρμογή & συμμόρφωση με όλα τα ποιοτικά & λειτουργικά πρότυπα

Μέγεθος Οργανισμού

(στοιχεία από Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018)

Μέγεθος	2015	2016	2017	2018
Συνολικός αριθμός υπαλλήλων	2.419	2.457	2.555	2.497
Κύκλος Εργασιών (χιλ.€)	324.248	328.821	327.343	322.413
Συνολική κεφαλαιοποίηση (31/12)	532.500.000	594.270.000	647.520.000	--
Ενεργητικό (χιλ.€)	1.577.196	1.551.953	1.532.621	1.533.608

Ιδιοκτησία

Ο κύριος μέτοχος της ΕΥΔΑΠ Α.Ε. είναι το Ελληνικό Δημόσιο. Η διάρθρωση της μετοχικής σύνθεσης της ΕΥΔΑΠ Α.Ε. την 31.12.2018 είχε ως εξής:

Μέτοχος	% Μετοχών	Αρ. Μετοχών	Αρ. Μετόχων
Ε.Ε.Σ.Π.	50%+1 μετοχή	53.250.001	1
ΤΑΙΠΕΔ	11,33%	12.069.739	1
Νομικά Πρόσωπα	31,53%	33.576.383	279
Φυσικά Πρόσωπα	7,14%	7.603.877	23.470
Σύνολο	100,00%	106.500.000	23.751

Συμμετοχές και Αναγνώριση

Η ΕΥΔΑΠ είναι μέλος Ελληνικών, Ευρωπαϊκών και Διεθνών Ενώσεων που προάγουν τη διεθνή συνεργασία και παρακολουθούν τις εξελίξεις που σχετίζονται με την αιεφόρο διαχείριση του νερού.

Μέλος

ΕΝΕΙΣΕΤ - Ένωση Εισηγμένων Εταιρειών

Ελληνο-Αμερικάνικου Επιμελητηρίου

Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών

International Water Association (IWA)

Global Water Operators' Partnership Alliance, UN Habitat

CSR HELLAS

Συμμετοχή European Benchmarking Cooperation (EBC) - δημιουργία δεικτών (KPIs)

Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς (Ε.Σ.Κ.Α.)

AQUA PUBLICA EUROPEA - ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΜΑΣ ΟΡΑΜΑ ΓΙΑ ΤΟ ΝΕΡΟ

EBEN

Βραβεία – Διακρίσεις

Με το Βραβείο Silver βραβεύτηκε η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της ΕΥΔΑΠ στην 11η εκδήλωση των Responsible Management Excellence Awards του EBENGR, την Τρίτη 3 Ιουλίου 2018, για την επιχειρηματική ηθική, την κοινωνική υπευθυνότητα και την εταιρική διακυβέρνηση.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου αξιολογήθηκε με βάση το EBENRME Model που περιλαμβάνει συγκεκριμένα κριτήρια αξιολόγησης στους τομείς της επιχειρηματικής ηθικής και εταιρικής υπευθυνότητας και έλαβε μετά από επιτυχημένη τεκμηρίωση της πλήρωσής τους, ειδική πιστοποίηση.

Το EBENRME Model αποτελεί το μοναδικό στην Ελλάδα πιστοποιήσιμο μοντέλο επιχειρηματικής ηθικής και έχει επιλεγθεί, ως ένα από τα σημαντικότερα μοντέλα επιχειρηματικής αριστείας για τη διαμόρφωση του δείκτη DEX του γερμανικού χρηματιστηρίου. Στη διοργάνωση βραβεύτηκαν και έλαβαν πιστοποίηση συνολικά 15 εταιρείες, εκ των οποίων η ΕΥΔΑΠ είναι η πρώτη και μοναδική εταιρεία δημοσίου που λαμβάνει διάκριση.

Με δύο χρυσά βραβεία τιμήθηκε η συνεισφορά της ΕΥΔΑΠ στην προστασία του περιβάλλοντος και την αειφορία, στα Environmental Awards 2018, που διοργανώθηκαν την Τρίτη 10 Ιουλίου 2018.

Πιο συγκεκριμένα, η Εταιρεία απέσπασε το πρώτο χρυσό βραβείο στην κατηγορία Water Stewardship/Water Management and Conservation / Διαχείριση υγρών αποβλήτων με το έργο Καινοτόμα διεργασία ανάκτησης φωσφόρου και αζώτου από εκροές ιλύος Κέντρου Επεξεργασίας Λυμάτων στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού ερευνητικού έργου «SMART-Plant». Το «SMART-PLANT» έχει στόχο τη δημιουργία και υλοποίηση καινοτόμων λύσεων στη διαδικασία επεξεργασίας λυμάτων, που θα επιτυγχάνει την απαιτούμενη ποιότητα των επεξεργασμένων λυμάτων, με ταυτόχρονη ανάκτηση υλικών (αζώτου, φωσφόρου και βιοαποδομήσιμου οργανικού υλικού) και ενέργειας (βιοαερίου).

Το δεύτερο χρυσό βραβείο αφορά στη διαχρονική συμβολή της εταιρείας στην περιβαλλοντική εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των παιδιών γύρω από τον κύκλο του νερού. Η εταιρεία διακρίθηκε στην κατηγορία Environmental Leadership με το Περιβαλλοντικό Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα «Το ταξίδι του Σταγονούλη» στο οποίο συμμετέχουν περισσότερα από 15.000 παιδιά ετησίως τα τελευταία 30 χρόνια.

Το 2018, η ΕΥΔΑΠ στη διοργάνωση : Ελληνικά Βραβεία για το Περιβάλλον του Πανελλήνιου Συνδέσμου Επιχειρήσεων Προστασίας Περιβάλλοντος (ΠΑΣΕΠΠΕ), κέρδισε το πρώτο βραβείο για το σύνολο των εκπαιδευτικών της προγραμμάτων, ως πυλώνας Περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης και πρωτοβουλιών για τους εργαζόμενους της και την κοινωνία.

Το 2ο Επιχειρηματικό Βραβείο στην κατηγορία «Βραβείο Καλύτερης Εταιρείας του Δημοσίου» απέσπασε η ΕΥΔΑΠ στην εκδήλωση «Επιχειρηματικά Βραβεία Χρήμα», που διοργάνωσε για 15η συνεχή χρονιά η ETHOS MEDIA ΑΕ και το επενδυτικό και οικονομικό περιοδικό ΧΡΗΜΑ.

Το Βραβεία που έχει αποκτήσει η Εταιρεία τα τελευταία χρόνια αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα.

Έτος	Βραβείο / Διάκριση
2016	Επιχειρηματικά Βραβεία Χρήμα Γιώργος Ουζούνης
-//-	«Ευρωπαϊκά Βραβεία Επιχειρήσεων για το Περιβάλλον» (European Business Awards for the Environment)
-//-	«Ελληνικά Βραβεία για το Περιβάλλον»
-//-	Κατηγορία Προϊόντος και Υπηρεσιών
-//-	Κατηγορία Βιοποικιλότητας
2017	Πρώτο βραβείο για την πρωτότυπη υλοποίηση εφαρμογής του συστήματος Διοίκησης μέσω στόχων Business IT Excellence (BITE) Awards 2017,
2018	Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου: EBEN Silver Medal Award
2018	Environmental Awards 2018 : Χρυσό βραβείο στην κατηγορία Water Stewardship/Water Management and Conservation / Διαχείριση υγρών αποβλήτων και Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία Environmental Leadership με το Περιβαλλοντικό Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα «Το ταξίδι του Σταγονούλη»
2018	Διεθνής Πιστοποίηση Επιχειρηματικής Αριστείας, «EFQM Committed to Excellence 2 Star» για την ΕΥΔΑΠ
2018	Ελληνικά Βραβεία για το Περιβάλλον του Πανελλήνιου Συνδέσμου Επιχειρήσεων Προστασίας Περιβάλλοντος (ΠΑΣΕΠΠΕ)
2018	Το 2ο Επιχειρηματικό Βραβείο στην κατηγορία «Βραβείο Καλύτερης Εταιρείας του Δημοσίου» απέσπασε η ΕΥΔΑΠ στην εκδήλωση «Επιχειρηματικά Βραβεία Χρήμα», που διοργάνωσε για 15η συνεχή χρονιά η ETHOS MEDIA ΑΕ και το επενδυτικό και οικονομικό περιοδικό ΧΡΗΜΑ.
2019	Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου: *ISO 9001:2015 Quality Management System (*Πιστοποίηση αναμένεται στις Σεπτέμβριο 2019)

Διεθνής Πιστοποίηση Επιχειρηματικής Αριστείας, «EFQM Committed to Excellence 2 Star» για την ΕΥΔΑΠ

Η ΕΥΔΑΠ είναι από τις πρώτες εταιρείες του Δημόσιου Τομέα στην οποία απονεμήθηκε η υψηλή διάκριση Αριστείας «Committed to Excellence – 2 Star» από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Ποιότητας (EFQM).

Διεθνή πιστοποίηση - Δέσμευση στην Επιχειρηματική Αριστεία «EFQM-Committed to Excellence» έλαβε επίσης η Διεύθυνση Ψηφιακής Διοικητικής Πληροφόρησης της Εταιρείας.

Το Μοντέλο Αριστείας EFQM βασίζεται σε ένα σύνολο ευρωπαϊκών αξιών και είναι ένα πρακτικό, μη περιοριστικό πλαίσιο, που αξιολογεί τους οργανισμούς στην πορεία τους προς την επιχειρηματική αριστεία. Η ΕΥΔΑΠ αναγνωρίστηκε από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Ποιότητας ως μία εταιρεία διεθνούς κύρους, προσανατολισμένη στην επίτευξη αποτελεσμάτων, με εμπνευσμένη και αποτελεσματική ηγεσία, εξαιρετικό εργασιακό κλίμα και αφοσιωμένους ανθρώπους. Μέσα από την κουλτούρα ομαδικής εργασίας, η ΕΥΔΑΠ έχει επιτύχει θετικό αντίκτυπο στην αγορά, ενώ έχει κερδίσει την εκτίμηση και τον σεβασμό των πελατών της και των υπολοίπων ενδιαφερομένων μερών.

Για την απόκτηση της Πιστοποίησης δόθηκε βαρύτητα στην αξιολόγηση των βασικών συστημάτων της Εταιρείας. Η προσέγγιση αυτή βοήθησε την Εταιρεία να κατανοήσει το εύρος και την ωριμότητα των βασικών συστημάτων διοίκησης που είναι απαραίτητα για τη συνεχή εξέλιξή της.

Το επίπεδο αυτό Πιστοποίησης εστιάζει στην αξιολόγηση των Βασικών Επιχειρησιακών προσεγγίσεων (Στρατηγική, Διαχείριση Πελατών, Διαχείριση Προσωπικού, Διαχείριση Διεργασιών, Παρακολούθηση Βασικών Αποτελεσμάτων, Αειφορία).

Γενικά για τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου (ΔΕΕ)

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου έχει ως σκοπό να παρέχει υποστήριξη στη Διοίκηση, στο Διοικητικό Συμβούλιο, στα στελέχη της Εταιρείας και γενικά στους εργαζόμενους για αποτελεσματικότερη εκτέλεση των καθηκόντων τους, μέσω αξιολόγησης λειτουργίας των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου, ανάλυσης στοιχείων και παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου της ΕΥΔΑΠ λειτουργεί ανεξάρτητα από τις άλλες δραστηριότητες της Εταιρείας και παρέχει υπηρεσίες διασφάλισης και συμβουλευτικού χαρακτήρα.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου λειτουργεί σύμφωνα με τους κανόνες λειτουργίας της Εταιρείας, τις Αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου, των Διεθνών Ελεγκτικών Προτύπων, καθώς και των κανόνων δεοντολογίας που υπαγορεύονται από τις βασικές αρχές της ελεγκτικής.



Criterion 1 & 2. MORAL CULTURE& MORAL CONDUCT

• Sub Criteria

1. Value Code
2. BOD overview and top management
3. Corporate Governance Committees
4. CSR Committees
5. Policies



Εταιρική Κουλτούρα και Αξίες

Η ΕΥΔΑΠ με σκοπό να προάγει την αντίληψη της επιχειρηματικής ηθικής στη λήψη αποφάσεων και για την προάσπιση των συμφερόντων των μετόχων και όσων έχουν έννομο συμφέρον δεσμεύεται να λειτουργεί υπό το πρίσμα των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της

Σε αυτό το πλαίσιο, η Εταιρεία ανταποκρινόμενη στις απαιτήσεις περί εταιρικής διακυβέρνησης, προχώρησε αρχικά στη σύνταξη Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης με βάση την κείμενη νομοθεσία.

Ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης διευκόλυνε τη διαμόρφωση του «Εσωτερικού Κανονισμού Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας», δίνοντας έμφαση στην επίτευξη της αποτελεσματικότερης διάχυσης για ενιαία επιχειρησιακή αντίληψη.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΥΔΑΠ, σε συνεδρίαση της 31/10/2018 και αφού έλαβε υπόψη τις σχετικές νομοθετικές διατάξεις, τροποποίησε τον Εσωτερικό Κανονισμό Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας ο οποίος μετονομάστηκε σε «Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης - Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας». Οι τροποποιήσεις αυτές ανταποκρίνονται στις λειτουργικές και επιχειρησιακές ανάγκες της Εταιρείας, στο μέγεθός της και στις αρχές της σύγχρονης οργάνωσης και ανάπτυξης, ώστε να εξασφαλίζεται η ευελιξία και η εύρυθμη λειτουργία της Εταιρείας με σκοπό την επίτευξη των στόχων της.

Η Εταιρεία με βάση τον «Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης - Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας» δεσμεύεται να λειτουργεί υπό το πρίσμα των αρχών της εταιρικής διακυβέρνησης σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της. Για το σκοπό αυτό, η Εταιρεία προάγει την αντίληψη της επιχειρηματικής ηθικής στη λήψη αποφάσεων και δεσμεύεται για την προάσπιση των συμφερόντων των μετόχων και όλων των ενδιαφερομένων μερών.

Στον «Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης - Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας» αντικατοπτρίζεται η στρατηγική της Εταιρείας, οι βασικές αρχές λειτουργίας της, η υιοθέτηση των βέλτιστων πρακτικών και το επίπεδο συνεργασίας όλων των εμπλεκόμενων φορέων, ώστε να επιτυγχάνονται με τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο η κερδοφορία, η ανάπτυξη και η επίτευξη των εταιρικών σκοπών και στόχων, μέσω και της ανάπτυξης διεθνών σχέσεων και της υλοποίησης των έργων που απορρέουν από αυτές.

Στο πλαίσιο των διατάξεων περί Εταιρικής Διακυβέρνησης και απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΥΔΑΠ (12160/15.09.1999) συστάθηκε η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου (Δ.Ε.Ε.) και τέθηκε σε λειτουργία την 1η Νοεμβρίου 1999.

Ο σκοπός της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου είναι η παρακολούθηση της εφαρμογής του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας (άρθρο 8, νόμου 3016/2002), η εφαρμογή των αποφάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου, και των εποπτικών αρχών, καθώς και η συστηματική επισκόπηση και αξιολόγηση των επιχειρηματικών κινδύνων, για την μακροχρόνια οικονομική ενίσχυση της αξίας της Εταιρείας.

Κώδικας Δεοντολογίας Εσωτερικών Ελεγκτών

Ο Κώδικας Ηθικών Αρχών της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου έχει προκύψει ως αποτέλεσμα της επεξεργασίας των Κανόνων της Επαγγελματικής Δεοντολογίας των Εσωτερικών Ελεγκτών, που απορρέουν από τα Διεθνή Πρότυπα Εσωτερικού Ελέγχου.

Οι αρχές και οι κανόνες συμπεριφοράς που παρατίθενται στον Κώδικα Δεοντολογίας Εσωτερικών Ελεγκτών στοχεύουν στην εδραίωση της εμπιστοσύνης των ελεγχόμενων μονάδων με τους Εσωτερικούς Ελεγκτές, στη δημιουργία σχέσεων συνεργασίας, διαφάνειας και ειλικρίνειας μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών, με στόχο την αποτελεσματική λειτουργία της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου και την ενίσχυση της λειτουργικής αξιοπιστίας της Εταιρείας.

Με ευθύνη του Επικεφαλής της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου, τα στελέχη της Μονάδας οφείλουν να είναι ενήμερα για το περιεχόμενο του Κώδικα Δεοντολογίας, καθώς και για την εφαρμογή του.

Σκοπός του Κώδικα Δεοντολογίας του Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών (Ι.Ε.Ε.) είναι να προάγει την ελεγκτική και την ηθική κουλτούρα στο επάγγελμα του Εσωτερικού Ελέγχου.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας του Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών αποσκοπεί να συμπεριλάβει δύο θεμελιώδη συστατικά στοιχεία:

1. Τις αρχές που σχετίζονται με το επάγγελμα και την πρακτική του Εσωτερικού Ελέγχου.
2. Τους κανόνες συμπεριφοράς που τις περιγράφουν οι οδηγίες και που αναμένεται να ακολουθούν οι Εσωτερικοί Ελεγκτές.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας σε συνδυασμό με το Πλαίσιο Επαγγελματικής Εφαρμογής, παρέχουν την καθοδήγηση στους Εσωτερικούς Ελεγκτές, ώστε να εκτελούν τα καθήκοντά τους με τον πλέον επαγγελματικό τρόπο.

Βασικές Αρχές Εσωτερικών Ελεγκτών

Οι απασχολούμενοι στη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, Εσωτερικοί Ελεγκτές, για λόγους δεοντολογικούς και επαγγελματικούς οφείλουν να εφαρμόζουν και να υπερασπίζονται τις ακόλουθες αρχές και κανόνες:

Ακεραιότητα. Η ακεραιότητα των Εσωτερικών Ελεγκτών εδραιώνει την εμπιστοσύνη στο πρόσωπό τους και ενδυναμώνει την κρίση τους.

Αντικειμενικότητα. Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές οφείλουν να επιδεικνύουν το υψηλότερο δυνατό επίπεδο επαγγελματικής αντικειμενικότητας κατά τη συγκέντρωση, αξιολόγηση και κοινοποίηση των πληροφοριών για τη δραστηριότητα ή τη διαδικασία που εξετάζεται

Εμπιστευτικότητα. Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές σέβονται την αξία και την κυριότητα της πληροφόρησης που λαμβάνουν και δεν επιτρέπεται να κοινοποιούν πληροφορίες για προσωπικό όφελος ή κατά τρόπο αντίθετο με την νομοθεσία ή επιβλαβή για τους νόμιμους και ηθικούς αντικειμενικούς σκοπούς της Εταιρείας.

Επάρκεια. Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές πρέπει να διαθέτουν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες που απαιτούνται για την εκπλήρωση των καθηκόντων τους.

Ανεξαρτησία. Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές είναι ανεξάρτητοι, καθόσον χρόνο διεξάγουν την εργασία τους ελεύθερα και αντικειμενικά.

Εξουσιοδότηση. Η Διοίκηση της Εταιρείας οφείλει να παρέχει στους Εσωτερικούς Ελεγκτές, όλα τα απαραίτητα μέσα που θα διευκολύνουν την αποτελεσματική και απρόσκοπτη άσκηση των καθηκόντων τους.

Επιπρόσθετα, το είδος της εργασίας και η ιδιαιτερότητα του ρόλου του Εσωτερικού Ελεγκτή επιβάλλει την πιστή τήρηση και εφαρμογή των Προτύπων Επαγγελματικής Συμπεριφοράς του Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών (Ι.Ε.Ε.) με στόχο την προσφορά υψηλής ποιότητας Υπηρεσιών. Σύμφωνα με τα Πρότυπα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς του Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών:

- Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές ενεργούν με τιμιότητα, αντικειμενικότητα και επιμέλεια στην εκτέλεση των καθηκόντων και των ευθυνών τους.
- Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές επιδεικνύουν αφοσίωση σε όλα τα θέματα που αφορούν στις υποθέσεις της Εταιρείας.
- Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές δε συμμετέχουν ποτέ εν γνώσει τους σε παράνομη ή ανάρμοστη δραστηριότητα.

- Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές δε συμμετέχουν σε πράξεις ή δραστηριότητες δυσφημιστικές για το επάγγελμα του Εσωτερικού Ελεγκτή.
- Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές αποφεύγουν να συμμετάσχουν σε οποιαδήποτε δραστηριότητα, η οποία έρχεται σε σύγκρουση με τα συμφέροντα της Εταιρείας ή που επηρεάζει την ικανότητά τους να φέρουν εις πέρας αντικειμενικά τα καθήκοντά τους.
- Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές δεν επιτρέπεται να δέχονται δώρα από υπάλληλο, πελάτη, επαγγελματικό συνεργάτη, τα οποία θα μπορούσαν να επηρεάσουν την επαγγελματική τους κρίση.
- Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές αναλαμβάνουν μόνον εκείνες τις υπηρεσίες, τις οποίες λογικά αναμένεται να ολοκληρώσουν με επαγγελματικό τρόπο.
- Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές υιοθετούν τα κατάλληλα μέσα έτσι ώστε να συμμορφώνονται με τα πρότυπα για την επαγγελματική πρακτική του Εσωτερικού Ελέγχου.
- Τα μέλη επιδεικνύουν σύνεση στην χρήση πληροφοριών που απέκτησαν κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Δεν θα χρησιμοποιήσουν εμπιστευτικές πληροφορίες για προσωπικό όφελος ή με τρόπο που μπορεί να είναι παράνομος ή να βλάψει το συμφέρον του Οργανισμού τους.
- Τα μέλη, όταν αναφέρουν στη Διοίκηση προφορικά ή γραπτά τα αποτελέσματα της εργασίας τους, αποκαλύπτουν όλα τα σημαντικά στοιχεία που γνωρίζουν, τα οποία, αν δεν αποκαλυφθούν, ενδέχεται να διαστρεβλώσουν το περιεχόμενο της αναφοράς για τη λειτουργία της δραστηριότητας που ελέγχεται ή να αποκρύψουν παράνομες πρακτικές.
- Τα μέλη προσπαθούν συνεχώς να βελτιώνουν την επίδοσή τους και την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας που παρέχουν.
- Τα μέλη κατά τη άσκηση του επαγγέλματός τους διατηρούν υψηλά πρότυπα ακεραιότητας, ικανότητας, ηθικής και αξιοπρέπειας που διακηρύσσονται από το Ινστιτούτο Εσωτερικών Ελεγκτών.

Συμμόρφωση με τα Διεθνή Πρότυπα Εσωτερικού Ελέγχου

Τα Πρότυπα αφορούν τους Εσωτερικούς Ελεγκτές και τη λειτουργία Εσωτερικού Ελέγχου. Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές πρέπει να λογοδοτούν ως προς τη συμμόρφωσή τους με τα Πρότυπα σχετικά με την ατομική τους αντικειμενικότητα, την επάρκεια γνώσεων και τη δέουσα επαγγελματική επιμέλεια. Επιπλέον, οι Εσωτερικοί Ελεγκτές πρέπει να λογοδοτούν ως προς τη συμμόρφωσή τους με τα Πρότυπα σχετικά με την εκτέλεση των επαγγελματικών τους καθηκόντων.

Η τακτική αξιολόγηση και ανασκόπηση του Κώδικα Δεοντολογίας Εσωτερικών Ελεγκτών παρακολουθείται με βάση το πρόγραμμα δράσης της Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου και ενσωματώνεται στην ετήσια Ανασκόπηση της Διοίκησης, του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Όργανα Διοίκησης

Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι το ανώτατο όργανο διοίκησης της Εταιρείας, με κύρια αρμοδιότητά του τη διαμόρφωση της στρατηγικής και της πολιτικής ανάπτυξης της.

Το Διοικητικό Συμβούλιο λαμβάνει αποφάσεις για τη διευκόλυνση της πραγματοποίησης των εταιρικών σκοπών, ενώ παράλληλα παρακολουθεί την πορεία και την υλοποίηση των δραστηριοτήτων της Εταιρείας.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας εκλέγεται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων και έχει πενταετή θητεία. Στο σύνολο των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου τα δύο είναι εκτελεστικά - ο Διευθύνων Σύμβουλος και ένα ακόμα Μέλος - ενώ τα άλλα μέλη είναι μη εκτελεστικά. Από τα μη εκτελεστικά μέλη, το ένα μέλος είναι ανεξάρτητο κατά την έννοια του Ν. 3016/2002. Σημειώνεται, ότι εκτός από τους εκπροσώπους των μετόχων πλειοψηφίας, που εκλέγονται από τη Γενική Συνέλευση, το Διοικητικό Συμβούλιο αποτελείται και από δύο μέλη εκπροσώπων των εργαζομένων της Εταιρείας καθώς και από δύο μέλη που εκπροσωπούν τους μετόχους της μειοψηφίας.

Μέτοχοι

Η Γενική Συνέλευση των Μετόχων είναι το ανώτατο όργανό της Εταιρείας και μπορεί να αποφασίζει για κάθε υπόθεση που αφορά την Εταιρεία. Η Γενική Συνέλευση συγκαλείται από το ΔΣ τακτικά, τουλάχιστον μία φορά το χρόνο.

Πέρα από τις θεσμοθετημένες διαδικασίες που διασφαλίζουν τη διαφάνεια, η Εταιρεία εφαρμόζει και άλλες πρακτικές που ενισχύουν την πληροφόρηση και την ενημέρωση των μετόχων και επενδυτών, και περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων:

- Εξυπηρέτηση και ενημέρωση των μετόχων της Εταιρείας, ιδιωτών και θεσμικών, Ελλάδας και εξωτερικού, σχετικά με την άσκηση των δικαιωμάτων τους και την πληρωμή των μερισμάτων της Εταιρείας,
- Διοργάνωση των Γενικών Συνελεύσεων των Μετόχων,
- Παροχή ενημέρωσης για την άσκηση των δικαιωμάτων ψήφου και πληροφόρηση επί των θεμάτων ημερήσιας διάταξης,
- Έκδοση και διανομή του Ετήσιου Απολογισμού της Εταιρείας,
- Δημοσίευση σημαντικών εταιρικών πληροφοριών στην ιστοσελίδα της Εταιρείας, στοχεύοντας στην άμεση και ισότιμη ενημέρωση όλων των μετόχων και επενδυτών,
- Έκδοση και διανομή εταιρικών εντύπων, που ενισχύουν την ενημέρωση σχετικά με τις δραστηριότητες, τη στρατηγική, τους στόχους και την απόδοση της Εταιρείας
- Αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ εκπροσώπων της Εταιρείας και της επενδυτικής κοινότητας
- Άμεση και ισότιμη πληροφόρηση των μετόχων σε σχέση με την πορεία των μεγεθών της Εταιρείας μέσω παρουσιάσεων, roadshows και συναντήσεων.

Ελεγκτικοί Μηχανισμοί

- Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου
- Εξωτερικός Έλεγχος της Εταιρείας διενεργείται από νόμιμους ελεγκτές.

Οργανωτική Δομή

Ο βασικός κορμός της διοίκησης της Εταιρείας, μετά το Διοικητικό Συμβούλιο, αποτελείται από Γενικές Διευθύνσεις, Διευθύνσεις και Υπηρεσίες, με σαφές και συγκεκριμένο αντικείμενο.

Η οργανωτική δομή της Εταιρείας είναι διαρθρωμένη κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των κύριων επιχειρησιακών τομέων στους οποίους δραστηριοποιείται. Η αποτελεσματική οργανωτική δομή, η σαφήνεια στον καθορισμό των ορίων ευθύνης και οι επαρκείς έλεγχοι, διασφαλίζουν όχι μόνο την εύρυθμη λειτουργία της Εταιρείας αλλά και τον εντοπισμό, τη διαχείριση, την παρακολούθηση και την αναφορά κινδύνων, τους οποίους ενδέχεται να αναλαμβάνει η Εταιρεία στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται η ανάπτυξη και διάχυση ενιαίας επιχειρηματικής αντίληψης.

Οι αρμοδιότητες κάθε Γενικής Διεύθυνσης, Διεύθυνσης και Υπηρεσίας, καθώς και τα ειδικότερα καθήκοντα κάθε στελέχους ή υπαλλήλου, προσδιορίζονται από τον αρμόδιο Γενικό Διευθυντή, καθώς και τον αρμόδιο Διευθυντή/και Προϊστάμενο Υπηρεσίας, υπό την εποπτεία του Διευθύνοντος Συμβούλου.

Ο λεπτομερέστερος καθορισμός των αρμοδιοτήτων κάθε οργανικής θέσης εντός των Γενικών Διευθύνσεων, Διευθύνσεων και Υπηρεσιών, ρυθμίζεται με αποφάσεις της Διοίκησης, βάσει εισηγήσεων των αρμόδιων Γενικών Διευθυντών ή Διευθυντών. Οι αποφάσεις αυτές ρυθμίζουν, επίσης, ειδικότερες εξουσίες που παρέχονται στους Γενικούς Διευθυντές, Βοηθούς Γενικούς Διευθυντές και Διευθυντές.

Όλο το προσωπικό έχει επαρκείς αρμοδιότητες, για την εκπλήρωση των καθηκόντων του εντός της οργανικής θέσης που του έχει ανατεθεί.

Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου και Διαχείριση Κινδύνων

Το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου της ΕΥΔΑΠ ΑΕ αποτελεί ένα σύνολο διαδικασιών, πολιτικών, αρχών, κανονισμών, ασφαλιστικών δικλίδων και οργανωτικών δομών που έχει σχεδιαστεί ώστε να παρέχει εύλογη διασφάλιση όσον αφορά στην ακρίβεια και αξιοπιστία των λογιστικών και επιχειρησιακών δεδομένων, στην προστασία και αποδοτική χρήση των πόρων της εταιρείας, στην επίτευξη των στρατηγικών της στόχων και στη συνολική αποτελεσματικότητα και απόδοση των λειτουργιών της.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας διαμορφώνει το όραμα της Εταιρείας και τους στρατηγικούς της στόχους ενώ έχει και τη γενική εποπτεία της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου.

Τα διευθυντικά στελέχη της εταιρείας (Γενικοί Διευθυντές, Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές, Αναπληρωτές Διευθυντές) είναι υπεύθυνα για τον σχεδιασμό, την υλοποίηση, τη διαχείριση, τον διαρκή έλεγχο και τη συνεχή αξιολόγηση των λειτουργικών διαδικασιών, των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων και των ασφαλιστικών δικλίδων. Όλοι οι εργαζόμενοι είναι υπεύθυνοι για την εφαρμογή του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου στον τομέα αρμοδιότητάς τους.

Οι εσωτερικοί και οι εξωτερικοί ελεγκτές είναι υπεύθυνοι για να παρέχουν προς το Διοικητικό Συμβούλιο εύλογη διαβεβαίωση για την επάρκεια και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της Εταιρείας.

Η ΕΥΔΑΠ Α.Ε., στο πλαίσιο των διατάξεων περί Εταιρικής Διακυβέρνησης και των βέλτιστων επιχειρηματικών πρακτικών έχει προχωρήσει σε μια σειρά οργανωτικών αλλαγών που διασφαλίζουν την εταιρική διαφάνεια και την προάσπιση των συμφερόντων των μετόχων και των εργαζομένων.

Επιτροπή Ελέγχου

Στο πλαίσιο της Εταιρικής Διακυβέρνησης της Εταιρείας, της αξιολόγησης του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου και της εφαρμογής των Αποφάσεων των Εποπτικών Αρχών, η εταιρεία έχει θεσπίσει Επιτροπή Ελέγχου, η οποία μπορεί να είναι είτε ανεξάρτητη επιτροπή είτε επιτροπή του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας και αποτελείται από τρία (3) τουλάχιστον μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

Η Επιτροπή Ελέγχου ορίζεται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων της Εταιρείας και λειτουργεί σύμφωνα με τις διατάξεις των Ν. 3016/2002 και Ν. 4449/2017 και τον εγκεκριμένο από το Διοικητικό Συμβούλιο Κανονισμό Λειτουργίας της, στον οποίο καθορίζονται ο σκοπός, η δικαιοδοσία, η εκλογή, η σύνθεση, οι αρμοδιότητες και οι ευθύνες της.

Επιτροπές Εταιρικής Διακυβέρνησης

Βασικές Επιτροπές και Συμβούλια

Ειδικές και ανεξάρτητες επιτροπές ορίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο και την Ανώτατη Διοίκηση για να διασφαλίζουν την ορθή λειτουργία της Εταιρείας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του «Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης - Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας».

Οι Επιτροπές εκτελούν τα καθήκοντά τους, αξιολογούν και γνωμοδοτούν με αποκλειστική επιμέλεια και ευθύνη, ενώ λογοδοτούν στα αποφαινόμενα όργανα, από τα οποία έχουν οριστεί. Το σύνολο των βασικών Επιτροπών που λειτουργούν στην Εταιρεία είναι:

- Επιτροπή Ελέγχου Διοικητικού Συμβουλίου
- Επιτροπή Υγιεινής και Ασφάλειας των Εργαζομένων (Ε.Υ.Α.Ε.)
- Επιτροπές Προμηθειών και Υπηρεσιών
- Επιτροπή Αποζημιώσεων Ζημιών Τρίτων
- Επιτροπή Αναβάθμισης Παρεχόμενων Υπηρεσιών και Διαχείρισης Αιτημάτων Πελατών
- Επιτροπή Παρακολούθησης Πολιτικής Ασφαλείας των Πληροφοριακών και Δικτυακών Συστημάτων της ΕΥΔΑΠ
- Επιτροπή Αξιολόγησης Αιτημάτων Διακανονισμού Οφειλών
- Επιτροπές Διαδικασιών Σύναψης και Εκτέλεσης Δημοσίων Συμβάσεων
- Ιατρικό Συμβούλιο
- Υπηρεσιακό Συμβούλιο
- Συμβούλια Προαγωγών: Α΄ Συμβούλιο, Β΄ Συμβούλιο
- Πειθαρχικά Συμβούλια: Πρωτοβάθμιο Πειθαρχικό Συμβούλιο, Δευτεροβάθμιο Πειθαρχικό Συμβούλιο
- Συμβούλιο Διοίκησης
- Τεχνικό Συμβούλιο

Οι ανεξάρτητες Επιτροπές και ο Εσωτερικός Έλεγχος αποτελούν βασικά εργαλεία της εταιρείας για την επαλήθευση της εφαρμογής του «Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης - Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας», παρακολουθώντας και αξιολογώντας τις λειτουργίες του.

Η Εταιρεία χρησιμοποιεί και άλλους εξωτερικούς ελεγκτικούς μηχανισμούς, όπως αναφέρθηκε για περαιτέρω αξιολόγηση και εκτεταμένη ανάλυση του υφιστάμενου συστήματος Διακυβέρνησης της εταιρείας προκειμένου να αναβαθμιστεί περαιτέρω.

Επιτροπές Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (CSR)

Η δέσμευση στις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης και κοινωνικής ευημερίας αποτελεί σταθερό στόχο της ΕΥΔΑΠ και προϋπόθεση για την επιχειρηματική της δράση. Στο πλαίσιο αυτό οι αρχές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Ε.Κ.Ε.) αποτελούν για την ΕΥΔΑΠ τη βάση κάθε σχεδιαζόμενης στρατηγικής και δραστηριότητας με έμφαση στην προστασία του περιβάλλοντος, την ευημερία και ανάπτυξη για το σύνολο της κοινωνίας, τη διαφάνεια, την ηθική ακεραιότητα και την υψηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της.

Η δέσμευσή της στις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης και κοινωνικής ευημερίας υπογραμμίζεται από τις καθημερινές ενέργειες των στελεχών και υπαλλήλων της ΕΥΔΑΠ και την αφοσίωσή τους στα πολυάριθμα προγράμματα και πρακτικές που εφαρμόζονται.

Η ΕΥΔΑΠ στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής της ευθύνης, αλλά και των υποχρεώσεων της, δίνει ιδιαίτερη σημασία στη διασφάλιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία και στην εξάλειψη των διακρίσεων. Το συνταγματικό δικαίωμα του συνδικαλιζέσθαι ασκείται από την Ομοσπονδία Εργαζομένων ΕΥΔΑΠ, η οποία ιδρύθηκε το 1979, είναι Δευτεροβάθμια Συνδικαλιστική Οργάνωση και εκπροσωπεί τους εργαζόμενους της εταιρείας.

Η ΕΥΔΑΠ, στο πλαίσιο της προστασίας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της εταιρικής κοινωνικής της ευθύνης αναγνωρίζει τη σημαντικότητα της προστασίας της υγείας των εργαζομένων της και δεσμεύεται για τη διασφάλιση της. Το Πολιτιστικό Κέντρο Εργαζομένων της ΕΥΔΑΠ μέσω της πολύχρονης παρουσίας του συμβάλλει στην ανάπτυξη των καλών σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων και στην ενδυνάμωση του ομαδικού πνεύματος και της συνεργασίας. Για το λόγο αυτό πραγματοποιούνται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, οργανωμένες δραστηριότητες που προάγουν τον πολιτισμό και την καλή συναναστροφή των εργαζομένων. Η λειτουργία του **Σινέ Δεξαμενή** αποτελεί μια από τις βασικές δραστηριότητες, σημαντικό μέσο προβολής του ΠΚΕ και πηγή εσόδων για τη χρηματοδότηση των δράσεων του. Ο κινηματογράφος χρησιμοποιήθηκε και για **μη εμπορικούς σκοπούς σχετικούς με τον πολιτισμό**, όπως οι παρουσιάσεις βιβλίων, ακαδημαϊκές συζητήσεις ενώ παράλληλα το ΔΣ πέτυχε ένα άνοιγμα στην κοινωνία και στους φορείς για την ανάδειξη κοινωνικών, περιβαλλοντικών και πολιτικών θεμάτων.

Η ΕΥΔΑΠ στο πλαίσιο της προαγωγής της γνώσης και του πολιτισμού, έχοντας και την ευθύνη λειτουργίας του Αδριάνειου Υδραγωγείου, μέσα από συνεργασία με το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο και τις Εφορείες Αρχαιοτήτων ολοκλήρωσε τις εργασίες διερεύνησης του Αδριάνειου Υδραγωγείου και κατέγραψε την υφιστάμενη κατάσταση σε συγκεκριμένα υπόγεια τμήματά του. Η Εταιρεία ήδη συνεργάζεται με το Δήμο Αθήνας για τη μελλοντική κάλυψη αναγκών δημοτικής άρδευσης και αναπλήρωσης υδροφόρων κατά μήκος του Αδριανείου.

Η καθιερωμένη Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας των Εργαζομένων (ΕΥΑΕ), σύμφωνα με το Ν. 3850/2010, αντικατοπτρίζει τους στόχους της Εταιρείας για την προαγωγή της Υγείας και της Ασφάλειας των εργαζομένων κατά την εργασία. Επιπρόσθετα, η ΕΥΑΕ στην Ε.Υ.Δ.Α.Π. είναι επιφορτισμένη και με αρμοδιότητες για:

1. Το Ετήσιο Κατασκηνωτικό Πρόγραμμα, για τη συμμετοχή των παιδιών των εργαζομένων της Εταιρείας σε συνεργαζόμενες κατασκηνώσεις.
2. Τη διανομή των Χριστουγεννιάτικων Δωροεπιταγών των παιδιών των εργαζομένων.
3. Τον Αγιασμό των Υδάτων σε Μαραθώνα, Υλίκη και Μόρνο, με τις αντίστοιχες εκδηλώσεις για τους εργαζόμενους και τις οικογένειές τους.

Η ΕΥΔΑΠ έχει καθιερώσει μέτρα, πολιτικές και δράσεις, ώστε να διατηρεί υψηλά επίπεδα ηθικής, να προστατεύει τη φήμη της και να ενισχύει τη βιώσιμη επιχειρηματικότητα αλλά και την οικονομική της ανάπτυξη.

Πρωτοβουλίες κοινωνικής αρωγής

Η ΕΥΔΑΠ, για τη **διασφάλιση της υγείας των πολιτών**, κατόπιν αιτήματος, επεμβαίνει ακόμη και **σε περιοχές εκτός αρμοδιότητάς** της δεδομένης **της τεχνογνωσίας της** και των **εξειδικευμένων μέσων** που διαθέτει.

Επεμβάσεις της ΕΥΔΑΠ γίνονται **σε περιπτώσεις έκτακτων φαινομένων** για την προστασία της ζωής και της υγείας των πολιτών, όπως κατά τη διάρκεια της **φωνικής πυρκαγιάς στο Μάτι** με τη διάθεση βυτιοφόρων και προσωπικού στην προσπάθεια αντιμετώπισης του φαινομένου (Ιούλιος 2018).

Από την 01.07.2017 χορηγεί **Έκτακτο Ειδικό Τιμολόγιο (ΕΕΤ)** στους δικαιούχους Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης του Ν. 4389/16.

Η ΕΥΔΑΠ, ως Εταιρεία με κοινωνική ευαισθησία και έμπρακτη συνεισφορά στην ελληνική οικογένεια, αναγνωρίζει τις δυσκολίες των **πολυμελών οικογενειών** και με θεσμοθετημένες αποφάσεις του Διοικητικού της Συμβουλίου, παρέχει σχετική έκπτωση στους λογαριασμούς τους.

Η ΕΥΔΑΠ έχει θεσπίσει συγκεκριμένες διαδικασίες αποπληρωμής/ρύθμισης των οφειλών σε δόσεις, εγκεκριμένες από το Διοικητικό Συμβούλιο, παρέχοντας ευκολίες πληρωμής σε παροχές καταναλωτών που εντάσσονται στις ασθενέστερες κοινωνικές ομάδες (δικαιούχους ΚΟΤ, ΕΕΤ).

Η ανεξάρτητη Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου και ο Εσωτερικός Έλεγχος αποτελούν βασικούς μηχανισμούς της εταιρείας για την επαλήθευση της εφαρμογής του «Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης - Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας» και των προσεγγίσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ), παρακολουθώντας και αξιολογώντας την αποτελεσματική λειτουργία του «Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης - Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας» και των προσεγγίσεων ΕΚΕ, του συστήματος διαχείρισης κινδύνων και της διαδικασίας της σχετικής πληροφόρησης των ενδιαφερομένων μερών.

Εταιρικές Πολιτικές

Ο «Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης - Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας» με τα παραρτήματά του, όπως οι Εσωτερικοί Κανονισμοί και οι Εταιρικές Πολιτικές, αποτελεί εσωτερικό έγγραφο της Εταιρείας και λειτουργεί συμπληρωματικά του Καταστατικού της Εταιρείας με βασικούς στόχους:

- Τη διαρκή συμμόρφωση της Εταιρείας με τις νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις, οι οποίες ρυθμίζουν την οργάνωση και λειτουργία της, καθώς και τις δραστηριότητές της.
- Τη διαμόρφωση πλαισίου αυτορρύθμισης της λειτουργίας της Εταιρείας με τη θέσπιση κανόνων, οι οποίοι λειτουργούν συμπληρωματικά του ισχύοντος ρυθμιστικού πλαισίου και θεσπίζονται με γνώμονα την ενίσχυση της χρηστής και υπεύθυνης διοίκησης και λειτουργίας της Εταιρείας.
- Τη διασφάλιση της διαφάνειας, αρτιότητας, λειτουργικότητας και αποτελεσματικότητας του υφιστάμενου συστήματος εταιρικής διακυβέρνησης και εσωτερικού ελέγχου της Εταιρείας.
- Την ενίσχυση της εμπιστοσύνης προς την Εταιρεία, των εργαζομένων, των συνεργατών και των πελατών της.

Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, οι Γενικοί Διευθυντές και οι Βοηθοί Γενικοί Διευθυντές, οι Διευθυντές, οι Αναπληρωτές Διευθυντές, οι Προϊστάμενοι των Υπηρεσιών, εν γένει το Προσωπικό της Εταιρείας και οι εξωτερικοί συνεργάτες, δεσμεύονται άμεσα από τις διατάξεις του «Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης - Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας» και τα παραρτήματά του, όπως οι Εσωτερικοί Κανονισμοί και οι Εταιρικές Πολιτικές. Τα υπόχρεα, ως ανωτέρω, πρόσωπα, οφείλουν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, να τηρούν πιστά την ισχύουσα νομοθεσία, να εκτελούν με κάθε επιμέλεια τα ειδικότερα καθήκοντά τους, σύμφωνα με τις λειτουργικές ανάγκες και τα συμφέροντα της Εταιρείας.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Εταιρεία μέχρι σήμερα έχει ενσωματώσει τους ακόλουθους Εσωτερικούς Κανονισμούς και Εταιρικές Πολιτικές:

- 1) Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας Προσωπικού (Απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου 6589/13-12-1989)
- 2) Κανονισμός Παροχής Υγειονομικής Περίθαλψης (Απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου 7126/24-01-1991)
- 3) Κανονισμός Λειτουργίας Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου (Απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου 19418/08-11-2017)
- 4) Κανονισμός Λειτουργίας Εσωτερικής Υπηρεσίας Προστασίας και Πρόληψης (Απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου 15387/22-12-2005)
- 5) Κανονισμός Λειτουργίας της Επιτροπής Ελέγχου Διοικητικού Συμβουλίου (Απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου 19418/08-11-2017)
- 6) Κανονισμός Λειτουργίας των Ταμείων των Περιφερειακών Κέντρων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. (Απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου 19233/22-06-2017)
- 7) Πολιτική Ασφάλειας των Πληροφοριακών και Δικτυακών Συστημάτων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. (Απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου 18978/15-07-2016)
- 8) Πολιτική κατά της Διαφθοράς και της Δωροδοκίας (Απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου 19398/01-11-2017)
- 9) Πολιτική Εγκατάστασης και Λειτουργίας Συστημάτων Βιντεοεπιτήρησης (Απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου 18979/15-07-2016)

- 10) Πλαίσιο Επενδυτικής Πολιτικής Διαχείρισης Διαθεσίμων της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. (Απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου 19078/30-11-2016)
- 11) Δήλωση Πολιτικής Υγείας και Ασφάλειας της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. (Απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου 19462/13-12-2017)
- 12) Εταιρική Πολιτική Διαχείρισης Ιστορικού Αρχείου.
- 13) Πολιτική Ορθής Χρήσης και Προστασίας των Δεδομένων
- 14) Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα των Εργαζομένων της ΕΥΔΑΠ Α.Ε.
- 15) Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα Καταναλωτών της ΕΥΔΑΠ Α.Ε.
- 16) Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα Προμηθευτών της ΕΥΔΑΠ Α.Ε.
- 17) Κώδικας Δεοντολογίας της Εταιρείας σύμφωνα με το άρθρο 40 ΤΟΥ ΓΚΠΔ.

Σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα για την Επαγγελματική Εφαρμογή Εσωτερικού Ελέγχου (Standards for the Professional Practice of Internal Auditing) του Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών (I.E.E), της κείμενης ελληνικής νομοθεσίας περί Εταιρικής Διακυβέρνησης και τις ιδιαιτερότητες του επιχειρησιακού περιβάλλοντος λειτουργίας της ΕΥΔΑΠ Α.Ε. έχει συνταχθεί ο Κανονισμός Λειτουργίας της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου.

Ο Κανονισμός θέτει ένα δομημένο και λεπτομερές Πλαίσιο Γενικών Αρχών Εταιρικής Διακυβέρνησης για την απρόσκοπτη και αποτελεσματική λειτουργία του Εσωτερικού Ελέγχου (Internal Audit), στο πλαίσιο της γενικότερης πολιτικής ανάπτυξης των δραστηριοτήτων της Εταιρείας.

Σε πλήρη εναρμόνιση με την εταιρεία, ο Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου, οι Εσωτερικοί Ελεγκτές και γενικότερα το προσωπικό της Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου γνωρίζει τους Κανονισμούς και τις Πολιτικές της εταιρείας μέσω της διαδικασίας εταιρικής ενημέρωσης.

Όλο το προσωπικό της Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου επιβεβαιώνει τη γνώση και αποδοχή του «Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης - Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας» της εταιρείας με σχετική υπογραφή.

Η συνεχής παρακολούθηση της εφαρμογής των Κανονισμών και των Πολιτικών επιτυγχάνεται με την καθημερινή λειτουργία της εταιρείας, ενώ η μέτρηση και η αξιολόγηση πραγματοποιούνται σε ετήσια βάση. Οι Πολιτικές εξετάζονται στην ετήσια "Ανασκόπηση της Διοίκησης" λαμβάνοντας υπόψη όλες τις ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών, την εξέλιξη της νομοθεσίας και τις νέες καινοτομικές πτυχές, με στόχο τη συνεχή βελτίωση και αναβάθμιση του επιπέδου διαχείρισης. Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές και γενικότερα το προσωπικό της Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου συμμετέχει επίσης στη διαδικασία ανάπτυξης των Πολιτικών μέσω σχετικών συναντήσεων και διαδικασιών διαχείρισης (rotation) όπως έχουν υιοθετηθεί στο πλαίσιο ανάπτυξης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου με βάση το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015.



Criterion 3 & 4. REGULATIONS & COMMUNICATIONS

- **Sub Criteria**
 1. Efficient Information Technology management
 2. CSR standards and Regulations
 3. Governance Supportive Systems
 4. Investment appraisal Regulations
 5. Efficiently deployed communication



Διαχείριση Τεχνολογίας Πληροφοριών

Τα Πληροφοριακά Συστήματα αποτελούν σημαντικό συστατικό λειτουργίας της Εταιρείας και επηρεάζουν σημαντικά την αποτελεσματικότητά της.

Το κάθε πληροφοριακό σύστημα της Εταιρείας σχεδιάζεται να λειτουργεί σύμφωνα με την Πολιτική Ασφάλειας των Πληροφοριακών και Δικτυακών Συστημάτων της ΕΥΔΑΠ, όπως έχει εγκριθεί από το Δ.Σ. της Εταιρείας, καθώς και με την κείμενη νομοθεσία για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων.

Ο κύκλος ζωής ενός πληροφοριακού συστήματος περιέχει τις ακόλουθες φάσεις: Ανάλυση, Σχεδιασμό, Υλοποίηση, Έλεγχο, Λειτουργία/Συντήρηση, Απόσυρση. Σε όλον τον κύκλο ζωής ενός πληροφοριακού συστήματος, ο κύριος υπεύθυνος/υπόλογος για αυτό είναι ο «Ιδιοκτήτης» του πληροφοριακού συστήματος, δηλαδή η Υπηρεσιακή Μονάδα, η οποία έχει αιτηθεί και έχει θέσει τους βασικούς κανόνες δομής του πληροφοριακού συστήματος και η οποία έχει την ανάγκη του συστήματος για την καθημερινή λειτουργία της.

Όλα τα πληροφοριακά συστήματα, με ευθύνη του «Ιδιοκτήτη», καταγράφονται και διατηρούνται ενήμερα σε ειδικό μητρώο πληροφοριακών συστημάτων που φυλάσσεται από τη Διεύθυνση Πληροφορικής

Η Δ/ση Εσωτερικού Ελέγχου στο πλαίσιο κατάρτισης του Ετήσιου Πλάνου Ελέγχων, έχει τη δυνατότητα να ενσωματώνει

- Διοικητικούς και διαχειριστικούς ελέγχους Πληροφοριακών Συστημάτων και Επικοινωνίας (Πολιτικές, διαδικασίες)
- Έλεγχους εφαρμογών (input, process, output) Πληροφοριακών Συστημάτων
- Έλεγχους ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων (h/w, s/w, files, documentation, κλπ)
- Έλεγχος αρμοδιοτήτων Πληροφοριακών Συστημάτων και Επικοινωνίας (efficient, effectiveness)

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η ΕΥΔΑΠ επαναβεβαιώνει τη δέσμευσή της για την επίτευξη των στόχων που ορίζονται στο πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-government). Οι στόχοι αυτοί αφορούν στην αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και των εσωτερικών λειτουργιών έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη ☐

- Ικανοποίηση των πελατών και του κοινωνικού συνόλου γενικότερα
- Ίσες ευκαιρίες σε κάθε συναλλασσόμενο με την ΕΥΔΑΠ
- Διαφάνεια στις εταιρικές διαδικασίες
- Αποτελεσματική Διοίκηση
- Ικανοποίηση των εργαζομένων μέσω της ενεργού συμμετοχής τους
- Μείωση του Εταιρικού Περιβαλλοντικού Αποτυπώματός μας

Η ενσωμάτωση της κουλτούρας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνεχίστηκε το 2018 με την ανάπτυξη εφαρμογών που αφορούν:

- 1) Στην εταιρική ιστοσελίδα (www.eydap.gr) ☐
- 2) Σε αναβαθμισμένη mobile εφαρμογή της Εταιρείας για ενημέρωση βλάβης, εξόφληση λογαριασμού αλλά κι επικοινωνία με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών

- 3) Στα πληροφοριακά συστήματα εξυπηρέτησης πελατών. Η Εταιρεία παρέχει αδιάλειπτα 24/7 και αποτελεσματικά τις υπηρεσίες της μέσω των πληροφοριακών συστημάτων.
- 4) Στο ERP και το CRM της Εταιρείας
- 5) Στην αναβάθμιση των Πληροφορικών Συστημάτων Τηλεέγχου & Τηλεχειρισμού των Μονάδων Επεξεργασίας Νερού.
- 6) Στην εναρμόνιση των πληροφορικών συστημάτων και των υποδομών στις αρχές της ασφαλείας και προστασίας προσωπικών δεδομένων.
- 7) Στην σταδιακή μετάβαση υποδομών & εφαρμογών σε ασφαλές εταιρικό περιβάλλον στο cloud.
- 8) Στην εσωτερική παραγωγή και διακίνηση εταιρικών εγγράφων με ηλεκτρονική υπογραφή
- 9) Δημιουργία σειράς videos που δίνουν οδηγίες σχετικά με την εύρεση του υδρομετρητή, την ανάγνωσή του και τον εντοπισμό διαρροής στο ακίνητο, όλα αναρτημένα στα κοινωνικά δίκτυα της Εταιρείας.

Η ΕΥΔΑΠ, δεσμευόμενη για την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου στους πελάτες της αλλά και στους πολίτες γενικότερα, είναι προσανατολισμένη στη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά αλλά και στη διαρκή έρευνα για την ανάπτυξη νέων καινοτόμων και ασφαλών υπηρεσιών παρακολουθώντας και αξιοποίησης των σύγχρονων τάσεων της τεχνολογίας- Πλέον με μια πολύ απλή διαδικασία, ο πελάτης μπορεί να επιλέξει να λαμβάνει ηλεκτρονικά τον λογαριασμό του.

Βιώσιμη Ανάπτυξη

Η ΕΥΔΑΠ, ως η μεγαλύτερη Εταιρεία παροχής υπηρεσιών ύδρευσης και αποχέτευσης της Ελλάδας, λειτουργεί με αίσθημα ευθύνης απέναντι στους καταναλωτές και φροντίζει

- να παρέχει άριστης ποιότητας οικονομικό νερό,
- να συλλέγει τα απόβλητα με σύγχρονες υπηρεσίες αποχέτευσης και
- να επιστρέφει το νερό καθαρό στο περιβάλλον ή σε άλλες χρήσεις.

Από την άποψη καινοτομίας και ανθρώπινης δημιουργικότητας, σε όλες τις διεργασίες, η συνολική διαχείριση του νερού συγκεντρώνει τις βέλτιστες πρακτικές που απαιτούνται για την τελική διάθεσή του στους καταναλωτές, στη βέλτιστη ποιότητα.

Σε όλες τις δραστηριότητές της στο σχεδιασμό και τη λειτουργία των εγκαταστάσεων, η ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων, η ενεργειακή απόδοση και η οικονομική διαχείριση του νερού, αποτελούν προτεραιότητες της Εταιρείας. Η στρατηγική της Εταιρείας είναι βασισμένη στην επίτευξη ισορροπημένης και συνεχούς ανάπτυξης, πάντα με γνώμονα το ευρύτερο κοινωνικό συμφέρον.

Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΥΔΑΠ συντάσσει Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης, η οποία περιλαμβάνει μία ετήσια ανασκόπηση των οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών επιδόσεων της Εταιρείας. Η Έκθεση συντάσσεται σε συμφωνία με τη βασική επιλογή (Core) των Προτύπων GRI, με στόχο να ανταποκριθεί στις ανάγκες και στις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών της ΕΥΔΑΠ και να παρουσιάσει τον τρόπο με τον οποίο η Εταιρεία διαχειρίζεται τις πιο ουσιαστικές επιδράσεις της, στο πλαίσιο της βιώσιμης ανάπτυξης. Πιο συγκεκριμένα, οι επιδράσεις της εταιρείας αξιολογούνται ως προς τους Παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, σε εθνική κλίμακα. Πληροφορίες σχετικά με την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης, είναι διαθέσιμες στην εταιρική ιστοσελίδα (www.eydap.gr)

Η επίδοση και η δράση της εταιρείας στην επίτευξη ισορροπημένης και συνεχούς ανάπτυξης, καθώς και η συνεχής συμμόρφωσή της με εθνικούς, ευρωπαϊκούς και διεθνείς κανονισμούς έχει ανταμειφθεί με την απόκτηση πιστοποιητικών όπως ISO9001, ISO17025, EFQM, EBEN.

Καθώς τμήμα των βασικών αρχών / φιλοσοφίας της εταιρείας είναι η συνεχής αναζήτηση για την απόκτηση περαιτέρω πιστοποιήσεων και για την υιοθέτηση σύγχρονων συστημάτων διαχείρισης, μεθόδων και τακτικών σύμφωνα με τις βέλτιστες επιχειρηματικές πρακτικές, η Δ/ση Εσωτερικού Ελέγχου σε επέκταση της Συμμόρφωσης με τα Διεθνή Πρότυπα Εσωτερικού Ελέγχου, ξεκίνησε το 2018 την ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας με τελικό σκοπό την Πιστοποίηση με βάση το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015.

Τα οφέλη από την υιοθέτηση και την εφαρμογή αρχών και απαιτήσεων των προτύπων Συστημάτων Διαχείρισης (ISO9001, ISO17025, EFQM, EBEN) είναι, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Ενοποιημένο Πλαίσιο Διαχείρισης Ποιότητας για τη δημιουργία βιώσιμης επιτυχίας.
- Σύνδεση στρατηγικής με αλυσίδα αξίας των εταιρικών δράσεων
- Συμβολή στην αύξηση της παραγωγικότητας
- Ενδυνάμωση του ονόματος της Εταιρείας στην αγορά

Υποστηρικτικά Συστήματα Διακυβέρνησης

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Στοχοθεσίας

Στο πλαίσιο της εφαρμογής του Συστήματος Διοίκησης μέσω Στόχων, η ΕΥΔΑΠ το 2018 σχεδίασε και υλοποίησε ένα Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα, με το οποίο παρακολουθεί την πορεία υλοποίησης των επιχειρησιακών στόχων όλων των οργανωτικών μονάδων της Εταιρείας, διαμορφώνοντας ένα νέο, πλήρως αυτοματοποιημένο και πιο λειτουργικό περιβάλλον. Πρόκειται για μια σύγχρονη διαδικτυακή εφαρμογή (web application) μέσω της οποίας οι χρήστες υποβάλλουν τα στοιχεία σύμφωνα με συγκεκριμένες προδιαγραφές. Τα στοιχεία αυτά επικυρώνονται, αξιολογούνται και αποθηκεύονται σε βάση δεδομένων και στη συνέχεια αυτά εξάγονται αυτόματα και οπτικοποιούνται μέσω ενός από τα πλέον σύγχρονα λογισμικά οπτικοποίησης.

Η Δ/ση Εσωτερικού Ελέγχου ήταν από τις πρώτες οργανωτικές μονάδες που συμμετείχαν στο σύστημα της στοχοθεσίας, ήδη από την πιλοτική εφαρμογή του, και έκτοτε το ακολουθεί συστηματικά έχοντας αξιοποιήσει πλήρως τις δυνατότητές του.

Εφαρμογή Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων

Η ΕΥΔΑΠ Α.Ε. συμμορφούμενη στα προβλεπόμενα υπό του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων ΕΕ 2016/679 (ΓΚΠΔ) έχει πρωτίστως ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO) από τον Απρίλιο του 2018 η οποία μεριμνά για την συνεχή συμμόρφωση της Εταιρείας, γνωμοδοτεί, εισηγείται και επικαιροποιεί τα ληφθέντα οργανωτικά μέτρα.

Συνακόλουθα, έχει ήδη προβεί στην σύνταξη και δημόσια κοινοποίηση των Πολιτικών που υιοθέτησε σε σχέση με την Προστασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα των υποκειμένων, τα δεδομένα των οποίων επεξεργάζεται.

Ειδικότερα, έχουν αναρτηθεί από τον Μάιο του 2018 στην ιστοσελίδα της ΕΥΔΑ ΑΕ (www.eydap.gr) και στην εσωτερική της πλατφόρμα οι εξής Πολιτικές:

- Πολιτική Ορθής Χρήσης και Προστασίας των Δεδομένων
- Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα των Εργαζομένων της ΕΥΔΑΠ Α.Ε.
- Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα Καταναλωτών της ΕΥΔΑΠ Α.Ε.
- Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα Προμηθευτών της ΕΥΔΑΠ Α.Ε.

Οι ανωτέρω Πολιτικές και ο Κώδικας Δεοντολογίας έχουν κοινοποιηθεί σε όλους τους ενδιαφερομένους. Περαιτέρω, στο γραφείο της Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων τηρείται το ολοκληρωμένο αρχείο δραστηριοτήτων της ΕΥΔΑΠ Α.Ε., το οποίο συνεχώς επικαιροποιείται και αναμορφώνεται σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και των δημοσιευθέντων οδηγιών και αποφάσεων της Ελληνικής Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Σε ό,τι αφορά τις δραστηριότητες που ενέχουν υψηλό κίνδυνο διενεργήθηκαν εκτιμήσεις αντικτύπου (DPIAS) και έχουν ληφθεί υπόψιν τα αντίμετρα για την απομείωση του κινδύνου.

Αναφορικά με την άσκηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων και την στοχευμένη ενημέρωση αυτών έχουν συνταχθεί και κοινοποιηθεί τα σχετικά κείμενα (έντυπο αιτήματος παροχής πληροφοριών και κείμενο ενημέρωσης για σύστημα βιντεοεπιτήρησης).

Σε εξαιρετικές περιπτώσεις επεξεργασίας δεδομένων ειδικών κατηγοριών έχουν συνταχθεί και κοινολογηθεί τα σχετικά έντυπα για την ορθή λήψη συγκατάθεσης.

Αναφορικά με τις συμβάσεις με τους εξωτερικούς συνεργάτες, προμηθευτές, παρόχους υγείας η ΕΥΔΑΠ Α.Ε. έχει ήδη προωθήσει τα σχετικά ερωτηματολόγια-οδηγίες ως προς τον προσδιορισμό της φύσεως της επεξεργασίας και του ρόλου αυτών (εκτελούντες-υπεύθυνοι). Ομοίως είναι εν εξέλιξη η διαδικασία ένταξης σχετικών όρων στις συμβάσεις υδροληψίας/αποχέτευσης.

Η εκπαίδευση του προσωπικού στα θέματα διαχείρισης προσωπικών δεδομένων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους είναι σε εξέλιξη.

Η ΕΥΔΑΠ Α.Ε. είναι σε συνεχή εγρήγορση και καταβάλλει κάθε προσπάθεια για την πλήρη συμμόρφωση της στον ΓΚΠΔ

Διακυβέρνηση Εταιρικών Δεδομένων

Η διακυβέρνηση των εταιρικών δεδομένων (Data Governance) αποτελεί βασικό πυλώνα Ψηφιακού Μετασχηματισμού και διαμόρφωσης συστήματος αναφορών (Reporting).

Η ΕΥΔΑΠ ολοκλήρωσε τη διαδικασία διασύνδεσης Πληροφοριακών Συστημάτων της Εταιρείας σε ενιαία πλατφόρμα, με τη χρήση των πλέον σύγχρονων εργαλείων Big Data.

Αναγνωρίζοντας την ανάγκη παροχής έγκυρης και έγκαιρης πληροφόρησης, απαραίτητης για τη λήψη αποφάσεων και τη διαμόρφωση παρεμβάσεων, καθώς και αναγκαίων δράσεων, με τη δημιουργία ενός κόμβου Ψηφιακής Διακυβέρνησης επιτεύχθηκε άμεση πρόσβαση στα στοιχεία των βάσεων δεδομένων της ΕΥΔΑΠ και υπάρχει πλέον δυνατότητα ολοκληρωμένης διαχείρισης της πληροφορίας αυτών.

Στόχος της για το 2019 είναι η ολοκληρωμένη επεξεργασία του μεγάλου όγκου των αποθηκευμένων (αρχικών ακατέργαστων) δεδομένων και η άντληση ποιοτικής πληροφόρησης. Ήδη, στις αρχές του 2019 η Εταιρεία προχώρησε στο σχεδιασμό της διαδικασίας μεταφοράς, αξιολόγησης και μετασχηματισμού των δεδομένων με την εφαρμογή επιχειρησιακών κανόνων. Ο στόχος για το 2019 είναι η εξαγωγή ποιοτικών αποτελεσμάτων και χρήσιμης πληροφορίας για τη διαμόρφωση συστήματος αναφορών, μέσω της άντλησης των συνεπών και ενοποιημένων δεδομένων που θα περιέχονται στην κύρια μονάδα ανάλυσης.

Η Δ/ση Εσωτερικού Ελέγχου σε πλήρη εναρμόνιση υποστηρίζει την εταιρεία, προκειμένου να ενισχυθεί η διαφάνεια, να εφαρμοστούν σχετικές διαδικασίες που απορρέουν από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, όπως σχετικά με τη διαδικασία γνωστοποίησης ρυθμιζόμενων πληροφοριών, ώστε να εξασφαλίζεται η έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση των επενδυτών και εν γένει των πολιτών, σχετικά με τις μεταβολές σημαντικών συμμετοχών, με τις διαδικασίες στο πλαίσιο του Ν. 3340/2005, όπως ισχύει, για την προστασία της Κεφαλαιαγοράς από πράξεις προσώπων που κατέχουν προνομιακές πληροφορίες και πράξεις χειραγώγησης της αγοράς και του Ν. 4443/2016 και σύμφωνα με το Ν. 3016/2002, περί εταιρικής διακυβέρνησης, όπως ισχύει.

Ειδικότερα, σύμφωνα με το ν. 3016/17.05.2002 και α.ε.κ. 5/204/14.11.2000 περί Εταιρικής Διακυβέρνησης, στα καθήκοντα της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου περιλαμβάνονται και τα εξής:

- Παρακολουθεί την εφαρμογή και τη συνεχή τήρηση του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας και του Καταστατικού της Εταιρείας, καθώς και της εν γένει νομοθεσίας που αφορά την Εταιρεία και ιδιαίτερα της νομοθεσίας των Ανωνύμων Εταιρειών
- Ελέγχει την τήρηση των δεσμεύσεων που περιέχονται στα ενημερωτικά δελτία και τα επιχειρηματικά σχέδια της Εταιρείας
- Ελέγχει τη νομιμότητα των αμοιβών και πάσης φύσεως παροχών προς τα μέλη της Διοίκησης
- Ελέγχει τις σχέσεις και συναλλαγές της Εταιρείας με τις συνδεδεμένες με αυτήν Εταιρείες
- Ελέγχει και αναγνωρίζει τις περιπτώσεις σύγκρουσης των ιδιωτικών συμφερόντων των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ή των διευθυντικών στελεχών της Εταιρείας με τα συμφέροντα της Εταιρείας
- Ελέγχει το κατά πόσο διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα, καθώς και η κατάλληλη γνωστοποίηση γεγονότων όπως: αποφάσεις για ουσιώδεις μεταβολές της επιχειρηματικής δράσης, αποφάσεις ή συμφωνίες για σύναψη ή λύση συνεργασιών ή επιχειρηματικών συμμαχιών, καθώς και για κάθε ουσιώδη διεθνή πρωτοβουλία, αποφάσεις για υποβολή δημόσιας πρότασης αγοράς, επίσης και το κατά πόσο εφαρμόζονται οι προϋποθέσεις για τις συναλλαγές συγκεκριμένων προσώπων (π.χ. μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, Ορκωτοί ελεγκτές).

- Οφείλει, να ενημερώνει εγγράφως, μια φορά τουλάχιστον το τρίμηνο το Διοικητικό Συμβούλιο, μέσω της Επιτροπής Ελέγχου για τους διενεργούμενους ελέγχους, με παράλληλη ενημέρωση της Διοίκησης και να παρίσταται, ως Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, στις Γενικές
- Ελέγχει το κατά πόσο γίνεται «προαναγγελία» συγκεκριμένων συναλλαγών που αφορούν σε αξίες της Εταιρείας
- Ελέγχει το κατά πόσο τηρούνται οι υποχρεώσεις της Υπηρεσίας Μετοχολογίου και της Υπηρεσίας Εταιρικών Ανακοινώσεων.
- Ελέγχει το κατά πόσον το ετήσιο δελτίο συντάσσεται σύμφωνα με τις ισχύουσες κανονιστικές απαιτήσεις.



Criterion 5. Business Analysis

- | | |
|-----------------------|-------------------------------|
| • Sub Criteria | • Asset Management |
| | • Strategic Plan |
| | • Production |
| | • Maintenance |
| | • Business Analysis Reporting |



Διαχείριση Πόρων

Η Διοίκηση της Εταιρείας για την απρόσκοπτη λειτουργία του Εσωτερικού Ελέγχου, παρέχει στην Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου την κατάλληλη στελέχωση και τα απαραίτητα μέσα και πόρους που θα συμβάλουν στην διευκόλυνση του έργου της.

Η Διοίκηση παρέχει στον Εσωτερικό Έλεγχο τις αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου και κάθε χρήσιμη πληροφορία - στοιχείο για τον προγραμματισμό δράσης και την εύρυθμη λειτουργία του, στο Πλαίσιο Διακυβέρνησης της Εταιρείας.

Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου συνεργάζονται, ώστε να διευκολύνουν με κάθε τρόπο το έργο των Εσωτερικών Ελεγκτών και να τους παρέχουν πληροφορίες, καθώς και όλα τα απαραίτητα μέσα που θα διευκολύνουν την άσκηση κατάλληλου και αποδοτικού Εσωτερικού Ελέγχου.

Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, λαμβάνουν γνώση οποιουδήποτε βιβλίου, εγγράφου, αρχείου, τραπεζικού λογαριασμού, οικονομικών καταστάσεων της Εταιρείας και έχουν πρόσβαση σε οποιαδήποτε λειτουργία σχεδιασμού, ανάπτυξης και συντήρησης έργων:

- Ύδρευσης (Πηγές Υδροληψίας, Υδραγωγεία Μεταφοράς Νερού, Μονάδες Επεξεργασίας Νερού, Δίκτυο Διανομής Πόσιμου Νερού)
- Αποχέτευσης & Επεξεργασία Λυμάτων (Αποχετευτικό Δίκτυο, Επεξεργασία Λυμάτων)
- Περιβάλλοντος, Έρευνας & Ανάπτυξης
- Κτηριακών Εγκαταστάσεων & Ακίνητης Περιουσίας.

Για κάθε εμπόδιο στον περιορισμό άσκησης του Εσωτερικού Ελέγχου, ως προς τους σκοπούς, την έκταση, την ανεξαρτησία και την αντικειμενικότητα, απ' όπου και αν προέρχεται, ενημερώνεται γραπτώς η Επιτροπή Ελέγχου, ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου και ο Διευθύνων Σύμβουλος.

Παράλληλα, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου σε πλήρη εναρμόνιση με την εταιρεία επενδύει σε μόνιμη βάση στη γνώση και στη χρήση των τελευταίων ψηφιακών τεχνολογιών (π.χ. Data Analysis, Artificial Intelligence, Document Management Systemes).

Το σύστημα ERP (Enterprise Resource Planning) της εταιρείας είναι η επιλεγμένη μέθοδος για τον προγραμματισμό των πόρων της εταιρείας, προκειμένου να συλλέγονται, να αποθηκεύονται, να διαχειρίζονται και να ερμηνεύονται δεδομένα από πολλές επιχειρηματικές δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένων αλλά όχι περιοριστικά: σχεδιασμός, αγορά, παραγγελία, παράδοση, χρηματοοικονομικά, ταξίδια, εκτιμήσεις, προϋπολογισμός και λογιστική σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα. Τα δεδομένα αυτά σε πραγματικό χρόνο διευκολύνουν τους Εσωτερικούς Ελεγκτές στον έργο τους, αντλώντας πραγματικά δεδομένα ανά πάσα στιγμή.

Στρατηγικό Πλάνο Δράσεων

Η Στρατηγική της Εταιρείας βασίζεται στην επίτευξη ισορροπημένης και αειφόρου ανάπτυξης προς όφελος του κοινωνικού συνόλου, των πελατών, των εργαζομένων, των μετόχων και όλων των εχόντων έννομο συμφέρον απ' αυτήν.

Η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες, αποτελεί πυλώνα της στρατηγικής της ΕΥΔΑΠ. Στο πλαίσιο της βέλτιστης εξυπηρέτησης, η ΕΥΔΑΠ κινείται βάσει ενός πελατοκεντρικού συστήματος εξυπηρέτησης με εκσυγχρονιστικές μεθόδους, ώστε να επιτυγχάνεται η βέλτιστη ικανοποίηση των πελατών και η διασφάλιση της οικονομικής ευρωστίας της Εταιρείας.

Υπό το πρίσμα της ανωτέρω στρατηγικής, μεταξύ των κύριων δράσεων της εταιρείας περιλαμβάνονται:

- Υιοθέτηση σύγχρονων μεθόδων οικονομικού προγραμματισμού
- Ανασχεδίαση και απλοποίηση εσωτερικών & εξωτερικών διαδικασιών
- Εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων τηλεέγχου & τηλεχειρισμού για αποτελεσματική διαχείριση του δικτύου
- Εφαρμογή κρίσιμων παρεμβάσεων στο δίκτυο για αποφυγή επαναλαμβανόμενων κοστοβόρων βλαβών
- Εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων & εργαλείων διαχείρισης κινδύνων
- Επέκταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για εξυπηρέτηση των πελατών
- Υιοθέτηση σύγχρονων συστημάτων ανάπτυξης & διαχείρισης προσωπικού
- Εφαρμογή νέου μοντέλου συνεργασίας με τους Δήμους
- Ενδυνάμωση της κανονιστικής συμμόρφωσης & λήψη σχετικών πιστοποιήσεων
- Εκπόνηση επιχειρηματικών σχεδίων για νέες δραστηριότητες & επέκταση σε περιοχές εντός και εκτός Αττικής

Κάθε κύρια δράση αναλύεται ξεχωριστά από τις αρμόδιες οργανωτικές μονάδες της Εταιρείας, υπό τη συμβολή της Διοίκησης, λαμβάνοντας υπόψη τόσο οικονομικούς όσο και αποτελεσματικούς παράγοντες.

Το πλαίσιο δράσεων του Εσωτερικού Ελέγχου περιλαμβάνει την εξέταση και την αξιολόγηση της επάρκειας λειτουργίας και της αποτελεσματικότητας των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου (Διαδικασίες - Λειτουργίες), την υλοποίηση των αποφάσεων της Διοίκησης, την εφαρμογή των νόμων - διατάξεων της αξιολόγησης των κινδύνων της Εταιρείας, προκειμένου να διαπιστωθεί ότι οι αντικειμενικοί σκοποί και επιδιώξεις της Διοίκησης εκπληρώνονται στο ακέραιο, καθώς και την παροχή Συμβουλευτικών και Διασφαλιστικών Υπηρεσιών που δημιουργούν και προσθέτουν αξία στην Εταιρεία.

Οι βασικοί σκοποί του πλαισίου δράσεων του Εσωτερικού Ελέγχου και των εν λόγω συστημάτων είναι να εξασφαλίζουν:

- Την αναγνώριση και σωστή διαχείριση των κινδύνων.
- Την αξιοπιστία και αρτιότητα των πληροφοριών.
- Τη συμμόρφωση με τις πολιτικές, προγράμματα, διαδικασίες, νόμους και διατάξεις.
- Τη διασφάλιση των περιουσιακών στοιχείων.
- Την οικονομική και αποτελεσματική χρήση των πόρων.
- Την επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών και επιδιώξεων των επιχειρησιακών λειτουργιών.

Ο Ετήσιος Προγραμματισμός Ελέγχων είναι το κύριο μέλημα του Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου. Η προτεραιότητα των περιοχών που θα ελεγχθούν καθορίζεται με βάση το βαθμό

επικινδυνότητας – κινδύνους που ενέχει κάθε δραστηριότητα σε σχέση με την επίτευξη των στόχων της Εταιρείας.

Οι βασικοί παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη – επηρεάζουν το σχεδιασμό για τον Ετήσιο Προγραμματισμό Ελέγχων της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου είναι:

- Οι περιοχές – λειτουργίες υψηλού εγγενούς επιχειρηματικού κινδύνου, βάσει αποτίμησης των κινδύνων (risk assessment).
- Οι προτεραιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου για συγκεκριμένες περιοχές που εφαρμόζονται νέοι παράμετροι λειτουργίας – συστήματα (πολιτικές, μηχανογραφικά συστήματα και μέθοδοι).
- Τα αποτελέσματα της επισκόπησης των εγγενών επιχειρηματικών κινδύνων.
- Οι απαιτήσεις της ισχύουσας Νομοθεσίας – Εποπτικών Αρχών (α.ε.κ. 5/204/2000, ν. 3016/2002) στην διενέργεια στοχευμένων ελέγχων.
- Η ενδεχόμενη ανάγκη επανάληψης ελέγχων κατά τους οποίους εντοπίστηκαν σημαντικές αδυναμίες, οι οποίες επηρεάζουν τη συνολική λειτουργία της Εταιρείας.
- Η πιθανότητα εκδήλωσης ενός κινδύνου και η επίδραση που έχει ο κίνδυνος αυτός στις λειτουργίες και στα αποτελέσματα της Εταιρείας.
- Ο βαθμός επίδρασης και η βαρύτητα της συγκεκριμένης δραστηριότητας για την Δημόσια Υγεία και την εικόνα της Εταιρείας.
- Η διασπορά των δραστηριοτήτων που παρουσιάζει η Εταιρεία και ο βαθμός κινδύνου που ενέχει η διασπορά αυτή.

Σκοπός της κατάρτισης του Ετήσιου Πλάνου Ελέγχου είναι να διασφαλιστεί ότι έχουν προγραμματιστεί και δρομολογηθεί οι έλεγχοι για τις περιοχές που έχουν καθοριστεί, ως υψηλού επιχειρηματικού κινδύνου, καθώς και ότι η χρήση των ελεγκτικών πόρων πραγματοποιείται με τη μέγιστη αποτελεσματικότητα.

Στο Πλάνο Ελέγχου απεικονίζονται οι περιοχές που θα ελεγχθούν, ο χρόνος και η διάρκεια του κάθε ελέγχου, καθώς οι πόροι και τα μέσα που θα απαιτηθούν για την εκτέλεση των έργων, αν αυτό κρίνεται αναγκαίο.

Ο προγραμματισμός των εργασιών – έργων εξαρτάται από την υφιστάμενη στελέχωση, όπως: ο αριθμός στελεχών, οι γνώσεις και η πείρα των στελεχών της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου, καθώς και από το μέγεθος των εργασιών της Εταιρείας.

Το εύρος των ελεγκτικών διαδικασιών καθορίζεται πριν την έναρξη του ελέγχου. Εάν κατά τη διάρκεια του ελέγχου προκύψουν σημαντικές διαφοροποιήσεις στις λειτουργικές διαδικασίες που ελέγχονται, ο Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου αποφασίζει την ενδεχόμενη αλλαγή του πλάνου των δραστηριοτήτων, με έγκριση της Επιτροπής Ελέγχου και του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου.

Προς το τέλος του έτους, με την κατάρτιση του Προϋπολογισμού της Εταιρείας, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου συντάσσει τον δικό της Προϋπολογισμό.

Στον Προϋπολογισμό αναφέρονται αναλυτικά οι διάφορες δαπάνες, όπως: εκπαίδευσης, μετακίνησης εκτός έδρας, εξοπλισμός, το κόστος μισθοδοσίας των στελεχών της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου, οι αμοιβές συμβούλων που τυχόν θα απαιτηθούν για τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο και γενικότερα κάθε ανάγκη που πρόκειται να καλυφθεί για την εκτέλεση του Ετήσιου Προγράμματος Δράσης της Διεύθυνσης. Ο τελικός «Προϋπολογισμός» υποβάλλεται στην Επιτροπή Ελέγχου και στον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου για έγκριση και ενσωματώνεται στον Προϋπολογισμό της Εταιρείας.

Ο προϋπολογισμός αξιολογείται συνεχώς, επεξεργάζεται λεπτομερώς και παρακολουθείται συστηματικά από το αρμόδιο προσωπικό της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου. Ο προϋπολογισμός συζητείται και αναλύεται σε τριμηνιαία βάση υπό τις σχετικές συνεδριάσεις της Επιτροπής Ελέγχου.

Παροχή Υπηρεσιών

Η ορθή και έγκαιρη προετοιμασία είναι αναγκαία για την ουσιαστική και αποτελεσματική διενέργεια των ελέγχων της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου. Ενδεχόμενη έλλειψη προετοιμασίας ενέχει τον κίνδυνο αφενός της μη επαρκούς κάλυψης του ελεγκτικού έργου και αφετέρου της δαπάνης πόρων περισσότερων από τους απαιτούμενους.

Πριν τη διενέργεια του ελέγχου, ο Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου σε συνεργασία με τους Ελεγκτές προσδιορίζουν το χαρακτήρα και τους σκοπούς του ελέγχου. Οι στόχοι κάθε ελέγχου, καθώς και οι ελεγκτικές διαδικασίες που θα ακολουθηθούν, θα πρέπει να συμβαδίζουν με τους κινδύνους που διέπουν τις εκάστοτε ελεγχόμενες μονάδες.

Ο Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου κατά την ανάθεση εκτέλεσης έργου ελέγχου, φροντίζει να ορίζονται εκ των προτέρων και τα βήματα του ελέγχου για τον κάθε ελεγκτή, ο οποίος φέρει και την ευθύνη για το μέρος του έργου που έχει αναλάβει.

Ο Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου, ημέρες πριν την έναρξη των ελεγκτικών εργασιών, επικοινωνεί με τον Γενικό Διευθυντή της ελεγχόμενης μονάδας ή αποστέλλει γραπτή επιστολή – ηλεκτρονικό μήνυμα, για την αναγγελία του ελέγχου, με ανάλογη κοινοποίηση στην Επιτροπή Ελέγχου και στον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου

Πρωταρχικός στόχος του Εσωτερικού Ελέγχου αποτελεί η αξιολόγηση του «Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου» που διέπει την υπό έλεγχο περιοχή ή/και δραστηριότητα. Η αξιολόγηση αφορά σε δύο παραμέτρους του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου:

- Στην επάρκειά του.
- Στην αποτελεσματικότητά του.

Προκειμένου να αξιολογηθεί η επάρκεια και η αποτελεσματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, προαπαιτείται η συλλογή στοιχείων – ελεγκτικού υλικού τα οποία αντιπαραβάλλονται με τις πολιτικές και τις διαδικασίες που έχει θεσπίσει η Εταιρεία.

Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές διενεργούν κατά κανόνα δειγματοληπτικούς ελέγχους.

Σύμφωνα με τα Διεθνή Ελεγκτικά Πρότυπα, κάθε ελεγκτική εργασία υποστηρίζεται από «Φύλλα Εργασίας» τα οποία τεκμηριώνουν τη διενέργειά της.

Κατά τη διάρκεια των ελεγκτικών εργασιών, αλλά και με την ολοκλήρωσή τους, ο Ελεγκτής ανασκοπεί τα Φύλλα Εργασίας του ελέγχου του, ώστε να εξασφαλίσει ότι η σχετική ελεγκτική εργασία έχει γίνει σε συμμόρφωση με τα σχεδιασμένα ελεγκτικά βήματα.

Μετά τη διενέργεια του ελεγκτικού έργου, οι Ελεγκτές της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου συντάσσουν Έκθεση Ελέγχου με τα ευρήματα του ελέγχου.

Το Σχέδιο της Έκθεσης αποστέλλεται στον/στην Επικεφαλής της οργανωτικής μονάδας που δέχθηκε τον Έλεγχο, για την οριστικοποίηση της Έκθεσης.

Ο κάθε Ελεγκτής αρχειοθετεί κατάλληλα τα Φύλλα Εργασίας (φυσικό και ψηφιακό αρχείο), ανά έλεγχο, σε ειδικό χώρο στη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου. Τα Φύλλα Εργασίας καθώς περιέχουν πληροφορίες για πλήθος ελεγκτικών θεμάτων και τεκμηριώνουν τις ελεγκτικές διαδικασίες που ακολουθήθηκαν κατά τη διενέργεια του ελέγχου φυλάσσονται με ασφάλεια, για τυχόν απώλεια, καταστροφή ή πρόσβαση σε αυτά από μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα.

Οι Εκθέσεις Ελέγχου τηρούνται σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή σε συνθήκες ασφαλείας μαζί με τα Φύλλα Εργασίας.

Ο/Η Διευθυντής /ρια Εσωτερικού Ελέγχου, μετά την κοινοποίηση της Τελικής Έκθεσης, επικοινωνεί με τους αρμόδιους της εταιρείας προκειμένου να οριστεί συνάντηση, όπου συζητούνται τα ευρήματα και οι προτάσεις του ελέγχου και λαμβάνονται σχετικές

αποφάσεις, με γνώμονα το κόστος και την ωφέλεια που θα προκύψει για την Εταιρεία, σχετικά με την εφαρμογή των προτεινόμενων μέτρων.

Η παρακολούθηση υλοποίησης των αποφάσεων - δεσμεύσεων των ελεγχόμενων είναι μία από τις πιο σημαντικές εργασίες των Εσωτερικών Ελεγκτών.

Για την υλοποίηση των αποφάσεων, με βάση το χρονοδιάγραμμα που έχουν δεσμευθεί οι ελεγχόμενοι να υλοποιήσουν, υποβάλλουν σχετική αναφορά προς τον Εσωτερικό Έλεγχο για την υλοποίηση ή μη των δεσμεύσεων τους.

Η παρακολούθηση υλοποίησης των δεσμεύσεων, από τους ελεγχόμενους, γίνεται μέσω συστήματος – καταλόγου, όπου αποτυπώνονται οι δεσμεύσεις των ελεγχόμενων μέχρι το τελικό στάδιο υλοποίησης αυτών.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, πλέον της ενημέρωσης ανά τρίμηνο ενημερώνει κάθε εξάμηνο τον Πρόεδρο της Επιτροπής Ελέγχου, τη Διοίκηση και το Διοικητικό Συμβούλιο, μέσω της Επιτροπής Ελέγχου, για την πρόοδο των διορθωτικών ενεργειών που αφορούν τα ευρήματα προηγούμενων ελέγχων (follow – up).

Ανάλυση Πλαισίου Λειτουργίας

Στις αρχές του 2019, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου δημιούργησε ειδική ομάδα εργασίας ('workshop') με τη συμμετοχή της Διευθύντριας Εσωτερικού Ελέγχου και πραγματοποίησε ανάλυση του πλαισίου λειτουργίας της, με στόχο τον προσδιορισμό των ουσιαστικών θεμάτων που ενδεχομένως επηρεάζουν την ικανότητα της Δ/νσης να εφαρμόσει τη στρατηγική της και να επιτύχει τους στόχους της.

Ουσιαστικά θέματα είναι αυτά τα οποία αντανakλούν σημαντικές επιδράσεις της Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου ή που επηρεάζουν σε ουσιαστικό βαθμό τις εκτιμήσεις και αποφάσεις των ενδιαφερόμενων μερών της.

Στην πρώτη φάση της ανάλυσης, η ομάδα εργασίας της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου έλαβε υπόψη τις GRI Αρχές της Συμμετοχικότητας των Ενδιαφερόμενων Μερών και του Πλαισίου Βιωσιμότητας και αναγνώρισε θέματα σχετικά με τις δραστηριότητες και τις ανάγκες / προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών της.

Στη δεύτερη φάση, η ομάδα εργασίας πραγματοποίησε ανάλυση των εσωτερικών θεμάτων τα οποία είναι σημαντικά και ενδέχεται να επηρεάζουν την ικανότητα της Δ/νσης να εφαρμόσει τη στρατηγική της και να επιτύχει τους στόχους της. Ο πίνακας για τα εσωτερικά θέματα περιλαμβάνει πληροφορίες που σχετίζονται με την Ηγεσία, την Στρατηγική, το Ανθρώπινο Δυναμικό, τους Πόρους, τις Διαδικασίες, τα Προϊόντα / υπηρεσίες και τις επιδόσεις της Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου.

Στη τρίτη φάση, η ομάδα εργασίας πραγματοποίησε ανάλυση των εξωτερικών θεμάτων, τα οποία είναι σημαντικά και ενδέχεται να επηρεάζουν την ικανότητα της να εφαρμόσει τη στρατηγική της και να επιτύχει τους στόχους της. Ο πίνακας για τα εξωτερικά θέματα περιλαμβάνει πληροφορίες που σχετίζονται με το θεσμικό και τεχνολογικό περιβάλλον, τον ανταγωνισμό, την αγορά, το πολιτιστικό, κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον, σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο που δραστηριοποιείται η Δ/νση.

Η ανάλυση του πλαισίου λειτουργίας της Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου χρησιμοποιείται για την ανασκόπηση και βελτίωση της Πολιτικής Ποιότητας του Εσωτερικού Ελέγχου, τον καθορισμό της Αλυσίδα Αξίας του Εσωτερικού Ελέγχου και την «αναγνώριση, προσδιορισμό και χρήση» κατάλληλων Κρίσιμων» Δεικτών Απόδοσης (Key Performance Indicators, KPIs) και Στόχων της Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου.

Η ανάλυση πραγματοποιήθηκε σε συμφωνία με το Διεθνές Πρότυπο Ποιότητας ISO 9001:2015, το Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας (Business Excellence Model) EFQM και τη Μοντέλο ανταγωνιστικών δυνάμεων (M. Porter).

Τα αποτελέσματα αυτής της ανάλυσης, λαμβάνονται υπόψη και επηρεάζουν το σχεδιασμό για τον Ετήσιο Προγραμματισμό Ελέγχων και την κατάρτιση του Προϋπολογισμού της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου.

Το πλαίσιο λειτουργίας της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου αξιολογείται σε ετήσια βάση υπό τις σχετικές διαδικασίες «Ανασκόπηση της Διοίκησης», του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2015 του Εσωτερικού Ελέγχου.

Η «Ανασκόπηση της Διοίκησης» σχεδιάζεται και διενεργείται σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα, ώστε να διασφαλίζεται η συνεχιζόμενη καταλληλότητα, επάρκεια, αποτελεσματικότητα και συμβατότητά της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου με το στρατηγικό προσανατολισμό της Εταιρείας.

Η «Ανασκόπηση της Διοίκησης» περιλαμβάνει μεταξύ άλλων τεκμηριωμένες πληροφορίες (reporting), οι οποίες αφορούν τα αποτελέσματα της ανάλυσης του πλαισίου λειτουργίας της Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου και επηρεάζουν το σχεδιασμό για τον Ετήσιο Προγραμματισμό Ελέγχων και την κατάρτιση του Προϋπολογισμού της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου.



Criterion 6. Internal Auditing

- **Sub Criteria**
 - Audit Function
 - Audit Service
 - Audit Techniques
 - Fraud Investigation
 - Integrated Reporting



Εσωτερικός Έλεγχος

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου λειτουργεί, σύμφωνα με τους κανόνες λειτουργίας της Εταιρείας, τις Αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου, των Διεθνών Ελεγκτικών Προτύπων, καθώς και των κανόνων δεοντολογίας που υπαγορεύονται από τις βασικές αρχές της ελεγκτικής.

Ο Εσωτερικός Έλεγχος έχει ως στόχο να παρέχει βοήθεια στη Διοίκηση, στα στελέχη της Εταιρείας και γενικότερα στους εργαζόμενους για αποτελεσματικότερη εκτέλεση των καθηκόντων τους, μέσω αξιολόγησης λειτουργίας των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου (Controls), ανάλυσης στοιχείων και παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Αρμοδιότητες Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου που απορρέουν από τη νομοθεσία περί Εταιρικής Διακυβέρνησης

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου έχει την ευθύνη:

- ο Να παρακολουθεί την εφαρμογή και τη συνεχή τήρηση του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας και του Καταστατικού της Εταιρείας, καθώς και της εν γένει νομοθεσίας, που αφορά την Εταιρεία.
- ο Να ελέγχει την τήρηση των δεσμεύσεων που περιέχονται στα ενημερωτικά δελτία και τα επιχειρηματικά σχέδια της Εταιρείας, σχετικά με τη χρήση των κεφαλαίων που αντλήθηκαν από το χρηματιστήριο.
- ο Να ελέγχει τη νομιμότητα των αμοιβών και πάσης φύσεως παροχών προς τα μέλη της διοικήσεως, αναφορικά με τις αποφάσεις των αρμοδίων οργάνων της.
- ο Να ελέγχει τις σχέσεις και συναλλαγές της Εταιρείας με τις συνδεδεμένες με αυτήν εταιρείες, όπως αυτές ορίζονται από το εκάστοτε ισχύον νομικό πλαίσιο, καθώς και τις σχέσεις της Εταιρείας με τις εταιρείες, στο κεφάλαιο των οποίων συμμετέχουν σε ποσοστό τουλάχιστον 10% μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας ή μέτοχοί τους, με ποσοστό τουλάχιστον 10%.
- ο Να ελέγχει και να αναγνωρίζει τις περιπτώσεις σύγκρουσης των ιδιωτικών συμφερόντων των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ή των διευθυντικών στελεχών της Εταιρείας με τα συμφέροντα της Εταιρείας, τις οποίες διαπιστώνει κατά την άσκηση των καθηκόντων του.
- ο Να ελέγχει το κατά πόσο διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα καθώς και η κατάλληλη γνωστοποίηση γεγονότων, όπως: αποφάσεις για ουσιώδεις μεταβολές της επιχειρηματικής δράσης, αποφάσεις ή συμφωνίες για σύναψη ή λύση συνεργασιών ή επιχειρηματικών συμμαχιών, καθώς και για κάθε ουσιώδη διεθνή πρωτοβουλία, αποφάσεις για υποβολή δημόσιας πρότασης αγοράς κ.λπ., καθώς επίσης και το κατά πόσο εφαρμόζονται οι προϋποθέσεις για τις συναλλαγές των υπόχρεων προσώπων.
- ο Να ελέγχει το κατά πόσο γίνεται «προαναγγελία» συγκεκριμένων συναλλαγών, που αφορούν σε αξίες της Εταιρείας για συγκεκριμένα πρόσωπα, όπως ορίζεται στη σχετική Νομοθεσία.
- ο Να ελέγχει το κατά πόσο τηρούνται οι υποχρεώσεις της Υπηρεσίας Μετοχολογίου και της Υπηρεσίας Εταιρικών Ανακοινώσεων της Διεύθυνσης Επικοινωνίας και Εταιρικών Σχέσεων, όπως αυτές απορρέουν από τη σχετική Νομοθεσία.
- ο Να ελέγχει το κατά πόσον το ετήσιο δελτίο συντάσσεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις που ορίζονται στην Απόφαση Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς.
- ο Να ενημερώνει εγγράφως, μια φορά τουλάχιστον το τρίμηνο, το Διοικητικό Συμβούλιο για τους διενεργούμενους ελέγχους και να παρίστανται κατά τις γενικές συνελεύσεις των μετόχων.
- ο Οι εσωτερικοί ελεγκτές παρέχουν, μετά από έγκριση του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας, οποιαδήποτε πληροφορία ζητηθεί εγγράφως από Εποπτικές Αρχές,

συνεργάζονται με αυτές και διευκολύνουν με κάθε δυνατό τρόπο το έργο παρακολούθησης, ελέγχου και εποπτείας που αυτές ασκούν.

Ο Εσωτερικός Έλεγχος ως λειτουργία ασκεί με τρόπο ανεξάρτητο και αντικειμενικό τις κάτωθι τουλάχιστον δραστηριότητες:

- Επισκόπηση των δραστηριοτήτων της Εταιρείας, προκειμένου να διαπιστωθεί κατά πόσον αυτές γίνονται με τρόπο αποτελεσματικό και αποδοτικό, και σύμφωνα με τις οδηγίες του μάνατζμεντ, τις πολιτικές και διαδικασίες.
- Εξέταση της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου σε όλες τις περιοχές δραστηριότητας και με καθορισμένες προτεραιότητες.
- Επισκόπηση του τρόπου με τον οποίο προστατεύονται τα περιουσιακά στοιχεία της Εταιρείας.
- Εκτίμηση της οικονομικότητας και αποδοτικότητας στη χρήση των πόρων, και εισηγήσεις σε προβλήματα που τυχόν υπάρχουν.
- Συντονισμός με το έργο των εξωτερικών ελεγκτών.
- Αξιολόγηση των συστημάτων επεξεργασίας δεδομένων, προκειμένου να διαπιστωθεί κατά πόσον τα συστήματα αυτά επιτυγχάνουν τους σκοπούς και στόχους τους και έχουν ενσωματωθεί σε αυτά επαρκείς ελεγκτικές διαδικασίες.
- Παρακολούθηση εισηγήσεων από προγενέστερους ελέγχους για τις οποίες υπάρχουν δεσμεύσεις να γίνουν διορθωτικές ενέργειες.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου λειτουργεί σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα για την επαγγελματική εφαρμογή του Εσωτερικού Ελέγχου του Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών (IPPF), την κείμενη ελληνική νομοθεσία περί Εταιρικής Διακυβέρνησης, τον Κανονισμό Λειτουργίας της Διεύθυνσης και λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες του επιχειρησιακού περιβάλλοντος της Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε.

Ο Διευθυντής και τα στελέχη της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, είναι ανεξάρτητα, δεν υπάγονται ιεραρχικά σε καμία άλλη υπηρεσιακή μονάδα της Εταιρείας. Ο Διευθυντής και τα στελέχη της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου εποπτεύονται από την Επιτροπή Ελέγχου.

Οι εσωτερικοί ελεγκτές ορίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας και είναι πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης. Διακρίνονται σε ελεγκτές Α και Β. Στη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου δεν δύναται να τοποθετηθούν μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, διευθυντικά στελέχη τα οποία έχουν και άλλες εκτός του Εσωτερικού Ελέγχου αρμοδιότητες.

Το πλαίσιο εργασίας του Εσωτερικού Ελέγχου περιλαμβάνει την εξέταση και την αξιολόγηση της επάρκειας λειτουργίας και της αποτελεσματικότητας των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου (Διαδικασίες - Λειτουργίες), την υλοποίηση των αποφάσεων της Διοίκησης, την εφαρμογή των νόμων - διατάξεων της αξιολόγησης των κινδύνων της Εταιρείας, προκειμένου να διαπιστωθεί ότι οι αντικειμενικοί σκοποί και επιδιώξεις της Διοίκησης εκπληρώνονται στο ακέραιο, καθώς και την παροχή Συμβουλευτικών και Διασφαλιστικών Υπηρεσιών που δημιουργούν και προσθέτουν αξία στην Εταιρεία.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου είναι στελεχωμένη από κατάλληλο εξειδικευμένο και επιστημονικά καταρτισμένο προσωπικό Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΑΕΙ - ΑΤΕΙ) διαφόρων ειδικοτήτων, ανάλογα των αναγκών και λειτουργεί στο πλαίσιο των Διεθνών Προτύπων του Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών, των Εποπτικών Αρχών και των Κανόνων Διακυβέρνησης της Εταιρείας.

Ο Επικεφαλής Εσωτερικού Ελέγχου και οι Εσωτερικοί Ελεγκτές ορίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας και είναι πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης.

Καθώς η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου αποτελεί ανεξάρτητη Οργανωτική Μονάδα, δεν μπορούν να ορισθούν ως Εσωτερικοί Ελεγκτές μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου,

διευθυντικά στελέχη τα οποία έχουν και άλλες εκτός του Εσωτερικού Ελέγχου αρμοδιότητες.

Για την επάρκεια οργάνωσης και στελέχωσης της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου, καθώς και την εκπαίδευση των στελεχών της Διεύθυνσης, ο Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου λαμβάνει υπόψη τις εκάστοτε ελεγκτικές ανάγκες που προκύπτουν και εισηγείται σχετικώς για έγκριση κάλυψης των οργανωτικών αναγκών.

Ο Διευθυντής της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου συντάσσει πρόγραμμα συνεχούς εκπαίδευσης των στελεχών, προκειμένου να επιτευχθούν και οι προσωπικοί στόχοι για εκπαίδευση κάθε ελεγκτή, αλλά και οι στόχοι της Διεύθυνσης.

Για την αξιολόγηση των Εσωτερικών Ελεγκτών ακολουθείται η διαδικασία που έχει θεσπίσει η Εταιρεία. Το βασικό κριτήριο για την αξιολόγηση του κάθε ελεγκτή είναι η επιτυχής εκτέλεση του έργου του, όπως αυτή υπαγορεύεται από το πρόγραμμα ελέγχου. Επιπλέον, ο κάθε ελεγκτής αξιολογείται και περιοδικά, μετά από κάθε έλεγχο, από τον Διευθυντή Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία αξιολόγηση καταγράφεται σε ειδικό «Φύλλο Αξιολόγησης», όπου επισημαίνεται η απόδοσή του, καθώς και οι αδυναμίες του.

Ο Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου, συνεργάζεται με την Επιτροπή Ελέγχου για την κατάρτιση του Ετήσιου Πλάνου Ελέγχων, την οργανωτική δομή και τη λειτουργία του Εσωτερικού Ελέγχου.

Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές επιδεικνύουν ήθος, επαγγελματικότητα και διακριτικότητα κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους και συνεργάζονται με τους ελεγχόμενους στο πλαίσιο της αποτελεσματικότητας των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου για τα συμφέροντα της Εταιρείας.

Η σχέση της Δ/σης Εσωτερικού Ελέγχου με τους Εξωτερικούς Ελεγκτές είναι σχέση συνεργασίας και στα πλαίσια αυτά πραγματοποιούνται συναντήσεις, με σκοπό την ανάπτυξη αμοιβαίας επαγγελματικής συνεργασίας, τη διασφάλιση κατάλληλης ανταλλαγής πληροφοριών και γνώσεων και την αναβάθμιση των ελεγκτικών υπηρεσιών.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου συνεργάζεται με τις εποπτικές αρχές, διευκολύνει το έργο παρακολούθησης, ελέγχου και εποπτείας που αυτές ασκούν και παρέχει, μετά από έγκριση του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας, τις πληροφορίες που θα της ζητηθούν.

Οι σχέσεις του Εσωτερικού Ελέγχου με κάθε συναλλασσόμενο με την Εταιρεία εντάσσεται αυστηρά σε επαγγελματικό επίπεδο και μόνο. Η επικοινωνία των Εσωτερικών Ελεγκτών γίνεται γραπτά ή προφορικά μετά από έγκριση του Επικεφαλής της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου.

Ο Ετήσιος Προγραμματισμός Ελέγχων είναι το κύριο μέλημα της Δ/σης Εσωτερικού Ελέγχου.

Ο Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου, σε συνεργασία με τους Εσωτερικούς Ελεγκτές καταρτίζει το Ετήσιο Πρόγραμμα Ελέγχου, το οποίο περιλαμβάνει την διενέργεια των έργων ελέγχου.

Διενέργεια ελεγκτικού έργου

Οι ελεγκτικές εργασίες διενεργούνται σύμφωνα με τους Κανονισμούς της εταιρείας και έχοντας ως οδηγό τα Διεθνή Ελεγκτικά Πρότυπα και περιλαμβάνουν σχηματικά, τα εξής στάδια:

- Σύνθεση ελεγκτικής ομάδας και ανάθεση ελέγχου (με προσδιορισμό του χρόνου εργασίας) και με ταυτόχρονη ενημέρωση των ελεγχόμενων οργανωτικών μονάδων
- Προσδιορισμός ελεγκτικών στόχων και εύρους.
- Σχεδιασμός προγράμματος ελέγχου

- Ελεγκτικές εργασίες (συνεντεύξεις, αποστολή ερωτηματολογίων, walkthrough, συλλογή στοιχείων, αυτοψία- παρακολούθηση, επισκόπηση εγγράφων και αρχείων, δειγματοληψία, επιβεβαίωση κλπ). Κατά τη διενέργεια του ελέγχου καταρτίζονται τα Φύλλα Εργασίας.

Συγγραφή της έκθεσης ελέγχου.

Μετά τη διενέργεια του ελεγκτικού έργου, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου συντάσσει Έκθεση Ελέγχου, η οποία περιέχει τα ευρήματα του ελέγχου.

Ελεγκτικές αναφορές

Οι εκθέσεις ελέγχου και τα followup αποστέλλονται με την ολοκλήρωσή τους στην Επιτροπή Ελέγχου, στον Πρόεδρο ΔΣ, στον Δ/ντα Σύμβουλο και στις αρμόδιες Γενικές Δ/νσεις. Κάθε τρίμηνο ενημερώνεται αναλυτικά το ΔΣ για το έργο της Δ/νσης και συνυποβάλλονται οι τελικές εκθέσεις ελέγχου και τα ολοκληρωμένα followup.

Ειδικοί Έλεγχοι

Εξειδικευμένοι έλεγχοι, για τους οποίους η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου δεν κατέχει τις απαιτούμενες δεξιότητες - γνώσεις ή δεν μπορεί να τις αποκτήσει εντός αποδεκτών προθεσμιών, ο σχετικός έλεγχος, σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Εσωτερικού Ελέγχου υλοποιούνται από εξειδικευμένο Εξωτερικό Συνεργάτη – Σύμβουλο.

Audit Techniques

Η επάρκεια και η αποτελεσματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, αξιολογείται βάσει συλλογής στοιχείων – ελεγκτικού υλικού τα οποία αντιπαραβάλλονται με τις πολιτικές και τις διαδικασίες που έχει θεσπίσει η Εταιρεία.

Ο Εσωτερικός Ελεγκτής συγκεντρώνει τα στοιχεία – πληροφορίες οι οποίες είναι επαρκείς, κατάλληλες, λογικές και αξιόπιστες. Η συγκέντρωση των στοιχείων γίνεται με διάφορες τεχνικές, εκ των οποίων οι συνηθέστερες είναι οι ακόλουθες:

- A. Συνεντεύξεις - Ερωτήσεις: Ο Εσωτερικός Ελεγκτής υποβάλλει ερωτήσεις προς το προσωπικό της ελεγχόμενης δραστηριότητας, προκειμένου να διαπιστώσει την κατανόηση των ισχυουσών πολιτικών και διαδικασιών που πρέπει να εφαρμόζονται και το βαθμό υλοποίησής τους.
- B. Φυσική (επιτόπια) Παρακολούθηση - Καταγραφή: Ο Εσωτερικός Ελεγκτής διενεργεί επιτόπια παρακολούθηση των εργασιών, προκειμένου να διαπιστώσει κατά πόσο τηρείται το πλαίσιο αρχών και πολιτικών της Εταιρείας και εάν εφαρμόζονται οι διαδικασίες Εσωτερικού Ελέγχου (Controls).
- Γ. Επιβεβαίωση: Ο Εσωτερικός Ελεγκτής διενεργεί επισκόπηση των εγγράφων που αποδεικνύουν ότι οι εργασίες πραγματοποιούνται σύμφωνα με τις εγκεκριμένες διαδικασίες – οδηγίες.

Δ. Ευρήματα – Εισηγήσεις: Έχουν σχέση με προγενέστερους ελέγχους και τα οποία δεν έχουν αντιμετωπισθεί παρά τις αποφάσεις της Διοίκησης για λήψη διορθωτικών μέτρων.

Ο Εσωτερικός Ελεγκτής μπορεί να χρησιμοποιήσει **μία** ή σε συνδυασμό τις προαναφερόμενες τεχνικές / μεθόδους ελέγχου για να συλλέξει στοιχεία και να βγάλει συμπεράσματα.

Κάθε εύρημα που αφορά σε ανεπάρκεια του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου - Διαδικασίες καταρτίζεται αφού ληφθούν υπόψη οι ακόλουθοι παράγοντες:

- Κριτήριο: Ποια είναι η προσδοκία ή η επιθυμητή κατάσταση.
- Υπάρχουσα κατάσταση: Τι ευρέθη κατά τον Έλεγχο.
- Αιτία: Ο λόγος για τον οποίον υπάρχει τέτοια απόκλιση.
- Αποτέλεσμα: Ο κίνδυνος στον οποίον εκτίθεται η Εταιρεία επειδή η «υπάρχουσα κατάσταση» διαφέρει από το «κριτήριο».

Για την αποφυγή παρανοήσεων ή παρερμηνειών θα πρέπει να υπάρχει έγκαιρη πληροφόρηση προς και από τους υπεύθυνους του ελεγχόμενου χώρου καθ' όλη τη διάρκεια του ελέγχου.

Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές διενεργούν κατά κανόνα δειγματοληπτικούς ελέγχους. Η δειγματοληψία χρησιμοποιείται για τη διαμόρφωση γνώμης για ένα πληθυσμό, εξετάζοντας ένα μικρό τμήμα του πληθυσμού αυτού. Το μέγεθος του δείγματος που θα χρησιμοποιηθεί κατά τον έλεγχο μπορεί να καθοριστεί εμπειρικά ή στατιστικά, το οποίο και μπορεί να αυξομειώνεται, ανάλογα της σημαντικότητας των ευρημάτων.

Παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη κατά την επιλογή του στατιστικού δείγματος είναι οι ακόλουθοι:

- Το επίπεδο εμπιστοσύνης, δηλαδή το βαθμό στον οποίο μπορεί ο ελεγκτής να πειστεί ότι το αποτέλεσμα που θα προκύψει από το δείγμα, θα βρίσκεται μέσα σε ένα προκαθορισμένο εύρος.
- Την ακρίβεια, δηλαδή το διάστημα μέσα στο οποίο η εκτίμηση των χαρακτηριστικών του πληθυσμού θεωρείται ότι εμπίπτει στο προκαθορισμένο επίπεδο εμπιστοσύνης.
- Την ποικιλία - διαφοροποίηση του πληθυσμού που οδηγεί στην επιλογή ανά στρώματα.

Πληροφορικά συστήματα

Αναλόγως του αντικειμένου του ελέγχου αποκτάται πρόσβαση από την ελεγκτική ομάδα στα αντίστοιχα πληροφορικά συστήματα για τη διενέργεια ελεγκτικών εργασιών. Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου είναι ήδη σε διαδικασία διερεύνησης εξειδικευμένων ελεγκτικών προγραμμάτων για την αποδοτικότερη διενέργεια του ελεγκτικού έργου.

Χρήση analytics

Στόχος της Δ/σης εσωτερικού Ελέγχου είναι ο ψηφιακός εκσυγχρονισμός, η τεχνολογική αναβάθμιση και τυποποίηση με διερεύνηση της δυνατότητας χρήσης εξειδικευμένου λογισμικού για τη διενέργεια ελέγχων και την αξιοποίηση εργαλείων επεξεργασίας μεγάλου όγκου δεδομένων (data analytics, big data). Στα πλαίσια αυτά αποκτήθηκε πρόσφατα άδεια χρήσης πρόσβασης με ετήσια συνδρομή σε πλατφόρμα, η οποία βασίζεται σε δημόσια διαθέσιμες πηγές δεδομένων και προσφέρει ολοκληρωμένη εικόνα για την επιχειρηματική δραστηριότητα στην Ελλάδα, ευρεία πρόσβαση σε πληροφορίες επιχειρηματικού δικτύου, έξυπνη πληροφόρηση για τις δημόσιες συμβάσεις και τις συναλλασσόμενες επιχειρήσεις. Αποτελεί εξαιρετικά σημαντικό εργαλείο για τη διενέργεια ελέγχων κυρίως σύγκρουσης συμφερόντων, τήρησης προϋποθέσεων ανεξαρτησίας και duediligence.

Επιπρόσθετα, σε εξέλιξη είναι η πρόσβαση στην πλατφόρμα Εταιρικών Δεδομένων και στο SASVISUALANALYTICS για τη διενέργεια των ελέγχων και σχετική εκπαίδευση των ελεγκτών.

Αρχειοθέτηση και Διαχείριση γνώσης

Εσωτερική ιστοθέση, Μόνιμος Φάκελος, αρχειοθέτηση

- «Κλειστή τοποθεσία» της Δ/σης Εσωτερικού Ελέγχου ενεργοποιήθηκε στην εσωτερική ιστοθέση της εταιρείας και αναδιαρθρώθηκε, με διαρκή εμπλουτισμό. Η «Κλειστή τοποθεσία» λειτουργεί ως εργαλείο επικοινωνίας της Δ/σης, αρχειοθέτησης χρήσιμου υλικού για την υλοποίηση του έργου της Δ/σης και εταιρικής γνώσης.
- «Μόνιμος Φάκελος» της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου δημιουργήθηκε στην εσωτερική ιστοθέση της ΕΥΔΑΠ, σε κλειστή τοποθεσία, με υλικό και αρχεία απαραίτητα για τη διεξαγωγή των ελέγχων, τα οποία θα αποτελέσουν γνωσιακή και ενημερωτική βάση για τη διευκόλυνση των ελεγκτών στο έργο τους. Περιλαμβάνει Νόμους, Κανονισμούς, τα Πρότυπα Εσωτερικού Ελέγχου, Οδηγίες και άλλο χρήσιμο υλικό. Σχεδιάστηκε η δομή του Φακέλου και ορίστηκε ομάδα για τον διαρκή εμπλουτισμό του με τα σχετικά αρχεία.

- «Μητρώο εκθέσεων ελέγχων» καταρτίστηκε από το 1999 ως σήμερα, το οποίο τηρείται σε έντυπη και ψηφιακή μορφή. Καθορίστηκε διαδικασία ψηφιοποίησης των ολοκληρωθέντων ελέγχων σε ασφαλές αποθηκευτικό μέσο αποκλειστικά από το προσωπικό της Διεύθυνσης.
- Η οργάνωση του αρχείου των εταιρικών και κανονιστικών εγγράφων έχει προγραμματιστεί μέσω της υπάρχουσας εφαρμογής διαχείρισης εγγράφων και η εκπαίδευση των ελεγκτών στη χρήση του προκειμένου να ανευρίσκουν ευκολότερα το υλικό που απαιτείται για τη διενέργεια ελέγχων.

Σεμινάρια-πιστοποιήσεις

- Προκειμένου να υπάρχει συνεχής ενημέρωση για τις εξελίξεις στο επάγγελμα του Εσωτερικού Ελέγχου και τις βέλτιστες πρακτικές, ώστε να αναβαθμιστεί το επίπεδο των ελέγχων, αναπτύχθηκε σχέση επικοινωνίας και συνεργασίας με το Ελληνικό Ινστιτούτο Εσωτερικών Ελεγκτών. Ενεγράφησαν ως μέλη οι ελεγκτές της Διεύθυνσης και παρακολουθούν τακτικά εκπαιδευτικά σεμινάρια και θεματικές βραδιές, και επίσης συμμετέχουν στα ετήσια συνέδρια στα οποία η ΕΥΔΑΠ υπήρξε και χορηγός με όφελος για την εικόνα και τη φήμη της Εταιρείας.
- Η συνεχής επαγγελματική κατάρτιση των ελεγκτών και η διεύρυνση των γνώσεών τους αποτελεί σταθερό μας στόχο. Για αυτόν το σκοπό οι ελεγκτές παρακολουθούν είτε ενδοεπιχειρησιακά είτε εκτός εταιρείας σεμινάρια και οι ώρες εκπαίδευσης ανά έτος αποτελούν δείκτη αξιολόγησης. Στα πλαίσια αυτά αποκτήθηκαν εκ μέρους των ελεγκτών μετά από επιτυχείς εξετάσεις πιστοποίηση στα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα από το Πάντειο Πανεπιστήμιο και ο διεθνώς αναγνωρισμένος τίτλος επαγγελματικής πιστοποίησης στην Ελεγκτική και στον Έλεγχο «Diplomain Auditing and Internal Review» του Association of International Accountants. Κάποιοι ελεγκτές επίσης συμμετείχαν επιτυχώς στα δύο πρώτα μέρη των εξετάσεων απόκτησης της διεθνούς πιστοποίησης στον Εσωτερικό Έλεγχο CIA από το Institute of Internal Auditors.



Criterion 7. Performance Assessment

- **Sub Criteria**
 - Business Excellence Models
 - Performance Review Systems
 - HR systems
 - I.C.T. Reliability
 - Customer management



Συστήματα Ποιότητας

Η υιοθέτηση και η εφαρμογή πρότυπων συστημάτων διαχείρισης, όπως το διεθνές πρότυπο Ποιότητας ISO9001, ISO14001, OHSAS18001, ISO17025, ISO 27001 διασφαλίζει τη συμμόρφωση της εταιρείας και κατ' επέκταση της Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου με διεθνείς απαιτήσεις.

Μοντέλα Ολικής Ποιότητας όπως το Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM, το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (Common Assessment Framework) και το Μοντέλο Επιχειρηματικής Υπευθυνότητας (RME) EBEN αποτελούν επίσης μέρος της κουλτούρας της εταιρείας και της Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου.

Η αυτοαξιολόγηση είναι μια συνεχής διαδικασία που επιτυγχάνεται μέσω τεσσάρων μεθόδων / τεχνικών:

- Εσωτερικοί Έλεγχοι, ως απαίτηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001
- Μετρήσεις απόδοσης (Performance Measurement)
- Τακτικές Ανασκοπήσεις της Διοίκησης (τριμηνιαίες και ετήσιες).
Η ετήσια Ανασκόπηση της Διοίκησης έχει αναβαθμιστεί σημαντικά με την υιοθέτηση και εφαρμογή του προτύπου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001 τελευταία, προκειμένου να εκπληρώσει το ρόλο της ως σημαντικό εργαλείο αυτό-αξιολόγησης και βελτίωσης.
- Σύστημα Κρίσιμων Δεικτών Απόδοσης, το οποίο εστιάζει στην Αλυσίδα Αξίας της Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου και αποτελείται από ομάδα δεικτών μέτρησης τα οποία καθορίζονται σε ετήσια βάση, στο πλαίσιο εφαρμογής του προτύπου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001 και βάσει έγκρισης της Διοίκησης.

Κάθε απόκλιση ή αστοχία επίτευξης του στόχου στο σύστημα Κρίσιμων Δεικτών Απόδοσης (KPI) του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001 της Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου, αναλύεται πλήρως και υποστηρίζεται με συγκεκριμένες διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες.

Όπως αναφέρθηκε, η Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου με τη συμμετοχή όλων των Ελεγκτών εφαρμόζει το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ), προκειμένου να αξιολογήσει την επίδοση της και να εντοπίσει περιοχές βελτίωσης στα 9 κριτήρια του ΚΠΑ (Ηγεσία, Στρατηγική, Ανθρώπινοι Πόροι, Συνεργασίες και Πόροι, Διαδικασίες & Υπηρεσίες Αποτελέσματα προσανατολισμένα στον εσωτ. πελάτη, Αποτελέσματα για το Ανθρώπινο Δυναμικό, Αποτελέσματα σχετικά με το Κοινωνικό Σύνολο, Κύρια Αποτελέσματα).

Συστήματα Διοίκησης Απόδοσης

Η Εταιρεία έχει διαμορφώσει τις απαραίτητες δομές για τη Διοίκηση της Απόδοσης προκειμένου να παρέχεται έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση προς τη Διοίκηση, χρήσιμη για τη λήψη αποφάσεων και τη διαμόρφωση παρεμβάσεων και αναγκαίων δράσεων, καθώς και να υποστηρίζεται ο εκσυγχρονισμός της Εταιρείας και η προώθηση του στρατηγικού προσανατολισμού ψηφιακής ανάπτυξής της.

Με βάση αυτές τις δομές Διοίκησης Απόδοσης, η Εταιρεία

1. Παρακολουθεί την εφαρμογή του Συστήματος Διοίκησης, μέσω Στόχων, στην εταιρεία και παρέχει ολοκληρωμένη πληροφόρηση προς τη Διοίκηση, σχετικά με την πορεία υλοποίησης.
2. Συγκεντρώνει το σύνολο των στατιστικών στοιχείων της Εταιρείας και παρέχει στη Διοίκηση όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες, οι οποίες διαμορφώνουν, ανά πάσα στιγμή, την εταιρική εικόνα.
3. Συμβάλλει στη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των εταιρικών δεδομένων και την αξιοποίησή τους.
4. Μελετά κατάλληλες δράσεις, στο πλαίσιο διακυβέρνησης των εταιρικών δεδομένων, αναδεικνύοντας τη Διακυβέρνηση Δεδομένων, ως βασικό πυλώνα για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Εταιρείας.
5. Στηρίζει έργα και δράσεις που σχετίζονται με την ψηφιακή ανάπτυξη και την υποστήριξη της καινοτομίας, με χρήση τεχνολογιών, όπως το Internet of Things (IoT) κ.λπ.
6. Συμβάλλει στη συμμόρφωση της Εταιρείας με τις ευρωπαϊκές πολιτικές και διαδικασίες Διακυβέρνησης Δεδομένων και με το νέο Ευρωπαϊκό Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.
7. Συμβάλλει στην ενίσχυση της εξωστρέφειας της Εταιρείας, προτείνοντας και γεφυρώνοντας δράσεις και στρατηγικές μεταξύ φορέων δημόσιου - ιδιωτικού τομέα και ανεξάρτητων αρχών.
8. Καταγράφει, εισηγείται και συντονίζει δράσεις απλούστευσης και αυτοματοποίησης διαδικασιών του τομέα αρμοδιότητάς της, αναδεικνύοντας βέλτιστες πρακτικές.

Σε εναρμόνιση με αυτό το πλαίσιο, και με σκοπό την παρακολούθηση, αξιολόγηση και συνεχή βελτίωση του έργου της Δ/σης Εσωτερικού Ελέγχου, **καθιερώθηκαν για πρώτη φορά συγκεκριμένοι δείκτες απόδοσης**, όπως:

- ποσοστό εκτέλεσης ετησίου προγράμματος,
- ποσοστό ολοκληρωθέντων ελέγχων εντός χρονοδιαγράμματος,
- ώρες εκπαίδευσης/άτομο,
- ποσοστό αποδεκτών προτάσεων,
- ποσοστό υλοποιηθέντων προτάσεων,
- μ.ο. ελέγχων/ελεγκτή

Οι σημαντικότεροι αποτυπώνονται στην ετήσια έκθεση πεπραγμένων και στο σύνολό τους είναι αναρτημένοι στην κλειστή τοποθεσία της ΔΕΕ στην εσωτερική εταιρική ιστοθέση.

Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων

Στο πλαίσιο υιοθέτησης και εφαρμογής των προτύπων Συστημάτων Διαχείρισης, πραγματοποιούνται συστηματικά ανασκοπήσεις για τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τα συστήματα HR της Εταιρείας.

Η διαδικασία των προσλήψεων για την κάλυψη των αναγκών της Εταιρείας πραγματοποιείται βάσει σχετικού νομικού πλαισίου, κάτι που εξασφαλίζει την αντικειμενικότητα και τη διαφάνεια της διαδικασίας.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, καθώς αποτελεί ανεξάρτητη Οργανωτική Μονάδα πρέπει να στελεχωμένη από κατάλληλο εξειδικευμένο και επιστημονικά καταρτισμένο προσωπικό Ανώτατης Εκπαίδευσης διαφόρων ειδικοτήτων, ανάλογα των αναγκών και στο πλαίσιο των Διεθνών Προτύπων και των Κανόνων Διακυβέρνησης της Εταιρείας.

Ο Επικεφαλής της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου ορίζεται και ανακαλείται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας. Έχει συνολική εμπειρία δέκα χρόνια στην Εταιρεία και επιπλέον δύο χρόνια, τουλάχιστον, σε θέση ευθύνης ή οκτώ χρόνια στην Εταιρεία και δύο χρόνια, τουλάχιστον, ως Ελεγκτής Α'. Επίσης, να είναι γνώστης της αγγλικής γλώσσας.

Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές ορίζονται από το Διοικητικό Συμβούλιο, σύμφωνα με τις εκάστοτε ελεγκτικές ανάγκες της Εταιρείας. Είναι Πτυχιούχοι ΑΕΙ – ΑΤΕΙ, κυρίως Οικονομικών ή Τεχνικών Σχολών.

Οι Ελεγκτές έχουν συνολική προϋπηρεσία, από πέντε - οκτώ χρόνια στην Εταιρεία και διαθέτουν καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας.

Οι Εσωτερικοί Ελεγκτές θα πρέπει να διακρίνονται για τον επικοινωνιακό χαρακτήρα, το πνεύμα συνεργασίας, την οικονομική σκέψη, την ανεξαρτησία, την αντικειμενικότητα, την ακεραιότητα και την εχεμύθεια.

Η αξιολόγηση του Διευθυντή Εσωτερικού Ελέγχου πραγματοποιείται κάθε χρόνο για το έργο του από την Επιτροπή Ελέγχου, με βασικό κριτήριο την επιτυχή εκτέλεση του Ετήσιου Προγράμματος Ελέγχου και τη συμβολή του στη διαχείριση των κινδύνων, μέσω των έργων, καθώς και την αξία που προσθέτει στην Εταιρεία

Η αξιολόγηση των Εσωτερικών Ελεγκτών πραγματοποιείται μέσω της διαδικασίας που έχει θεσπίσει η Εταιρεία. Το βασικό κριτήριο για την αξιολόγηση του κάθε ελεγκτή είναι η επιτυχής εκτέλεση του έργου του, όπως αυτή υπαγορεύεται από το πρόγραμμα ελέγχου. Επιπλέον, ο κάθε ελεγκτής αξιολογείται και περιοδικά, μετά από κάθε έλεγχο, από τον Διευθυντή Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία αξιολόγηση καταγράφεται σε ειδικό «Φύλλο Αξιολόγησης», όπου επισημαίνεται η απόδοσή του, καθώς και οι αδυναμίες του.

Ο Διευθυντής της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου συντάσσει πρόγραμμα συνεχούς εκπαίδευσης των στελεχών, προκειμένου να επιτευχθούν και οι προσωπικοί στόχοι για εκπαίδευση κάθε ελεγκτή, αλλά και οι στόχοι της Διεύθυνσης.

Διαχείριση Τεχνολογίας Πληροφοριών

Η μελέτη, ο σχεδιασμός, η διαχείριση, η συντήρηση και η εξέλιξη της Τεχνολογίας Πληροφοριών σε όλο το εύρος του διοικητικού, οικονομικού και τεχνικού αντικειμένου της Εταιρείας, καθώς και των υποδομών (εταιρικό δίκτυο δεδομένων, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κ.ά.) υποστηρίζεται από τις απαραίτητες και κατάλληλες δομές. Με βάση αυτές τις δομές, η αρμόδια οργανωτική μονάδα της Εταιρείας

1. Μελετάει τις σύγχρονες τάσεις στο χώρο της Τεχνολογίας Πληροφοριών, εκπονεί σχέδιο στρατηγικής ανάπτυξης και εισηγείται σχετικά προς τη Διοίκηση.
2. Συνδράμει τη Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου, όπως και άλλες Διευθύνσεις στην ένταξη της Τεχνολογίας Πληροφοριών στις δραστηριότητές τους, στα πλαίσια της εγκεκριμένης από τη Διοίκηση στρατηγικής.
3. Μελετά, σχεδιάζει και υλοποιεί τα πληροφορικά συστήματα τηλεέγχου - τηλεχειρισμού, τηλεμετρίας, ασφάλειας εγκαταστάσεων και εφαρμογών τεχνικών υπηρεσιών, σε συνεργασία με τον τελικό χρήστη.
4. Μεριμνά για τη λειτουργική ομοιομορφία και την ασφάλεια των πληροφορικών συστημάτων (τεχνικών εφαρμογών, υποδομών και σχετικών ηλεκτρονικών αρχείων) εσωτερικής ανάπτυξης ή ανάπτυξης τρίτων, τόσο κατά τη φάση του σχεδιασμού και της υλοποίησης, όσο και κατά τη φάση της λειτουργίας.
5. Αναλύει τις διαδικασίες και τις διασυνδέσεις τους, σε συνεργασία με τους μελλοντικούς χρήστες, καθώς και μελετά, σχεδιάζει, εισηγείται και συντάσσει τεύχη προδιαγραφών για την υλοποίηση των νέων εφαρμογών.
6. Αναπτύσσει ή επιβλέπει την ανάπτυξη και ελέγχει την παραγωγή των νέων τεχνικών εφαρμογών.
7. Υποστηρίζει, συντηρεί και βελτιστοποιεί τις υφιστάμενες εφαρμογές αρχείων και βάσεων δεδομένων.
8. Καταγράφει τις οδηγίες, τις ροές εργασίας και τις διαδικασίες για το προσωπικό της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου και τους χρήστες των εφαρμογών, καθώς και τους κανόνες ασφάλειας για το υλικό, το λογισμικό και τα δεδομένα της Εταιρείας.
9. Παρακολουθεί την τεχνολογική εξέλιξη στον εξοπλισμό και στο λογισμικό και συντονίζει την προσαρμογή των διαδικασιών του υπάρχοντος εξοπλισμού και των επενδύσεων της Εταιρείας στην εξέλιξη αυτή.

Διαχείριση Πελατών - Ενδιαφερομένων Μερών

Η Δ/ση Εσωτερικού Ελέγχου στο πλαίσιο υιοθέτησης και εφαρμογής του προτύπου Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2015, ακολουθεί συγκεκριμένη διαδικασία με δείκτη (KPI) απόδοσης για τη μέτρηση και την αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης του πελάτη (ενδιαφερόμενου μέρους).

Το KPI μετρά το βαθμό ικανοποίησης του πελάτη (ενδιαφερόμενου μέρους) από τις Σχέσεις Συνεργασίας του Εσωτερικού Ελέγχου με

- τη Διοίκηση – Διοικητικό Συμβούλιο
- την Επιτροπή Ελέγχου
- τους Ελεγχόμενους
- τους Εξωτερικούς Ελεγκτές
- τους Εποπτικούς Φορείς
- Εξωτερικούς Συμβούλους
- με Τρίτους - Συναλλασσόμενους

Εκτός από το βαθμό ικανοποίησης του πελάτη (ενδιαφερόμενου μέρους), η Δ/ση Εσωτερικού Ελέγχου παρακολουθεί επίσης, διερευνά λεπτομερώς, αναλύει και επεξεργάζεται κάθε παραληφθέν παράπονο από οποιαδήποτε πηγή..



Criterion 8. Environmental Footprint

- **Sub Criteria**
 - Management of non renewable resources
 - Integrated Environmental systems-policies
 - Managing Environmental Threats
 - Environmentally preferable purchasing
 - EMS -Public disclosure



Περιβαλλοντικά Θέματα

Με την πεποίθηση ότι η περιβαλλοντική συνείδηση καλλιεργείται και διδάσκεται και ότι η εκπαίδευση είναι ο δυναμικότερος τρόπος μετάδοσης γνώσης και ενδυνάμωσης μιας ενεργής περιβαλλοντικής κουλτούρας, η ΕΥΔΑΠ, ως ο μεγαλύτερος φορέας διαχείρισης της ύδρευσης και της αποχέτευσης της μείζονος περιοχής της Αττικής, επικεντρώνει την προσπάθειά της στην ευαισθητοποίηση των νεότερων γενεών, με σκοπό την αειφόρο διαχείριση και χρήση του νερού.

Η Δ/ση Εσωτερικού Ελέγχου σε πλήρη εναρμόνιση με την εταιρεία και στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, υποστηρίζει τη χορηγία των δράσεων, που σκοπός τους είναι η περιβαλλοντική αφύπνιση, η διεξαγωγή περιβαλλοντικών δράσεων και η διάχυση της γνώσης αυτής στην κοινωνία, με τη Δημιουργία Διευρυμένων Περιβαλλοντικών Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων, όπως το εκπαιδευτικό πρόγραμμα, «ο Σταγονούλης», που επικεντρώνεται στην τεχνική της μεταφοράς του νερού από τους ταμιευτήρες μέχρι τις βρύσες μας, στην πολύπλοκη διαδικασία καθαρισμού και διανομής του νερού, στην επεξεργασία των λυμάτων στα Κέντρα Επεξεργασίας Λυμάτων και στην παραγωγή και αξιοποίηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας στις εγκαταστάσεις της.

Περιβαλλοντικές Προτεραιότητες

Η προστασία του θαλάσσιου περιβάλλοντος, μέσω της υπεύθυνης διαχείρισης των λυμάτων αποτελεί διαχρονικά προτεραιότητα τόσο για την ΕΥΔΑΠ, όσο και για τα ενδιαφερόμενα μέρη της.

Το θέμα αυτό κρίνεται ιδιαίτερα ουσιαστικό και λόγω των ευρύτερων επιπτώσεων που δύναται να έχει στη βιώσιμη ανάπτυξη. Η προστασία των θαλάσσιων οικοσυστημάτων αποτελεί ζήτημα υψηλού ενδιαφέροντος και για τη διεθνή κοινότητα, ενώ αποτελεί και σημαντική απαίτηση στην περιοχή δραστηριότητας της ΕΥΔΑΠ και ειδικότερα στο Λεκανοπέδιο της Αττικής.

Η ΕΥΔΑΠ, επιδεικνύοντας συναίσθηση του δυνητικού αντίκτυπου των δραστηριοτήτων της στην υγεία των πολιτών και στο περιβάλλον, συλλέγει και επεξεργάζεται τα λύματα με στόχο την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων στο περιβάλλον πληρώνοντας τις απαιτούμενες ποιοτικές προδιαγραφές, επενδύει στην αναβάθμιση των διαθέσιμων τεχνολογιών επεξεργασίας λυμάτων και προχωρά στην εφαρμογή πρακτικών κυκλικής οικονομίας.

Με τις πρακτικές αυτές και μέσω της υπεύθυνης διαχείρισης των λυμάτων, η Εταιρεία συμβάλλει επιπλέον στην επίτευξη των

- Στόχος Βιώσιμης Ανάπτυξης 6 «ΚΑΘΑΡΟ ΝΕΡΟ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ»,
- Στόχος 12 «ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗ» και
- Στόχος 14 «ΖΩΗ ΣΤΟ ΝΕΡΟ»,

όπως αυτοί έχουν ορισθεί από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών.

Τα τρία Κέντρα Επεξεργασίας Αστικών Λυμάτων και συγκεκριμένα τα ΚΕΛ Ψυττάλειας, ΚΕΛ Μεταμόρφωσης και το ΚΕΛ Θριασίου, με τους κεντρικούς συλλεκτήρες, τα εκτεταμένα δίκτυα αποχετευτικών αγωγών και τα αντλιοστάσια που τα εξυπηρετούν, αποτελούν βασικές περιβαλλοντικές υποδομές για τη συλλογή και επεξεργασία των αστικών λυμάτων και την προστασία της υγείας και των υδάτινων αποδεκτών.

Στην ίδια κατεύθυνση στοχεύει και ο σχεδιασμός της ΕΥΔΑΠ για κάλυψη με Κέντρα Επεξεργασίας Λυμάτων (ΚΕΛ) και έργα αποχέτευσης σε όλη την Ανατολική Αττική.

Υπεύθυνη Περιβαλλοντική Διαχείριση

Μέσω της προχωρημένης επεξεργασίας των αστικών λυμάτων στις εγκαταστάσεις επεξεργασίας λυμάτων της ΕΥΔΑΠ (ΚΕΛ), το υδατικό μέρος καθαρίζεται και επιστρέφει στα

υδάτινα οικοσυστήματα-αποδέκτες, ενώ ένα μέρος του επαναχρησιμοποιείται σε χρήσεις εντός των εγκαταστάσεων.

Το στερεό υπόλειμμα της επεξεργασίας των αστικών λυμάτων είναι η ιλύς, η οποία αφυδατώνεται, ξηραίνεται και αξιοποιείται ως καύσιμο κυρίως στην τσιμεντοβιομηχανία.

Η λειτουργία των ΚΕΛ της ΕΥΔΑΠ είναι αναπόσπαστο τμήμα της ολοκληρωμένης και υπεύθυνης διαχείρισης του νερού για την εξυπηρέτηση του πληθυσμού της ευρύτερης περιοχής της Αθήνας, της Αττικής, καθώς και άλλων περιοχών.

Μεταξύ των βασικών αξόνων δράσης των Επενδυτικών Προγραμμάτων της ΕΥΔΑΠ, δεσπόζουσα θέση έχει η προστασία του περιβάλλοντος, μέσω της βελτίωσης των υποδομών ύδρευσης και αποχέτευσης, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης και διάθεσης των προϊόντων επεξεργασίας των λυμάτων.

Η καλή λειτουργία, η αποτελεσματική επεξεργασία στα Κέντρα Επεξεργασίας Λυμάτων και η συμμόρφωση με τους Περιβαλλοντικούς Όρους τεκμηριώνεται με συνεχείς και συστηματικές δειγματοληψίες στις εκροές τους.

Οι βασικοί ποιοτικοί στόχοι για τη διατήρηση της καλής κατάστασης του οικοσυστήματος είναι η τήρηση των ορίων εκροών των ΚΕΛ, όπως αυτοί ορίζονται από τη Μελέτη Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων και την Απόφαση έγκρισης περιβαλλοντικών όρων των εγκαταστάσεων.

Η κατανόηση του βαθμού επίτευξης των στόχων επιτυγχάνεται μέσω της συνεχούς παρακολούθησης (monitoring) της ποιότητας των εκροών των ΚΕΛ και της συνολικής παρακολούθησης του αποδέκτη σε συνεργασία με το Ελληνικό Κέντρο Θαλασσίων Ερευνών (ΕΛΚΕΘΕ).

Αντίστοιχα, η Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου συμβάλλει στην καλή λειτουργία, στον έλεγχο, τη διαρκή συντήρηση με μέσα υψηλής τεχνολογίας αλλά και στην ανάπτυξη του δικτύου αποχέτευσης με σκοπό την ελαχιστοποίηση των έμμεσων απορροών στους αποδέκτες.

Η διατήρηση της καλής ποιότητας του θαλάσσιου οικοσυστήματος του Σαρωνικού, στον βαθμό που σχετίζεται με την καλή λειτουργία του ΚΕΛΨ και την επίτευξη των ποιοτικών στόχων, διασφαλίζει από κινδύνους αρνητικής φήμης την Εταιρεία αλλά και την προστατεύει από χρηματοοικονομικούς και λειτουργικούς κινδύνους, όπως την επιβολή προστίμων.

Η αρνητική φήμη δύναται να αφορά τόσο γενικότερα στη συνολική εικόνα της Εταιρείας όσο και ειδικότερα στην εμπιστοσύνη των ενδιαφερόμενων μερών της σε περιβαλλοντικές τεχνολογίες που εφαρμόζει, όπως τα Κέντρα Επεξεργασίας Λυμάτων. Αντίθετα, η καλή λειτουργία του ΚΕΛΨ όπως αποδεικνύεται από τη βελτίωση της οικολογικής κατάστασης του Σαρωνικού, ενδυναμώνει την εμπιστοσύνη των ενδιαφερόμενων μερών, ενώ διευκολύνει την αποδοχή τέτοιων τεχνολογιών και την ανάπτυξη νέων Κέντρων Επεξεργασίας Λυμάτων.

Περιβαλλοντική Διοίκηση

Πέραν της απαιτούμενης συμμόρφωσης με τη νομοθεσία, η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί βασικό πυλώνα της Ε.Κ.Ε. και στο πλαίσιο αυτό η Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. εντάσσει στοχευόμενες πολιτικές και διαδικασίες στην επιχειρηματική της δραστηριότητα, με στόχο τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος.

Η στρατηγική της Εταιρείας, όσον αφορά την προστασία του περιβάλλοντος, υλοποιείται με ανάλογες πρακτικές σε συγκεκριμένους τομείς:

- Εξοικονόμηση Ενέργειας - Μείωση Περιβαλλοντικής Επιβάρυνσης
- Προστασία Θαλάσσιου Περιβάλλοντος
- Προστασία και Εξοικονόμηση του Φυσικού Πόρου
- Ανάπτυξη Περιβαλλοντικής Συνείδησης και Ευαισθησίας

Η οργανωτική διάρθρωση της Εταιρείας όσον αφορά τα θέματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης περιλαμβάνει ενδεικτικά τις ακόλουθες οργανωτικές μονάδες

- Υπηρεσία Ελέγχου Ποιότητας Βιομηχανικών Αποβλήτων & Λυμάτων (ΥΕΠΒΑΛ), που παρέχει ένα δομημένο και ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου και παρακολούθησης των βιομηχανικών απορροών, όπως αυτή ορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία, στην περιοχή αρμοδιότητάς της. Στην αρμοδιότητά της περιλαμβάνονται τα πάσης φύσεως χημικά και μικροβιολογικά εργαστήρια (με το αντίστοιχο προσωπικό) που στεγάζονται σήμερα στις εγκαταστάσεις των Κ.Ε.Α. και στην Υπηρεσία Έρευνας & Ανάπτυξης R&D, της Διεύθυνσης Περιβάλλοντος Έρευνας και Ανάπτυξης.
- Υπηρεσία Ελέγχου Ποιότητας Νερού, με αρμοδιότητες να:
 1. Ελέγχει την ποιότητα του πόσιμου νερού με δειγματοληψίες και αναλύσεις δειγμάτων
 2. Παρακολουθεί την ποιότητα του ακατέργαστου νερού στους ταμιευτήρες με πραγματοποίηση δειγματοληψιών και αναλύσεων δειγμάτων
 3. Διερευνά προβλήματα ποιότητας στο δίκτυο της Εταιρείας
 4. Διερευνά την προέλευση του νερού σε υπόγειες διαρροές.
 5. Εκδίδει πιστοποιητικά καταλληλότητας του παρεχόμενου νερού
 6. Εφαρμόζει, διατηρεί και αναπτύσσει το σύστημα ποιότητας κατά ISO 17025:2005, σύμφωνα με το οποίο είναι διαπιστευμένα τα εργαστήριά της.
 7. Παρακολουθεί την ποιότητα του νερού της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε. και συμβάλλει στη βελτίωσή της
 8. Παρακολουθεί την εξέλιξη της αναλυτικής μεθοδολογίας περιβαλλοντικών δειγμάτων και συμβάλλει στη βελτίωσή της
- Υπηρεσία Διαχείρισης Στερεών Αποβλήτων, η οποία είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση των στερεών αποβλήτων (εσχαρίσματα, άμμο, ιλύ) και για τη διαχείριση των επεξεργασμένων προς επαναχρησιμοποίηση εκροών των Κέντρων Επεξεργασίας Λυμάτων, της περιοχής αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Ανατολικής Αττικής.
 1. Μεριμνά για τη συλλογή, επεξεργασία και ενσωμάτωση στις μελέτες δικτύων αποχέτευσης ... και τη διαχείριση των στερεών αποβλήτων, με γνώμονα την αποδοχή από τις τοπικές κοινωνίες του κοινωνικού και περιβαλλοντικού ρόλου της Ε.ΥΔ.Α.Π. Α.Ε.
 2. Επιβλέπει, ελέγχει, εισηγείται για την έγκρισή τους από το Δ.Σ. της Ε.ΥΔ.Α.Π. τις μελέτες διαχείρισης και επαναχρησιμοποίησης των επεξεργασμένων εκροών των

Κέντρων Επεξεργασίας Λυμάτων, τις μελέτες αξιοποίησης και διαχείρισης των στερεών αποβλήτων των Κέντρων Επεξεργασίας Λυμάτων της περιοχής αρμοδιότητάς της

3. Συντάσσει τα τεύχη για την προκήρυξη διαγωνισμών μελετών που απαιτούνται για την επαναχρησιμοποίηση των επεξεργασμένων εκροών των Κ.Ε.Λ. και για την αξιοποίηση και διαχείριση των στερεών αποβλήτων των Κ.Ε.Λ. της περιοχής αρμοδιότητάς της.
4. Διερευνά και αξιολογεί τις εναλλακτικές λύσεις διάθεσης/αξιοποίησης της παραγόμενης ιλύος από τα Κ.Ε.Λ., με βάση τα πορίσματα των παραπάνω μελετών και προγραμμάτων, λαμβάνοντας υπόψη τεχνικοοικονομικά, κοινωνικά, περιβαλλοντικά κ.λπ. κριτήρια.
5. Διερευνά και αξιολογεί τις εναλλακτικές λύσεις για τη διαχείριση της επαναχρησιμοποίησης των επεξεργασμένων εκροών των Κ.Ε.Λ. και προβαίνει στις αντίστοιχες προτάσεις, καθώς και απαραίτητες ενέργειες (αδειοδοτήσεις κ.λπ.).
6. Επιβλέπει και αξιολογεί το βαθμό ωρίμανσης κάθε εναλλακτικής λύσης και τη δυνατότητα άμεσης εφαρμογής της ή εφαρμογής της σε πιλοτικό/βραχυπρόθεσμο/μεσοπρόθεσμο επίπεδο και προβαίνει σε αντίστοιχες προτάσεις, καθώς και στις απαραίτητες ενέργειες για τις απαιτούμενες αδειοδοτήσεις σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς.
7. Παρακολουθεί και εφαρμόζει το θεσμικό πλαίσιο για τη διάθεση/αξιοποίηση της ιλύος και για τη διαχείριση της επαναχρησιμοποίησης των επεξεργασμένων εκροών των Κ.Ε.Λ., σύμφωνα με τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και την Ελληνική νομοθεσία.
8. Συνεργάζεται με την Τοπική Αυτοδιοίκηση και φορείς για την αποδοχή από τις τοπικές κοινωνίες του σχεδιασμού, για τη διάθεση/αξιοποίηση της ιλύος και για τη διαχείριση της επαναχρησιμοποίησης των επεξεργασμένων εκροών των Κ.Ε.Λ.

Περιβαλλοντικές Αγορές

Η ΕΥΔΑΠ, με στόχο την κάλυψη των αναγκών της σε υλικά και υπηρεσίες, και την υλοποίηση τεχνικών έργων, προβαίνει σε αγορές και σύναψη συμβάσεων λειτουργώντας με υπευθυνότητα και σύμφωνα με όσα ορίζονται στο ν. 4412/2016.

Ο βασικός στόχος του συνόλου των δραστηριοτήτων που αφορούν στις Προμήθειες της Εταιρείας είναι η έγκαιρη και σύμφωνα με τις κατά περίπτωση ποιοτικές απαιτήσεις κάλυψη των εκάστοτε αναγκών των διαφόρων υπηρεσιακών μονάδων σε υλικά και υπηρεσίες, με τους κατά το δυνατόν βέλτιστους όρους (τιμή, τρόπος πληρωμής, εγγυήσεις κλπ.) που προσφέρει η εγχώρια και η διεθνής αγορά, ώστε να ελαχιστοποιείται το συνολικό κόστος απόκτησης κάθε υλικού ή υπηρεσίας και να προάγεται η εταιρική εικόνα της ΕΥΔΑΠ, ως ακέραιου και αξιόπιστου μέλους της επιχειρηματικής κοινότητας.

Τα στελέχη της Εταιρείας, που εμπλέκονται άμεσα ή έμμεσα στις διαδικασίες διαγωνισμών προμήθειας, απαγορεύεται να αποκαλύπτουν πληροφορίες μεταξύ προμηθευτών και να έρχονται σε επαφή με συμμετέχοντες προμηθευτές πριν από την τελική ανάθεση, παρά μόνο για διευκρινίσεις αυστηρά τεχνικής φύσεως που αφορούν στον διαγωνισμό.

Η Εταιρεία, σύμφωνα με το ν. 4412/2016, ζητά και λαμβάνει προσφορές από υποψηφίους προμηθευτές με βάση

- α) την καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας,
- β) την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια,
- γ) την τεχνική και επαγγελματική ικανότητα και
- δ) τα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και τα πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Η υποχρέωση της Εταιρείας στην εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων προς τους προμηθευτές, με ιδιαίτερη έμφαση στις πληρωμές και τη διαθεσιμότητα του εξοπλισμού, των μέσων και των υλικών που τυχόν προβλέπει η σύμβαση, συνιστούν υψηλής σημασίας προτεραιότητα.

Οι προμηθευτές υλικών, εξοπλισμού & υπηρεσιών που επιλέγονται ως συνεργάτες της Εταιρείας, κατά την υλοποίηση των συμβατικών τους υποχρεώσεων οφείλουν να:

- συμμορφώνονται με τους εθνικούς ή τοπικούς νόμους, διατάγματα & κανονισμούς,
- εκπληρώνουν όλες τις νόμιμες υποχρεώσεις τους για την Υγιεινή & Ασφάλεια των εργαζομένων τους και των εργολάβων τους,
- τηρούν με προσήλωση τη νομοθεσία για το περιβάλλον, - απέχουν από κάθε ενέργεια που μπορεί να ερμηνευθεί ως δωροδοκία ή πράξη διαφθοράς ή απάτης.

Η Εταιρεία παρακολουθεί συστηματικά και αξιολογεί αντικειμενικά τους προμηθευτές της, όσον αφορά στην εκπλήρωση των ανωτέρω κριτηρίων, που αποτελούν συμβατικές και ηθικές υποχρεώσεις των προμηθευτών αυτών.



Criterion 9. Social Activities

- **Sub Criteria**
 - Employment & working conditions
 - Education and involvement
 - Human Rights & Child labor
 - Society - Communities
 - Other relevant issues



Κοινωνικά και Εργασιακά Θέματα

Απασχόληση

Η μακρόχρονη δέσμευση της Εταιρείας για υδροδότηση της Πρωτεύουσας με νερό αρίστης ποιότητας, η συλλογή και η ανακύκλωσή του με διαδικασίες τέτοιες που να διασφαλίζουν την βιωσιμότητα του πόρου, την υγεία των πολιτών και την προστασία του περιβάλλοντος δεν θα ήταν δυνατή χωρίς την υψηλή αφοσίωση, δέσμευση και τεχνογνωσία των εργαζομένων της.

Η στελέχωση των υπηρεσιών της ΕΥΔΑΠ με ανθρώπους αφοσιωμένους στο έργο τους και με υψηλό επίπεδο τεχνογνωσίας και υψηλής εκπαίδευσης υπογραμμίζει την προσπάθειά αυτή.

Αναγνωρίζοντας τη δραστηριοποίηση σε ένα τομέα με διαρκείς προκλήσεις, περιβαλλοντικές και τεχνολογικές, η Εταιρεία και παράλληλα η Δ/νση Εσωτερική Ελέγχου ενθαρρύνει την ανάπτυξη των προσωπικών δεξιοτήτων και καινοτόμων δράσεων, παρέχει ίσες ευκαιρίες για εκπαίδευση σε νέες τεχνολογίες και δομές, δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην ασφάλεια των εργαζομένων επιδιώκοντας ένα υγιές περιβάλλον εργασίας, σεβόμενοι τα ανθρώπινα και εργασιακά δικαιώματα.

Είναι απόλυτη πεποίθηση της Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου ότι η εξέλιξη της εταιρείας συμβαδίζει με την ανάπτυξη των εργαζομένων μας.

Η οργανωτική δομή της Εταιρείας και οι διαδικασίες που εφαρμόζει σχετικά με την υπεύθυνη διαχείριση του ανθρώπινου κεφαλαίου της διέπονται από τους Εσωτερικούς Κανονισμούς της, πάντα σε πλήρη εναρμόνιση με το Εθνικό και Ευρωπαϊκό Κανονιστικό Πλαίσιο.

Με αυτό τον τρόπο, η Εταιρεία συμβάλλει στην επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης, όπως αυτοί έχουν οριστεί από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών, και συγκεκριμένα

Στόχος8 «ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ» και

Στόχος 16 «ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ & ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ».

Η διαδικασία των προσλήψεων για την κάλυψη των αναγκών της Εταιρείας πραγματοποιείται πάντα βάσει σχετικού νομικού πλαισίου, κάτι που εξασφαλίζει την αντικειμενικότητα και τη διαφάνεια της διαδικασίας.

Στο πλαίσιο αυτό, κατά καιρούς προκηρύσσει θέσεις απασχόλησης βραχυπρόθεσμης διάρκειας, αποφεύγοντας έτσι τον κίνδυνο μη ανταπόκρισης στις πιεστικές απαιτήσεις για παροχή καθαρού νερού, για υπηρεσίες αποχέτευσης κ.α., ιδιαίτερα σε περιόδους με αυξημένη ζήτηση.

Παράλληλα, η Εταιρεία προσφέρει στους μόνιμους εργαζομένους σημαντικές παροχές. Διαθέτει Υγειονομική Υπηρεσία η οποία διαχειρίζεται την ιατρική και φαρμακευτική κάλυψη των εργαζομένων, τους ασφαλίζει με ιδιωτικό ασφαλιστήριο συμβόλαιο και παρέχει εφάπαξ αποζημίωση κατά την αποχώρησή τους από την εργασία προς συνταξιοδότηση.

Στόχος της ΕΥΔΑΠ στον τομέα της απασχόλησης είναι η πρόσληψη τόσο μόνιμου προσωπικού όσο και συμβασιούχων, για τη διασφάλιση της καλής της λειτουργίας και υλοποίησης του έργου της.

Παροχές Εργαζομένων

Οι παροχές της Δ/σης Εσωτερικού Ελέγχου προς τους εργαζομένους, σε πλήρη εναρμόνιση με την Εταιρεία είναι οι εξής:

- Υγειονομική Υπηρεσία, η οποία παρέχει πρωτοβάθμια ιατρική περίθαλψη στους εργαζομένους και στα ασφαλισμένα μέλη των οικογενειών τους και διαχειρίζεται την ιατρική και φαρμακευτική κάλυψη τους
- Ιδιωτικό ασφαλιστήριο εργαζομένων και τέκνων
- Αποζημίωση του εργαζομένου από την ασφαλιστική, σε περίπτωση μερικής ή ολικής ανικανότητας για εργασία που προκλήθηκε από εργατικό ατύχημα ή κατόπιν συνταξιοδότησής του με ποσοστό αναπηρίας
- Παροχή εννεάμηνης άδειας, αντί μειωμένου ωραρίου, για την ανατροφή τέκνου, η οποία χορηγείται είτε σε μητέρα, είτε σε πατέρα εργαζόμενο
- Παροχή άδειας για διάφορους λόγους (φοιτητική, ασθένειας τέκνου, αιμοδοσίας κ.α.)
- Παροχή άδειας ανατροφής τέκνου με μισές αποδοχές μέχρι ηλικίας δύο (2) ετών.
- Χορήγηση μειωμένου ωραρίου σε ειδικές περιπτώσεις.
- Συνταξιοδοτικό ασφαλιστήριο για μηχανικούς και δικηγόρους (κατόπιν αίτησής τους)
- Εφάπαξ αποζημίωση σε κάθε μόνιμο εργαζόμενο, που αποχωρεί λόγω συνταξιοδότησής του
- Ιδιοκτησία μετοχών
- Παροχή δαπάνης για μία ξένη γλώσσα
- Παροχή δαπάνης για παιδικές κατασκηνώσεις
- Παροχή δαπάνης για προπτυχιακές ή μεταπτυχιακές σπουδές των εργαζομένων
- Παροχή δαπάνης για σχολικά και φοιτητικά δάνεια για τα τέκνα των εργαζομένων.

Το 89,35% των εργαζομένων της ΕΥΔΑΠ και αντίστοιχα το 100% των εργαζομένων της Δ/σης Εσωτερικού Ελέγχου καλύπτεται από Επιχειρησιακές Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας. Μόλις το 10,65% , που αφορά στους απασχολούμενους με συμβάσεις ορισμένου χρόνου, δεν καλύπτεται από τις ανωτέρω Συλλογικές Συμβάσεις αλλά από τις Γενικές Διατάξεις της Εργατικής Νομοθεσίας.

Οι εργαζόμενοι της Δ/σης Εσωτερικού Ελέγχου σε εναρμόνιση με τις σχετικές διαδικασίες της Εταιρείας, εργάζονται με πλήρες ωράριο. Η βαθμολογική και μισθολογική προαγωγή τους, όπως έχει αναφερθεί εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό, και από την «αξιολόγηση των εργαζομένων», η οποία γίνεται κάθε χρόνο και προβλέπεται από τον Κανονισμό Προσωπικού της ΕΥΔΑΠ και τον Κανονισμό Λειτουργίας Εσωτερικού Ελέγχου.

Οι εργαζόμενοι της Δ/σης Εσωτερικού Ελέγχου υποχρεούνται να τηρούν τους κανόνες δεοντολογίας που καθορίζουν τις σχέσεις μεταξύ τους, με

- τη Διοίκηση – Διοικητικό Συμβούλιο
- την Επιτροπή Ελέγχου
- τους Ελεγχόμενους
- τους Εξωτερικούς Ελεγκτές
- τους Εποπτικούς Φορείς
- Εξωτερικούς Συμβούλους
- Τρίτους - Συναλλασσόμενους

και αντανακλούν την πολιτική της Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου και της Εταιρείας.

Συνεχής προσπάθεια της Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου είναι η ενδυνάμωση της εταιρικής ταυτότητας και κουλτούρας, και τη συνεχή ενημέρωση των εργαζομένων της σε νέες τεχνογνωσίες, ενθαρρύνοντας τη συμμετοχή σε ενδοεταιρικές εκπαιδεύσεις και σεμινάρια, όπως επίσης και σε εκπαιδεύσεις και συνέδρια που διοργανώνονται εκτός Εταιρείας.

Με ευαισθησία απέναντι στις προσωπικές ανάγκες όλων των εργαζομένων, αλλά και στην προσπάθεια μείωσης του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, η Εταιρεία λαμβάνει υπόψη της τον τόπο κατοικίας των εργαζομένων στην επιλογή του τόπου εργασίας, εφόσον αυτό είναι εφικτό. Επίσης, η Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου για έργα ελέγχου σε απομακρυσμένα κτίρια και τους απομακρυσμένους χωροταξικά χώρους εργασίας, διαθέτει εταιρικά μέσα μεταφοράς ή μισθωμένα οχήματα καθώς και κάρτα απεριορίστων διαδρομών για τη μετάβαση των ελεγκτών σε αυτά.

Υγεία & Ασφάλεια Εργαζομένων

Η ΕΥΔΑΠ δραστηριοποιείται σε τομείς που ενέχουν κινδύνους για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων (ύδρευση, αποχέτευση, κέντρα επεξεργασίας λυμάτων κ.α.).

Επομένως, θεωρεί πολύ σημαντική και ουσιώδη την προστασία της Υγείας και της Ασφάλειας των Εργαζομένων της για την αποφυγή και πρόληψη τυχόν εργατικών ατυχημάτων.

Με την υπεύθυνη διαχείριση του θέματος της Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία, η Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου σε πλήρη εναρμόνιση με την Εταιρεία, συμβάλλει στην επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης

- Στόχος 3 «ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ» και
- Στόχος 8 «ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ».

Η Εταιρεία διαθέτει Υπηρεσία (ΕΣΥΠΠ), η οποία στελεχώνεται από τεχνικούς ασφαλείας και ιατρούς εργασίας και επιβλέπει την καταλληλότητα των χώρων εργασίας προκειμένου να εξασφαλίζεται η καταλληλότητα και ασφάλειά τους.

Στο σύνολο του προσωπικού και ανάλογα με την ειδικότητά τους, παρέχεται ο απαραίτητος εξοπλισμός προκειμένου να ελαχιστοποιούνται οι πιθανότητες εργατικών ατυχημάτων.

Η ΕΥΔΑΠ, σε εφαρμογή του ν. 3850/2010 έχει συστήσει Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας Εργαζομένων (ΕΥΑΕ) αποτελούμενη από εκλεγμένους εκπροσώπους της Εταιρείας, με αντικείμενο την εφαρμογή μέτρων για την προαγωγή της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων της κατά την εργασία.

Η ΕΥΔΑΠ διαθέτει τις δικές της Υπηρεσίες Ιατρικής καθώς και Διοικητικής Υγειονομικής Περίθαλψης, και ασχολούνται με θέματα υγειονομικής περίθαλψης των εργαζομένων και των οικογενειών τους.

Για τις ομάδες εργαζομένων, των οποίων η ειδικότητα ενέχει κίνδυνο επαγγελματικής ασθένειας, έχουν προταθεί και έχουν ληφθεί τα απαραίτητα μέτρα πρόληψης και προφύλαξης:

- προληπτικός εμβολιασμός κατά της ηπατίτιδας Β
- διάθεση Μέσων Ατομικής Προστασίας
- ετήσιοι προληπτικοί ιατρικοί έλεγχοι.

Οι Τεχνικοί Ασφαλείας της ΕΣΥΠΠ, οργανώνουν και πραγματοποιούν ενημερώσεις σε εργαζομένους που εκτελούν βαριές χειρωνακτικές εργασίες, για την ορθή χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας. Επίσης, οι Τεχνικοί Ασφαλείας ενημερώνουν τους

εργαζόμενους για τις σωστές κινήσεις που χρειάζεται να κάνουν, προς αποφυγή καταπόνησης του μυοσκελετικού συστήματος κατά την διεξαγωγή των εργασιών.

Κατάρτιση & Εκπαίδευση

Η Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου σε εναρμόνιση με την Εταιρεία φροντίζει για τη συνεχή επιμόρφωση των εργαζομένων της, σε νέες τεχνολογίες και γενικά καινούρια γνώση, καθώς αποτελεί για την ίδια την Εταιρεία εφόδιο, αφού οι γνώσεις που θα αποκτηθούν θα αξιοποιηθούν για την ορθότερη λειτουργία της, τη συνεχή ενημέρωση σχετικά με τις αλλαγές της νομοθεσίας, την ανάπτυξη των στελεχών της, την εξυπηρέτηση των πελατών της, την επικοινωνία κ.α

Η Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου, σε εναρμόνιση με τις σχετικές διαδικασίες της Εταιρείας, παρέχει τη δυνατότητα στους υπαλλήλους της να αποκτήσουν πτυχίο ή μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών ή ειδίκευση από Ανώτερα και Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, παρέχοντάς τους τα δίδακτρα, με την προϋπόθεση το αντικείμενο σπουδών να είναι συναφές με τις δραστηριότητες της Εταιρείας. Δίνοντας ιδιαίτερη σημασία στη διαρκή επαγγελματική εξειδίκευση η Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου διοργανώνει σε συνεργασία με τη Δ/νση Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού εξειδικευμένα σεμινάρια στον Εσωτερικό Έλεγχο και τη Διαχείριση Κινδύνων ενώ καλύπτει πλήρως τη δαπάνη συμμετοχής των ελεγκτών σε σεμινάρια, συνέδρια και κύκλους μαθημάτων προετοιμασίας για την απόκτηση διεθνώς αναγνωρισμένων πιστοποιήσεων σχετικών με τον Εσωτερικό Έλεγχο. Το ποσοστό ικανοποίησης των αιτημάτων των εργαζομένων είναι 100%.

Παράλληλα, για την υποστήριξη των ελεγκτών στο έργο τους, λειτουργεί στη Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου Βιβλιοθήκη με ποικίλους τίτλους βιβλίων σχετικών με τον έλεγχο, τη διαχείριση κινδύνων, οικονομικά θέματα, θέματα πληροφορικής κλπ.

Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία – Διαφορετικότητα & Ίσες Ευκαιρίες

Η Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης αλλά και των υποχρεώσεών της, δίνει ιδιαίτερη σημασία στη διασφάλιση των ανθρώπινων δικαιωμάτων στην εργασία και στην εξάλειψη των διακρίσεων.

Τα δικαιώματα των εργαζομένων διασφαλίζονται μέσα από τις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας και την τήρηση της νομοθεσίας, όπως για παράδειγμα σεβασμός των αδειών, καλές κτιριακές εγκαταστάσεις, εργονομικά γραφεία, τεχνολογικός εξοπλισμός και εν γένει αξιοπρεπές εργασιακό περιβάλλον για όλους.

Παράλληλα, η Εταιρεία έχει εντάξει στο ανθρώπινο δυναμικό της άτομα, που αφορά στα άτομα με ειδικές ανάγκες.

Από το σύνολο των εργαζομένων της Εταιρείας, το 30% περίπου είναι γυναίκες εκ των οποίων το 20% κατέχουν θέσεις ευθύνης (Προϊστάμενοι, Αν. Διευθύντριες, Διευθύντριες, Βοηθοί Γεν. Διευθύντριες, Γενικές Διευθύντριες).

Στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας συμμετέχουν 13 άτομα, όπως ορίζει σχετική παράγραφος του Καταστατικού. Όλα τα Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου είναι άνδρες άνω των 30 ετών και μέχρι 69 ετών. Για το σύνολο του προσωπικού της Εταιρείας, ο βασικός μισθός καθώς και τα επιδόματα διαμορφώνονται κατόπιν της Συλλογικής Σύμβασης που ισχύει για όλους τους εργαζομένους της Εταιρείας και δεν υπάρχει καμία διαφοροποίησή τους ως προς το φύλο ή την ηλικία.

Στη Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου σε σύνολο 14 εργαζομένων Εσωτερικών Ελεγκτών,

Οι 5 είναι άνδρες (ποσοστό 35%)

Οι 9 είναι γυναίκες (ποσοστό 65%)

Η Δ/ση Εσωτερικού Ελέγχου σε πλήρη εναρμόνιση με την εταιρεία σέβεται τα ανθρώπινα δικαιώματα και αντιτίθεται στη διάκριση λόγω φύλου, γεγονός που είναι εμφανές μέσω της σχέσης ανδρών-γυναικών εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων της θέσης της Δ/ντριας Εσωτερικού Ελέγχου.

Κοινωνικά Θέματα

Η Ε.Υ.Δ.Α.Π. Α.Ε. με στόχο τη βελτίωση της ζωής των ατόμων και την ευημερία του κοινωνικού συνόλου υποστηρίζει ενεργά την ανάληψη πρωτοβουλιών και δράσεων με γνώμονα την κοινωνική συνεισφορά, αλλά και την προαγωγή του πολιτισμού. Πιο συγκεκριμένα:

- Παρέχει ειδικά τιμολόγια χαμηλής χρέωσης σε ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες, όπως φιλανθρωπικά ιδρύματα, πολύτεκνες οικογένειες, νοσοκομεία και προβαίνει σε διακανονισμούς και ευνοϊκές ρυθμίσεις για την αποπληρωμή υπέρογκων λογαριασμών, ενώ προβαίνει κατά περίπτωση και σε αναστολή διακοπής υδροληψίας λόγω οφειλών.
- Στηρίζει συστηματικά κοινωφελή ιδρύματα, φιλανθρωπικές οργανώσεις, υπηρεσίες υγείας και παιδείας με αναγνωρισμένη κοινωνική δράση.
- Προσφέρει την τεχνογνωσία της σε περιοχές που έχουν πληγεί από φυσικά φαινόμενα.

Στηρίζει προγράμματα υποτροφιών και τη διεξαγωγή συνεδρίων που καλύπτουν όλο το φάσμα των επιστημών.

- Έχει μεριμνήσει για τη διάσωση κι αναπαραγωγή κινηματογραφικού υλικού από τα αρχεία της ULEN και τη δημιουργία ιστορικού ντοκιμαντέρ, στο οποίο απεικονίζονται οι εργασίες κατασκευής του φράγματος του Μαραθώνα και άλλων συναφών εργασιών κατά την τρίτη δεκαετία του 20ου αιώνα.
- Θέτει σε λειτουργία το μικρό μουσείο στο Φράγμα Μαραθώνα που έχει εκθέματα από την κατασκευή του Φράγματος το 1925.
- Σχεδιάζει την ανάδειξη του - ανεκτίμητης ιστορικής αξίας - αρχειακού και φωτογραφικού υλικού που διαθέτει, μέσα από την οργάνωση και λειτουργία ενός κέντρου τεκμηρίωσης, που θα είναι ανοικτό στο κοινό.

Υπεύθυνη Επιχειρηματική Πρακτική

Η Εταιρεία και κατ' επέκταση η Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου δεσμεύεται να διεξάγει όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της με διαφάνεια, ήθος και ακεραιότητα, διασφαλίζοντας την άριστη ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει. Στόχος της είναι να εφαρμόζει μια συνεχή διαδικασία βελτίωσης με σκοπό να ενισχύσει τη φήμη της ως Εταιρεία με ήθος:

- Εταιρική Διακυβέρνηση
- Διασφάλιση της Ποιότητας Νερού
- Εκσυγχρονισμένη Εξυπηρέτηση Πελατών



Criterion 10. Economic Stability

- **Sub Criteria**
 - Balanced Financial Results
 - Balanced operating results
 - Balanced Environmental results
 - Balanced Social results
 - Market positioning



Επίτευξη Ισορροπημένων Αποτελεσμάτων

Στόχος της ΕΥΔΑΠ είναι η παροχή ποιοτικού και οικονομικά προσιτού νερού σε όλο και περισσότερους πελάτες, η παροχή άριστων υπηρεσιών αποχέτευσης σε όλη την Αττική, με παράλληλη στήριξη των ευαίσθητων κοινωνιών ομάδων.

Το δυναμικό τρίπτυχο «**Περιβάλλον-Οικονομία-Κοινωνία**» οριοθετεί τις πολιτικές προστασίας του περιβάλλοντος της ΕΥΔΑΠ, με έμφαση στην αειφόρο διαχείριση του νερού και την ανάπτυξη υπεύθυνων περιβαλλοντικών προτύπων και κοινωνικών αξιών. Λαμβάνοντας υπόψη, τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (Agenda 2030, UN), η Διοίκηση της Εταιρείας εφαρμόζει πρακτικές κυκλικής οικονομίας τόσο μέσω της διαχείρισης των υγρών και στερεών αποβλήτων, όσο και με τα υδροηλεκτρικά έργα και τα φωτοβολταϊκά συστήματα για την παραγωγή ενέργειας. Με αυτόν τον τρόπο, η Εταιρεία θέτει όλες τις βάσεις για την συνεχή ανάπτυξή της προς όφελος του κοινωνικού συνόλου, των πελατών, των εργαζομένων, των μετόχων και όλων των εχόντων έννομο συμφέρον απ' αυτήν.

Κινητήρια δύναμη και αρωγός στο έργο της Εταιρείας, είναι το Ανθρώπινο Δυναμικό της, το οποίο με την εξειδικευμένη εμπειρία, την κατάρτισή του καθώς και την αγάπη με την οποία περιβάλλει την Εταιρεία, λειτουργεί καταλυτικά για την αναπτυξιακή της τροχιά.

Η ΕΥΔΑΠ τροφοδοτεί την Αττική με ένα από τα πιο ποιοτικά νερά του κόσμου. Οι κύριες πηγές υδροληψίας και οι ταμειυτήρες που χρησιμοποιούνται, βρίσκονται σε αγνές περιοχές, απαλλαγμένες από γεωργική και βιομηχανική δραστηριότητα, με αποτέλεσμα ο πελάτης της Εταιρείας να τροφοδοτείται με άριστης ποιότητας νερό, ενώ η μεταφορά του γίνεται με φυσικό τρόπο μέσω βαρύτητας, με μικρή κατανάλωση ενέργειας.

Βασικά Οικονομικά Αποτελέσματα της Εταιρείας*

(*Στοιχεία από Ετήσια Οικονομική Έκθεση Χρήσης 01.01.2018 – 31.12.2018)

Ο κύκλος εργασιών της Εταιρείας διαμορφώθηκε στα 322,4 εκατ. € από στα 327,3 εκατ. € το 2017 παρουσιάζοντας μείωση κατά 1,5% (-4,9 εκατ. €).

Η Εταιρεία παρουσίασε μείωση εσόδων κατά 3,8 εκατ. € (-1,2%) από τις κύριες δραστηριότητές της, (ύδρευση και αποχέτευση)

Το συνολικό λειτουργικό κόστος της Εταιρείας παρουσίασε μείωση κατά 5,1% ή 14,4 εκατ. € και διαμορφώθηκε στα 267,1 εκατ. € από 281,5 εκατ. € το 2017.

Το μικτό περιθώριο κέρδους ως ποσοστό επί του κύκλου εργασιών μειώθηκε στο 42,6% το 2018 από 43,6% το 2017.

Σε σχέση με την μεταβολή των λειτουργικών εξόδων, ανάλογα με το είδος τους, παρουσιάστηκαν οι ακόλουθες μεταβολές σε σχέση με το 2017:

- Οι αμοιβές και τα έξοδα προσωπικού μειώθηκαν κατά 6,3 εκατ. € (-4,9%)
- Οι αμοιβές και τα έξοδα τρίτων μειώθηκαν κατά 219 χιλιάδες € (-0,5%)
- Οι παροχές τρίτων μειώθηκαν κατά 765 χιλιάδες € (-2,2%)
- Οι αποσβέσεις αυξήθηκαν κατά 801 χιλιάδες € (+2,2%)
- Οι διάφορες προβλέψεις μειώθηκαν κατά 2,8 εκατ. € (-21,1%)
- Τα διάφορα έξοδα μειώθηκαν κατά 175 χιλιάδες € (-0,9%)
- Οι αναλώσεις υλικών μειώθηκαν κατά 470 χιλιάδες € (-6,0%)
- Το κόστος ιδιοκατασκευών (στοιχείο μειωτικό του συνολικού κόστους) αυξήθηκε κατά 4,5 εκατ. € (+71%)

Το αποτέλεσμα των ανωτέρω μεταβολών αποτυπώνεται στον παρακάτω Πίνακα

**Ανάλυση της Αποδοτικότητας Ιδίων Κεφαλαίων (Return on Equity)
σε 5 επιμέρους παράγοντες (για τον Όμιλο)**

	2018	2017	2016
ROE	5,07%	4,70%	2,57%
Tax Burden	0,60	0,65	0,58
Interest Burden	1,36	1,39	0,83
EBIT Margin	18,32%	14,61%	15,18%
Asset Turnover	0,21	0,21	0,21
Leverage	1,62	1,67	1,67

όπου ROE=Κέρδη μετά από φόρους/Μ.Ο. Ιδίων Κεφαλαίων
Tax Burden = Κέρδη μετά από φόρους / Κέρδη προ Φόρων
Interest Burden = Κέρδη προ Φόρων / EBIT
EBIT Margin = EBIT / Κύκλος Εργασιών
Asset Turnover = Κύκλος Εργασιών / Μ.Ο Ενεργητικού
Leverage = Μ.Ο Ενεργητικού / Μ.Ο Ιδίων Κεφαλαίων

Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου: Πρόγραμμα Ελέγχων

Η Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου σε σχέση με τα Βασικά Οικονομικά Αποτελέσματα πραγματοποιεί έργα ελέγχου, σύμφωνα με το Πρόγραμμα Ελέγχου. Το Ετήσιο Πρόγραμμα Ελέγχων 2018-2019 περιλαμβάνει ελέγχους όπως αποτυπώνονται ενδεικτικά στον παρακάτω πίνακα.

Θέμα Ελέγχου	Οργανωτική Μονάδα
Θέματα τήρησης νομοθεσίας Εταιρικής Διακυβέρνησης	Γεν. Δ/νση Ύδρευσης Γεν. Δ/νση Αποχέτευσης Γεν.Δ/νση Συντ. & Υποστ. Λειτουργ. Γεν.Δ/νση Ανθρώπινου Δυναμικού Γεν. Δ/νση Πελατών Γεν. Δ/νση Οικονομικού Βοηθ. Γεν. Δ/ντρια Βοηθ. Γεν. Δ/ντρια Έργων Δ/νση Νομικών Υπηρεσιών Δ/νση Επικοινωνίας και Εταιρικών Σχέσεων Υπηρεσία Γραμματείας Δ.Σ.
Συμβόλαια Προσωπικού	Γεν.Δ/νση Συντ. & Υποστ. Λειτουργ.
Συμβάσεις Νοσηλευτικών Ιδρυμάτων	Γεν Δ/νση Ανθρώπινου Δυναμικού
Έλεγχος υγειονομικών δαπανών	Γεν Δ/νση Ανθρώπινου Δυναμικού
Διαδικασίες διαχείρισης αποθεμάτων	Γεν Δ/νση Οικονομικού

Διαδικασίες διαχείρισης απαιτήσεων πελατών	Γεν Δ/νση Πελατών
Έλεγχος μισθοδοσίας	Γεν Δ Ανθρ Δυναμικού
Σχέσεις και Συναλλαγές νέας Εταιρείας με συνδεδεμένες με αυτήν εταιρείες	Γεν. Δ/νση Οικονομικού Θυγατρική ΕΥΔΑΠ Νήσων
Διαδικασίες σύνταξης και παρακολούθησης προϋπολογισμού - Επισήμανση αποκλίσεων	Γεν Δ/νση οικονομικού
Έλεγχος δαπανών προβολής και επικοινωνίας	Δ/νση Δημοσίων Σχέσεων
Διαδικασίες ανάθεσης έργων και προμηθειών	Γεν Δ/νση Οικονομικού

Στοιχεία Δικτύου ΕΥΔΑΠ

Το δίκτυο ύδρευσης νέας Εταιρείας αποτελείται από τα ακόλουθα στοιχεία

- 10.000 χιλιόμετρα περίπου δικτύου αγωγών.
- Τα 1.300 χιλιόμετρα αγωγών αποτελούν το κύριο τροφοδοτικό δίκτυο, δηλαδή αγωγούς διαμέτρου μεγαλύτερης από Φ300 έως Φ2000.
- Τα υπόλοιπα χιλιόμετρα αγωγών αποτελούν το δίκτυο διανομής, δηλαδή αγωγούς διαμέτρου μικρότερης από Φ300, που μεταφέρουν το πόσιμο νερό νέας καταναλωτές.
- Στην περιοχή αρμοδιότητας υπάρχουν διάσπαρτες
- 55 δεξαμενές συνολικής χωρητικότητας 885.000 κ.μ.,
- 81 αντλιοστάσια συνολικής εγκατεστημένης ισχύος 30.000 HP,
- 618 βάνες μείωσης πίεσης από Φ80 έως Φ600,
- 90.000 περίπου βάνες απομόνωσης,
- 100 σημεία τηλεπαρακολούθησης (SCADA),
- 783 σημεία καταγραφής και τηλεμετάδοσης δεδομένων (SMS) και
- 850 περίπου σημεία ποιοτικού ελέγχου (600 για χλωριομετρήσεις και 250 για χλωριομετρήσεις και λοιπές παραμέτρους ανάλογα με νέας απαιτήσεις νέας νομοθεσίας).

Το σύνολο των εξυπηρετούμενων υδρομέτρων αγγίζει τα 2.100.000.

Η Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου σε σχέση με το δίκτυο ύδρευσης νέας Εταιρείας πραγματοποιεί έργα ελέγχου, σύμφωνα με το Πρόγραμμα Ελέγχου. Ενδεικτικά, το Ετήσιο Πρόγραμμα Ελέγχων περιλαμβάνει ελέγχους όπως αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα.

Θέμα Ελέγχου	Οργανωτική Μονάδα
Επιχειρησιακή Τεχνολογική Συνέχεια Υποδομών και Δεδομένων	Γεν.Δ/νση Συντ. & Υποστ. Λειτουργ.
Υδρομετρητές νέας τεχνολογίας	Γενική Δ/νση Πελατών Γενική Δ/νση Ύδρευσης
Συστήματα τηλεμέτρησης	Γενική Διεύθυνση Οικονομικού Γενική Διεύθυνση Ύδρευσης
Διαχείριση χλωρίου και εφαρμογής νέων μεθόδων	Γεν Δ/νση Ύδρευσης
Διαδικασίες παρακολούθησης έργων	Γεν Δ/νση Ύδρευσης
Διαδικασίες εκτέλεσης τεχνικών ενεργειών	Γεν Δ/νση Ύδρευσης

Αποτελέσματα Περιβαλλοντικών Θεμάτων

Η λειτουργία του Κέντρου Επεξεργασίας Λυμάτων (ΚΕΛ) Ψυττάλειας ΕΥΔΑΠ έχει συμβάλλει σημαντικά στη διατήρηση νέας καλής περιβαλλοντικής κατάστασης του υδάτινου οικοσυστήματος του Σαρωνικού.

Η βελτίωση νέας ποιότητας των παράκτιων υδάτων αναψυχής, αποδεικνύεται και από το γεγονός ότι σχεδόν το σύνολο των ακτών του Σαρωνικού έχουν λάβει την σήμανση νέας γαλάζιας σημαίας, σύμβολο περιβαλλοντικής ποιότητας που απονέμεται με αυστηρά κριτήρια σε οργανωμένες ακτές που διαχειρίζονται παράκτιοι δήμοι.

Τα αποτελέσματα των δειγματοληψιών των ποιοτικών δεδομένων εκροών των ΚΕΛ δημοσιοποιούνται στην Εθνική βάση Δεδομένων του ΥΠΕΝ (<http://astikalimata.ypeka.gr/>) και είναι προσβάσιμα στο κοινό.

Η εικόνα που αφορά στην επίτευξη των ορίων ποιότητας των εκροών, ανά ελεγχόμενη παράμετρο για καθένα από τα ΚΕΛ νέας ΕΥΔΑΠ, αποτυπώνεται στον παρακάτω πίνακα:

Επίτευξη ποιοτικών ορίων εκροών

2018	BOD5 Βιοχημικά απαιτούμενο οξυγόνο (πρώτων 5 ημερών)	COD Χημικά απαιτούμεν ο οξυγόνο	TSS Ολικά αιωρούμενα στερεά	T-N Ολικό Άζωτο
ΚΕΛΨ	✓	✓	✓	✓
ΚΕΛΜ	✓	✓	✓	✓
ΚΕΛΘ	✓	✓	✓	✓

Στερεά Απόβλητα από την επεξεργασία λυμάτων

Τα στερεά απόβλητα από τα Κέντρα επεξεργασίας Λυμάτων παρουσιάζονται παρακάτω:

Εσχαρίσματα και άμμος:

Μέση ημερήσια παραγόμενη ποσότητα εσχαρισμάτων ανά ΚΕΛ (Ψυττάλειας, Μεταμόρφωσης και Θριασίου) 2018

Εσχαρίσματα και άμμος (tn/d)			
2018	ΚΕΛΨ	ΚΕΛΜ	ΚΕΛΘ
	29,31	2,93	0.03

2018	εσχαρίσματα & άμμος νέας ΧΥΤΑ (σύνολο):	11.774 tn
------	---	-----------

Ξηραμένη ιλύς

Ξηραμένη ιλύς από τη μονάδα ξήρανσης του ΚΕΛΨ 2018: 44.239 tn

Παραγωγή Βιοαερίου

Το σύνολο του βιοαερίου που παράχθηκε στα Κέντρα Επεξεργασίας Λυμάτων νέας ΕΥΔΑΠ και αξιοποιείται ενεργειακά δίνεται παρακάτω:

Σύνολο του βιοαερίου που παράχθηκε στα ΚΕΛ ΕΥΔΑΠ 2018: 33.087.514 Nm³

Ανακτημένο νερό

Επαναχρησιμοποίηση του παραγόμενου νερού από τη επεξεργασία νέας ιλύος

Όγκος ανακτημένου νερού (από την επεξεργασμένη εκροή) που επαναχρησιμοποιήθηκε 2018

Συνολική Ποσότητα (m ³)	5.372.966
-------------------------------------	-----------

Ημερήσια επαναχρησιμοποίηση (βιομηχανικό νερό m ³ /ημέρα)	14.720
--	--------

Ανακύκλωση χαρτιού και μπαταριών

Το 2018, από τα γραφεία νέας Εταιρείας και κατ' επέκταση νέας Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου, συλλέχθηκαν **34.456 κιλά χαρτί** νέας ανακύκλωσης.

Αντίστοιχα οι χρησιμοποιημένες μπαταρίες συγκεντρώνονται σε ειδικούς κάδους νέας νέας εγκαταστάσεις νέας εταιρείας απ' όπου συλλέγονται από την ΑΦΗΣ (Ανακύκλωση Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών). Σύμφωνα με τα στοιχεία νέας ΑΦΗΣ και νέας ΕΥΔΑΠ, το 2018 συλλέχθηκαν **256 κιλά μπαταρίες** από τα κτίρια νέας ΕΥΔΑΠ και κατ' επέκταση από το κτίριο νέας οδού Πανόρμου όπου στεγάζεται η Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου.

Εξοικονόμηση Ενέργειας

Παραγωγή Ενέργειας από Ανανεώσιμες και Εναλλακτικές Πηγές

Η παραγωγή ενέργειας από μικρούς υδροηλεκτρικούς σταθμούς (ΜΥΗΣ) κατά μήκος των εξωτερικών υδραγωγείων κατά το έτος **2018** ανήλθε νέας **21.239.297 KWh**.

Νέας, στην Ψυττάλεια είναι εγκατεστημένη μικρή υδροηλεκτρική μονάδα στον αγωγό εκροής, που λειτουργεί από το 2015 και το **2018** παρήγαγε **2.325.669 KWh**.

Συνολική παραγόμενη ηλεκτρική ενέργεια από Βιοαέριο στα ΚΕΛ (KWh/έτος)	21.582,180
--	------------

Συνολική παραγόμενη θερμική ενέργεια από Βιοαέριο στα ΚΕΛ (KWh/έτος)	192.129.800
--	-------------

	2018	
Συνολική Παραγόμενη Ενέργεια από Ανανεώσιμες Πηγές	237.276.946	KWh
Συνολική Ενέργεια που καταναλώνεται στην ΕΥΔΑΠ	404.114.858	KWh

Η Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου σε σχέση με τα Περιβαλλοντικά θέματα νέας Εταιρείας πραγματοποιεί έργα ελέγχου, σύμφωνα με το Πρόγραμμα Ελέγχου. Το Ετήσιο Πρόγραμμα Ελέγχων 2018 περιλαμβάνει ελέγχους νέας αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα.

Θέμα Ελέγχου	Οργανωτική Μονάδα
Διαχείριση χλωρίου και εφαρμογή νέων μεθόδων απολύμανσης πόσιμου νερού	Γεν. Δ/νση Ύδρευσης Γεν. Δ/νση Συντονισμού & Υποστ. Λειτουργ.
Πυρασφάλεια στα Κτίρια	Γεν.Δ/νση Συντ. & Υποστ. Λειτουργ. Γεν.Δ/νση Ανθρώπινου Δυναμικού Εσωτερική Υπηρεσία Προστασίας και Πρόληψης
Επιχειρησιακή Τεχνολογική Συνέχεια Υποδομών και Δεδομένων	Γεν.Δ/νση Συντ. & Υποστ. Λειτουργ.
Υδρομετρητές νέας τεχνολογίας	Γενική Δ/νση Πελατών Γενική Δ/νση Ύδρευσης
Συστήματα τηλεμέτρησης	Γενική Διεύθυνση Οικονομικού Γενική Διεύθυνση Ύδρευσης
Ενεργειακή εξοικονόμηση κτιρίων και εγκαταστάσεων – Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	Γεν Δ/νση Συντ και Υποστηρ Λειτουργιών
Κατασκευή αντιπλημμυρικού φράγματος Ραπεντώσας	Γεν.Δ/νση Συντ. & Υποστ. Λειτουργ.

Μνημόνιο συνεργασίας μεταξύ δήμου Αθηναίων και ΕΥΔΑΠ Α.Ε

Η ορθολογική χρήση του νερού και η ανάδειξη της σημασίας του, ως πολύτιμου δημόσιου αγαθού είναι ο στόχος της συνεργασίας του δήμου Αθηναίων με την Εταιρία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας, στο πλαίσιο της οποίας τοποθετήθηκαν δημόσιες βρύσες σε τρία κεντρικά σημεία της πρωτεύουσας και θα διερευνηθεί η αξιοποίηση του Αδριάνειου Υδραγωγείου, που βρίσκεται στην περιοχή της Δεξαμενής στο Κολωνάκι.

Αντικείμενο του μνημονίου συνεργασίας αποτελεί η καταγραφή και κατανόηση του «Γαλάζιου Αποτυπώματος» του δήμου Αθηναίων. Το Γαλάζιο Αποτύπωμα (Blue Water Footprint) είναι ένας σύνθετος δείκτης, που περιγράφει την κατανάλωση τόσο του επιφανειακού, όσο και του υπόγειου νερού και περιλαμβάνει ποσοτικά, ποιοτικά, γεωγραφικά και χρονικά στοιχεία. Ο δείκτης αυτός θα υποστηρίξει τον δήμο Αθηναίων στη διερεύνηση και καταγραφή της χρήσης του νερού, για κάθε υπηρεσία που παρέχει, δίνοντας έτσι χρήσιμες πληροφορίες για την αειφόρο διαχείριση των υδάτων.

Συμπληρωματικοί άξονες της συνεργασίας δήμου Αθηναίων και ΕΥΔΑΠ, μέσω του Γραφείου Ανθεκτικότητας και Βιωσιμότητας του δήμου Αθηναίων, είναι οι ακόλουθοι:

1) Πιλοτική τοποθέτηση δημοσίων βρυσών σε 3 κεντρικά σημεία της πόλης. Η ΕΥΔΑΠ και ο δήμος Αθηναίων προωθούν την αξία του νερού ως κοινωνικού αγαθού και το δικαίωμα πρόσβασης όλων των πολιτών σε αυτό. Στόχος είναι η αύξηση κατά 20% των σημείων πρόσβασης σε πόσιμο νερό μέχρι το 2030. Το καλοκαίρι του 2018, σε συνεργασία με την ΕΥΔΑΠ, ξεκίνησε η πιλοτική εγκατάσταση δημοσίων κρηνών σε τρία σημεία στο κέντρο της πόλης: α) Ερμού και Νίκης, β) Πλατεία Ασωμάτων γ) Είσοδος σταθμού μετρό «ΚΕΡΑΜΕΙΚΟΣ». Στόχος για το 2019 είναι η τοποθέτηση 11 ακόμα κοινόχρηστών βρυσών.

2) Αξιοποίηση του νερού του Αδριάνειου Υδραγωγείου για τις ανάγκες του δήμου Αθηναίων. Η ΕΥΔΑΠ και ο δήμος Αθηναίων διερευνούν τη δυνατότητα αξιοποίησης του νερού που αντλείται από τους άξονες του Αδριάνειου Υδραγωγείου για την εξυπηρέτηση υπηρεσιών που παρέχει ο δήμος. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν ενδεικτικά την άρδευση χώρων πρασίνου, καθώς και το πλύσιμο δρόμων, κάδων και απορριμματοφόρων.

Αποτελέσματα Θεμάτων Ανθρώπινου Δυναμικού

Οι αυξανόμενες ανάγκες, η διεύρυνση του πεδίου δραστηριότητας της Εταιρείας (νέες περιοχές εντάσσονται στο δίκτυο ύδρευσης και αποχέτευσης), η μέριμνα της Εταιρείας για την προστασία του περιβάλλοντος και τη βιωσιμότητα του φυσικού πόρου κάνουν καταστήσει επιτακτική την ανάγκη για ενδυνάμωση του υπάρχοντος προσωπικού με προσλήψεις μονίμων εργαζομένων διαφόρων ειδικοτήτων και μορφωτικού επιπέδου, οι οποίοι θα δώσουν ανάσα ζωής, δημιουργίας και ανάπτυξης στην ΕΥΔΑΠ.

Το 2018 προκηρύχθηκαν δύο (2) διαγωνισμοί για πρόσληψη μόνιμου προσωπικού όλων των βαθμίδων και διαφόρων ειδικοτήτων (π.χ. μηχανικούς, διοικητικούς, οικονομικούς, προγραμματιστές, ηλεκτρολόγους, καταμετρητές, εργάτες, φύλακες κ.α.) καθώς και δύο (2) διαγωνισμοί για πρόσληψη προσωπικού με σύμβαση ορισμένου χρόνου διάρκειας 8 και 18 μηνών αντίστοιχα.

Η εξέλιξη του αριθμού των εργαζομένων για τα έτη 2017 και 2018, απεικονίζεται στον ακόλουθο πίνακα

Αριθμός Εργαζομένων Ορισμένου & Αορίστου Χρόνου						
	Άνδρες		Γυναίκες		Σύνολο	
Αττική	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Αορίστου	1.476	1.518	629	631	2.105	2.149
Ορισμένου	160	164	103	111	263	275
Συνολικά	1.636	1.682	732	742	2.368	2.424
Βοιωτία	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Αορίστου	80	75	4	4	84	79
Ορισμένου	1	5	0	0	1	5
Συνολικά	81	80	4	4	85	84
Φωκίδα	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Αορίστου	25	25	6	6	31	31
Ορισμένου	1	4	1	1	2	5
Συνολικά	26	29	7	7	33	36
Αιτωλοακαρνανία	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Αορίστου	11	11	0	0	11	11
Ορισμένου	0	0	0	0	0	0
Συνολικά	11	11	0	0	11	11
ΣΥΝΟΛΟ	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Αορίστου	1.592	1.629	639	641	2.231	2.270
Ορισμένου	162	173	104	112	266	285
Συνολικά	1.754	1.802	743	753	2.497	2.555

Σημειώσεις:

- Στοιχεία με ημερομηνία ισχύος 31.12.2018.

ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ & ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ

ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ ΣΥΜΒΑΣΙΟΥΧΩΝ*			
Προσλήψεις έτους 2018			
Άνδρες		149	
Γυναίκες		94	
ΣΥΝΟΛΟ		243	
Προσλήψεις έτους 2018 ανά ηλικιακή κατανομή			
<30 ετών		15	
30 - 50 ετών		144	
>50 ετών		84	
ΣΥΝΟΛΟ		243	
Προσλήψεις έτους 2018			
Περιοχή Αττικής		240	
Περιοχή Βοιωτίας		1	
Περιοχή Φωκίδας		2	
Περιοχή Αιτωλοακαρνανίας		0	
ΣΥΝΟΛΟ		243	
ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ ΜΟΝΙΜΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΤΟΥΣ 2018**			
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΚΑΤΑ ΦΥΛΛΟ			
Άνδρες		36	
Γυναίκες		1	
Σύνολο		37	
ΗΛΙΚΙΑΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ		Α	Γ
<30 ετών		0	0
30 - 50 ετών		4	0
>50 ετών		32	1
ΣΥΝΟΛΟ		36	1

Σημειώσεις: * Στοιχεία με ημερομηνία ισχύος 31.12.2018,

ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η ανταπόκριση της Εταιρείας και της Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου στις ιδιαίτερες περιβαλλοντικές προκλήσεις, στις συνεχείς τεχνολογικές εξελίξεις και στην επικινδυνότητα κάποιων δραστηριοτήτων μας (διαχείριση λυμάτων κ.λπ.) απαιτεί προσωπικό υψηλού μορφωτικού επιπέδου.

Ένας μεγάλος αριθμός εργαζομένων στην Εταιρεία έχει πανεπιστημιακή εκπαίδευση και κατέχει 2ο πτυχίο ή μεταπτυχιακό δίπλωμα σπουδών ή/και διδακτορικό τίτλο σπουδών.

Συνολικά, 661 εργαζόμενοι είναι πτυχιούχοι Ανωτάτων και Ανωτέρων Σχολών, εκ των οποίων:

ΠΤΥΧΙΟΥΧΟΙ ΑΝΩΤΑΤΩΝ ΣΧΟΛΩΝ:	437 άτομα συνολικά
Εξ αυτών: 280 άτομα κατέχουν ένα πτυχίο, 5 άτομα κατέχουν δύο πτυχία, 120 άτομα κατέχουν πτυχίο και μεταπτυχιακό, 13 άτομα κατέχουν πτυχίο, μεταπτυχιακό και διδακτορικό, 19 άτομα κατέχουν πτυχίο και διδακτορικό (χωρίς μεταπτυχιακό)	
ΠΤΥΧΙΟΥΧΟΙ ΑΝΩΤΕΡΩΝ ΣΧΟΛΩΝ :	224 άτομα συνολικά
Εξ αυτών: 20 άτομα έχουν εκτός από το πτυχίο Ανώτερης Σχολής και Μεταπτυχιακό	

Η Δ/ση Εσωτερικού Ελέγχου σε σχέση με τα θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού της Εταιρείας πραγματοποιεί έργα ελέγχου, σύμφωνα με το Πρόγραμμα Ελέγχου. Το Ετήσιο Πρόγραμμα Ελέγχων περιλαμβάνει ελέγχους όπως αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα.

Θέμα Ελέγχου	Οργανωτική Μονάδα
Συμβόλαια Προσωπικού	Γεν.Δ/ση Συντ. & Υποστ. Λειτουργ.
Παροχές Προσωπικού	Γεν. Ανθρώπινου Δυναμικού
Διαδικασίες χορήγησης ρεπό	Γεν. Δ/ση Ύδρευσης Γεν. Δ/ση Αποχέτευσης Γεν. Δ/ση Συντ. & Υποστ. Λειτ. Γεν. Δ/ση Ανθρώπινου Δυναμικού Γεν. Δ/ση Πελατών Γεν. Δ/ση Οικονομικού Βοηθ. Γεν. Δ/ντρια Έργων Ανατ.Αττικής
Διαδικασίες χορήγησης αμοιβών-επιδομάτων	Γεν Δ/ση Ανθρ Δυναμικού
Διαδικασίες αξιολόγησης προσωπικού	Γεν. Δ/ση Ανθρωπίνου Δυναμικού
Ελεγχος υγειονομικών δαπανών	Γεν. Δ/ση Ανθρωπίνου Δυναμικού

Κατάρτιση & Εκπαίδευση

Η επιμόρφωση του ανθρώπινου κεφαλαίου μας αποτελεί επένδυση για τη διασφάλιση της Βιωσιμότητας της Εταιρείας, σε ένα περιβάλλον συνεχώς εξελισσόμενων περιβαλλοντικών και τεχνολογικών απαιτήσεων.

Στόχος της Δ/σης Εσωτερικού Ελέγχου είναι η παροχή στοχευμένης εκπαίδευσης και σε πλήρη αρμονία με τις γενικές εταιρικές στρατηγικές. Η εμπειρία της Δ/σης Εσωτερικού Ελέγχου στο θέμα έχει αποδείξει ότι η εκπαίδευση επιτυγχάνει όχι μόνο επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη των ανθρώπων αλλά και ενίσχυση της συνεργασίας και της εταιρικής ταυτότητας.

Η δυνατότητα εκπαίδευσης παρέχεται σε όλους τους εργαζόμενους της Δ/σης Εσωτερικού Ελέγχου με βάση την αρχή της ισότητας, χωρίς κριτήρια, για την αντιμετώπιση των νέων προκλήσεων και κινδύνων. Προς αποφυγή του κινδύνου μη κάλυψης σημαντικών εταιρικών αναγκών που προκύπτουν σε ποικίλους τομείς της δραστηριότητας της Εταιρείας, η επιλογή των θεμάτων εκπαίδευσης γίνεται μετά από αξιολόγηση του Ετήσιου Προγράμματος Ελέγχων, ώστε να καλύπτονται οι υπηρεσιακές ανάγκες και απαιτήσεις.

Άλλα Αποτελέσματα Δ/νσης Εσωτερικού Ελέγχου

Βράβευση της Δ/νσης Εσωτερικού ελέγχου της ΕΥΔΑΠ

(μοναδική εταιρεία του Δημοσίου και ευρύτερου Δημοσίου) και απόκτηση πιστοποίησης στο μοντέλο RESPONSIBLE MANAGEMENT EXCELLENCE

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου αξιολογήθηκε ως προς τις διαδικασίες και τις αρχές ηγεσίας και διοίκησης με βάση το EBENRMModel που περιλαμβάνει συγκεκριμένα κριτήρια αξιολόγησης στους τομείς της επιχειρηματικής ηθικής και εταιρικής υπευθυνότητας και διακυβέρνησης και έλαβε μετά από επιτυχημένη τεκμηρίωση της πλήρωσής τους με τη συμπλήρωση ειδικού ερωτηματολογίου και επί τόπου αξιολόγηση την ειδική πιστοποίηση. Για τη βαθμολογία της κατά την αξιολόγηση βραβεύτηκε με το Βραβείο Silver στην 11η εκδήλωση των ResponsibleManagementExcellenceAwards του EBENGR, την Τρίτη 3 Ιουλίου 2018. Η ΕΥΔΑΠ είναι η μοναδική εταιρεία του Δημοσίου και ευρύτερου Δημοσίου τομέα που λαμβάνει το συγκεκριμένο βραβείο και την πιστοποίηση.

Πολιτική κατά της διαφθοράς και δωροδοκίας

Σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ και με σχετικές έρευνες, ένα από τα σημαντικότερα κριτήρια αξιολόγησης μιας εταιρείας και ένα από τα θέματα που κρίνονται σημαντικά από τα ενδιαφερόμενα μέρη (πελάτες, επενδυτικό κοινό, συνεργάτες, προμηθευτές, κλπ) γιατί εξασφαλίζει την βιώσιμη επιχειρηματική ανάπτυξη είναι η εγκαθίδρυση και η λειτουργία προληπτικών μηχανισμών κατά της διαφθοράς.

Για αυτό τον λόγο και σε εναρμόνιση με την Ευρωπαϊκή Πολιτική και το Ελληνικό Σχέδιο Δράσης για την καταπολέμηση της Διαφθοράς, η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου οργάνωσε τη σύνταξη Πολιτικής κατά της Διαφθοράς και της Δωροδοκίας, η οποία εγκρίθηκε με τη με αριθμό 19398/1-11-2017 Απόφαση ΔΣ.

Κατόπιν εισήγησης της Δ/νσης Εσωτερικού ελέγχου και της Επιτροπής Ελέγχου και διοργάνωσε σχετικές διήμερες (στις 7 και 9 Ιουνίου 2017) ενημερωτικές εκδηλώσεις στις οποίες συμμετείχαν 234 άτομα από όλη την Διοικητική πυραμίδα της Εταιρείας.

Οι δράσεις αυτές δημοσιοποιήθηκαν στον έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο, ενισχύοντας το προφίλ της ΕΥΔΑΠ ως μιας σύγχρονης εταιρείας, που εφαρμόζει υπεύθυνες επιχειρηματικές πρακτικές σεβόμενη τους πελάτες, τους μετόχους της και όλο το κοινωνικό σύνολο.

Διαχείριση Κινδύνων

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου στα πλαίσια του συμβουλευτικού της ρόλου ενίσχυσε την αποδοτική και βιώσιμη Εταιρική Διακυβέρνηση προωθώντας την έννοια της Εταιρικής Διαχείρισης Κινδύνων (EnterpriseRiskManagement) με την διοργάνωση σχετικής ενημερωτικής παρουσίασης στα στελέχη της εταιρείας και την υποστήριξη του έργου Διαχείρισης Κινδύνων της Εταιρείας προκειμένου να καταρτιστεί ένα ενιαίο για το σύνολο της Εταιρείας πλαίσιο αρχών-διαδικασιών-μεθόδων για τη Διαχείριση των Κινδύνων.

Καταγραφή διαδικασιών με ενιαίο τρόπο για το σύνολο της εταιρείας

Η Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου εισηγήθηκε τη με ενιαίο τρόπο και σε κοινή πλατφόρμα την καταγραφή των εταιρικών διαδικασιών, η οποία θα επικαιροποιείται από τους κατόχους των διαδικασιών. Παρείχε στη συνέχεια συμβουλευτική υποστήριξη προς την αρμόδια Υπηρεσία Οργάνωσης στον σχεδιασμό του έργου της καταγραφής των διαδικασιών της εταιρείας.

Επικαιροποίηση Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης- Κανονισμού Λειτουργίας

Η Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου συνέβαλε στη σύνταξη του επικαιροποιημένου Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης και Λειτουργίας της ΕΥΔΑΠ σε κεφάλαια που αφορούν την

Εταιρική Διακυβέρνηση, το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου, τη Διαχείριση Κινδύνων και τις αρμοδιότητες της Επιτροπής Ελέγχου και της Δ/σης.

Έκδοση ηλεκτρονικού newsletter

Με σκοπό την προώθηση της ελεγκτικής κουλτούρας στην εταιρεία, την ανάδειξη του ρόλου του εσωτερικού ελέγχου, τη διευκόλυνση της συνεργασίας με τους ελεγχόμενους και την ενημέρωση του προσωπικού για τις αρχές και βέλτιστες πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2018 η έκδοση newsletter, που αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς όλους τους εργαζόμενους. Έχουν ήδη εκδοθεί πέντε τεύχη. Στόχος είναι να εκδίδεται κάθε τρίμηνο, να συμμετέχουν στη σύνταξη όλοι οι ελεγκτές και πιθανόν και στελέχη της εταιρείας με εμπειρία στον έλεγχο και να αποτελέσει διάυλο γόνιμης επικοινωνίας αλλά και μέσο εκπαίδευσης του προσωπικού σε θέματα επιχειρηματικής ηθικής, εταιρικής διακυβέρνησης κλπ.

Ανοικτή Επικοινωνία με το προσωπικό

Με σκοπό την ενίσχυση της συνεργασίας με τις υπόλοιπες οργανωτικές μονάδες της εταιρείας και την ενημέρωση για τη συμβολή του εσωτερικού ελέγχου, δημιουργήθηκε στην εσωτερική ιστοθέση της ΕΥΔΑΠ ανοικτή τοποθεσία της Δ/σης Εσωτερικού Ελέγχου, όπου έχει πρόσβαση όλο το προσωπικό της ΕΥΔΑΠ. Περιλαμβάνει αρχειοθήκη με χρήσιμα έγγραφα και τα ηλεκτρονικά newsletter της Δ/σης.

Δημιουργήθηκε επίσης το 2018 ξεχωριστό email, στο οποίο υπάρχει περιορισμένη πρόσβαση από συγκεκριμένα άτομα της Δ/σης, όπου μπορεί να αποστέλλει όποιος εργαζόμενος επιθυμεί απορίες, παρατηρήσεις, σχόλια, προβληματισμούς.

Αυτοαξιολόγηση με το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης

Η Δ/ση συμμετείχε στην πιλοτική εφαρμογή στην Εταιρεία του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης, το οποίο το ανέπτυξε το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης και αποτελεί ένα σημαντικό ολιστικό εργαλείο αυτοαξιολόγησης της λειτουργίας και των επιδόσεων της με στόχο τη συνεχή βελτίωση. Συντάχθηκε αναλυτική έκθεση ανά κριτήριο- υποκριτήριο με συγκεκριμένες προτάσεις-δράσεις βελτίωσης καθώς και συνοπτική έκθεση παρουσίας των δυνατών και αδυνάτων σημείων της Δ/σης και του σχεδιασμού βελτιωτικών ενεργειών.

Σημαντικότεροι στόχοι Δ/σης Εσωτερικού Ελέγχου για το 2019

1. Απόκτηση πιστοποίησης ISO 9001
2. Επαναπιστοποίηση στο Responsible Management Excellence model του EBEN
3. Ολοκλήρωση της διαδικασίας απόκτησης της διεθνούς πιστοποίησης CIA
4. Δημιουργία Πολιτικής Διαχείρισης Συστήματος «Whistleblowing»
5. Διαμόρφωση «Εταιρικού Κώδικα Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς»
6. Εξωτερική αξιολόγηση από πιστοποιημένο αξιολογητή
7. Διοργάνωση ενημερωτικής ημερίδας για τον Εσωτερικό Έλεγχο
8. Ψηφιακή αναβάθμιση με χρήση data analytics, big data, data mining