
ΣΕΠ ΕΛΟΤ 1437**ΣΧΕΔΙΟ****DRAFT**

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ

HELLENIC STANDARD

Γραμματεία Διοίκησης – Καθήκοντα, επαγγελματική επάρκεια, οργάνωση γραφείου και υποστηρικτικά εργαλεία

Administrative Secretariat - Tasks, competence, document management and information technologies

ΠΡΟΣΟΧΗ!

Το παρόν έγγραφο δεν είναι πρότυπο ΕΛΟΤ αλλά αποτελεί σχέδιο ελληνικού προτύπου για δημόσια κρίση. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να υποβάλλουν σχόλια μέχρι την 26 Αυγούστου 2011. Για τη διευκόλυνση της υποβολής σχολίων επισυνάπτεται έντυπο υποβολής παρατηρήσεων.

Οι ενδεχόμενες παρατηρήσεις ή/και προτάσεις βελτίωσης υποβάλλονται στην ηλ. διεύθυνση kkb@elot.gr ή στα τηλέφωνα 210 2120113 ή στα τ/ο(fax) 210 2283034

Κλάση τιμολόγησης:

Πρόλογος

Το παρόν πρότυπο, ΕΛΟΤ 1437 «Γραμματεία Διοίκησης – Καθήκοντα, επαγγελματική επάρκεια, οργάνωση γραφείου και υποστηρικτικά εργαλεία» συντάχθηκε από Ειδική Ομάδα Έργου.

Το παρόν πρότυπο εκδόθηκε σύμφωνα με τον κανονισμό σύνταξης και έκδοσης ελληνικών προτύπων και προδιαγραφών.

© ΕΛΟΤ 2001

Όλα τα δικαιώματα έχουν κατοχυρωθεί. Εκτός αν καθορίζεται διαφορετικά, κανένα μέρος αυτού του Προτύπου δεν επιτρέπεται να αναπαραχθεί ή χρησιμοποιηθεί σε οποιαδήποτε μορφή ή με οποιοδήποτε τρόπο, ηλεκτρονικό ή μηχανικό, περιλαμβανομένων φωτοαντιγράφισης και μικροφίλμ, δίχως γραπτή άδεια από τον εκδότη.

ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗΣ Α.Ε.
Λ. Κηφισού 50, 121 33 Περιστέρι

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	3
1 Αντικείμενο - Πεδίο εφαρμογής	4
2 Τυποποιητικές παραπομπές	4
3 Όροι και ορισμοί εννοιών	4
4 Υπηρεσίες Γραμματείας Διοίκησης	8
4.1 Υπευθυνότητες και αρμοδιότητες.....	8
4.2 Καθήκοντα	10
5 Σύστημα διαχείρισης Γραμματείας Διοίκησης	10
5.1 Προαπαιτούμενα	10
5.2 Ανάλυση συνθηκών και σχεδιασμός	11
5.3 Κατάρτιση σχεδίων και προγραμμάτων δράσης	12
5.4 Οργάνωση	13
6 Επαγγελματική επάρκεια Γραμματέως Βοηθού Διοίκησης	16
6.1 Γενικά.....	16
6.2 Ατομικά χαρακτηριστικά	16
6.3 Διοικητικά χαρακτηριστικά	16
6.4 Εργασιακά χαρακτηριστικά.....	17
6.5 Εργασιακή συμπεριφορά	17
6.6 Επαγγελματικό Περίγραμμα Γραμματέως Βοηθού Διοίκησης	17
6.7 Επαγγελματικά προσόντα	20
6.8 Συνεχιζόμενη εκπαίδευση	23
7 Διαχείριση αρχείων	23
7.1 Λόγοι διαχείρισης αρχείων.....	23
7.2 Σύστημα διαχείρισης αρχείων (ΣΔΑ).....	23
7.3 Τήρηση βασικών χαρακτηριστικών αρχείων σε ΣΔΑ.....	24
8 Επαγγελματική ηθική και δεοντολογία Γραμματέων Βοηθών Διοίκησης	25
8.1 Αρχές επαγγελματικής ηθικής.....	25
9 Υπεργολαβικές υπηρεσίες Γραμματείας Διοίκησης	28
9.1 Γενικά.....	28
9.2 Επαγγελματική υπευθυνότητα	28
9.3 Δεοντολογία	28
9.4 Καθήκοντα/Κατευθυντήριος άξονας	28
9.5 Επαγγελματική ανάπτυξη	29
9.6 Προβολή υπεργολαβικών υπηρεσιών.....	30
9.7 Εφαρμογή αρχών και κανόνων δεοντολογίας.....	30
10 Τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, που επικουρούν τη στήριξη	30
10.1 Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης- Management Information Systems (M.I.S).....	30
10.2 Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων- Decision -Support Systems (D.S.S).....	32
10.3 Συστήματα επιχειρηματικής ευφυΐας-Business Intelligence Systems (BIS)	32
11 Αξιολόγηση Γραμματείας Διοίκησης	34
11.1 Αξιολόγηση εντός του οργανισμού	34
11.2 Αξιολόγηση υπεργολαβικών υπηρεσιών	35

Παράρτημα Α.....	36
Βασική νομοθεσία επικοινωνιών και αρχείων	36
Παράρτημα Β	39
Βασική βιβλιογραφία	39

Εισαγωγή

Οι σύγχρονες ανάγκες των οργανισμών στην Ελλάδα έχουν αναδείξει τη σημαντικότητα του ρόλου της Γραμματείας Διοίκησης και των Γραμματέων Βοηθών Διοίκησης στην υποστήριξη των λειτουργιών της Ανώτατης Διοίκησης, στην εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία, στο σχεδιασμό και παρακολούθηση της εκτέλεσης των πάγιων λειτουργιών και ενεργειών και γενικότερα στην υποστήριξη της λειτουργίας των συστημάτων διαχείρισης των οργανισμών, ώστε να επιτυγχάνονται οι επιχειρηματικοί και άλλοι στόχοι τους.

Οι συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες των ιδιωτικών επιχειρήσεων και δημόσιων οργανισμών για αποτελεσματική και αποδοτική διοίκηση επέβαλλαν τον καθορισμό των απαιτήσεων της Γραμματείας Διοίκησης και των Γραμματέων για την οργάνωση, την επάρκεια, την αξιοποίηση των σύγχρονων εργαλείων πληροφορικής και επικοινωνίας, τη διαχείριση πληροφοριών και την καθιέρωση αρχών επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας.

Το παρόν πρότυπο βασίζεται στα παρακάτω πρότυπα:

- α) ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008 Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας – Απαιτήσεις
- β) ΕΛΟΤ EN ISO / IEC 17024:2003 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης – Γενικές απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης προσωπικού
- γ) ISO 15489 – 1:2001 Πληροφορία και τεκμηρίωση – Διαχείριση αρχείων – Μέρος 1: Γενικά
- δ) ISO 15489 – 2:2001 Πληροφορία και τεκμηρίωση – Διαχείριση αρχείων – Μέρος 2: Οδηγίες.

Γραμματεία Διοίκησης –Καθήκοντα, επαγγελματική επάρκεια, οργάνωση γραφείου και υποστηρικτικά εργαλεία

1 Αντικείμενο - Πεδίο εφαρμογής

Το παρόν πρότυπο καθορίζει τις απαιτήσεις για την αποτελεσματική λειτουργία της Γραμματείας Διοίκησης και τις απαιτήσεις για την επαγγελματική επάρκεια και την επαγγελματική ηθική και δεοντολογία των Γραμματέων Βοηθών Διοίκησης.

Στο παρόν πρότυπο συμπεριλαμβάνονται οι απαιτήσεις οργάνωσης, διαχείρισης εγγράφων, πληροφοριών και αρχείων και υποστήριξης της Γραμματείας Διοίκησης (εφεξής «Γραμματεία») με σύγχρονα εργαλεία πληροφορικής και επικοινωνιών.

Ο καθορισμός των απαιτήσεων για τη Γραμματεία αποσκοπεί στην υποστήριξη των λειτουργιών της Ανώτατης Διοίκησης (εφεξής, «Διοίκηση») και στην αποτελεσματική λειτουργία των συστημάτων διαχείρισης των οργανισμών.

Το παρόν πρότυπο αποτελεί πρότυπο υπηρεσιών και επαγγελματικών προσόντων και μπορεί να χρησιμοποιηθεί:

- α) από τους οργανισμούς, για την επιλογή, ανάθεση και αξιολόγηση των υπηρεσιών της Γραμματείας,
- β) για την οριοθέτηση των υπευθυνοτήτων,
- γ) την επαγγελματική επάρκεια, ηθική και δεοντολογία των Γραμματέων Βοηθών Διοίκησης, (εφεξής «Γραμματέων»)
- γ) την πιστοποίηση των επαγγελματικών προσόντων των Γραμματέων Βοηθών Διοίκησης.

2 Τυποποιητικές παραπομπές

Τα παρακάτω τυποποιητικά έγγραφα περιέχουν διατάξεις οι οποίες, μέσω παραπομπής, αποτελούν διατάξεις του παρόντος προτύπου. Για τις χρονολογημένες παραπομπές δεν εφαρμόζονται οι επόμενες τροποποιήσεις ή αναθεωρήσεις των αναφερόμενων εκδόσεων. Εντούτοις, προτείνεται οι οργανισμοί που εφαρμόζουν το παρόν πρότυπο να χρησιμοποιούν τις ισχύουσες εκδόσεις των τυποποιητικών εγγράφων που αναφέρονται κατωτέρω. Για τις μη χρονολογημένες παραπομπές, εφαρμόζεται η τελευταία έκδοση.

ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2005 «συστήματα διαχείρισης της ποιότητας – Θεμελιώδεις αρχές και λεξιλόγιο».

3 Όροι και ορισμοί εννοιών

Στο πλαίσιο του παρόντος προτύπου ισχύουν οι όροι και οι ορισμοί του ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2005 και οι παρακάτω όροι και ορισμοί εννοιών:

3.1 οργανισμός

ένωση προσώπων με συντεταγμένη κατανομή ρόλων, ευθυνών, αρμοδιοτήτων και σχέσεων και σκοπό την προσθήκη αξίας μέσω της παραγωγής προϊόντων ή/και υπηρεσιών και την επίτευξη οφέλους για τα ενδιαφερόμενα μέρη

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Ο οργανισμός μπορεί να είναι δημόσιος ή ιδιωτικός, ανεξαρτήτως μεγέθους ή είδους παρεχόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας, με διαφορετική νομική μορφή π.χ. εταιρεία, σωματείο, επιχείρηση, ίδρυμα ή κοινωφελής οργανισμός. Περιλαμβάνονται κερδοσκοπικές ιδιωτικές επιχειρήσεις π.χ. Τράπεζες, ιδιωτικές επιχειρηματικές μονάδες παροχής υπηρεσιών Υγείας, Κολέγια και Φροντιστήρια και Δημόσιοι Οργανισμοί, Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Κοινωφελείς Οργανισμοί του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα συμπεριλαμβανομένων των Πανεπιστημίων, Μονάδων Στρατού Ξηράς, Ναυτικού, Αεροπορίας, Λιμενικού και Πυροσβεστικού Σώματος και Σωμάτων Ασφαλείας.

3.2 υπηρεσίες Γραμματείας Διοίκησης

δραστηριότητες οργάνωσης και υποστήριξης των λειτουργιών της Διοίκησης ενός οργανισμού

ΣΗΜΕΙΩΣΗ 1: Ως λειτουργίες της Διοίκησης νοούνται οι πάγιες λειτουργίες του οργανισμού συμπεριλαμβανομένης της εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας, των δημοσίων σχέσεων, της προβολής του οργανισμού και της υποστήριξης λειτουργίας των συστημάτων διαχείρισης, ώστε να επιτυγχάνονται οι επιχειρηματικοί και άλλοι στόχοι των οργανισμών. Στις λειτουργίες της Διοίκησης περιλαμβάνονται οι λειτουργίες παροχής πόρων όπως υποδομών, εγκαταστάσεων, εξοπλισμών, τεχνολογίας και κατάρτισης και οι εποπτικές λειτουργίες σχετικά με τον προγραμματισμό, την οργάνωση, το σχεδιασμό και την παρακολούθηση υλοποίησης πάγιων λειτουργιών ή/και έργων και ο έλεγχος και η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων λειτουργίας.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ 2: Στο πλαίσιο του παρόντος προτύπου, η «Γραμματεία Διοίκησης» αναφέρεται και ως «Γραμματεία».

3.3 Γραμματέας Βοηθός Διοίκησης

φυσικό πρόσωπο, με αρμοδιότητες και ευθύνες υλοποίησης υπηρεσιών Γραμματείας

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Στο πλαίσιο του παρόντος προτύπου, η/ο «Γραμματέας Βοηθός Διοίκησης» αναφέρεται ως «Γραμματέας».

3.4 έργο

μη πάγια διεργασία του οργανισμού, που εκτελείται για την επίτευξη μοναδικού αποτελέσματος, το οποίο ικανοποιεί προκαθορισμένες και επαληθεύσιμες απαιτήσεις συμπεριλαμβανομένων των περιορισμών σε χρόνο, κόστος και πόρους

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η «παροχή υπηρεσιών Γραμματείας Διοίκησης» μπορεί να θεωρηθεί ως έργο και να παρέχεται ως υπεργολαβία. Ο οργανισμός ή το φυσικό πρόσωπο που παρέχει υπηρεσίες Γραμματείας αναφέρεται ως «πάροχος» και στο πλαίσιο της σύμβασης παροχής υπηρεσιών, ως «ανάδοχος».

3.5 σύμβαση

διμερής ή πολυμερής δικαιοπραξία η οποία περιέχει σε γραπτή μορφή τις δηλώσεις βουλήσεως δύο ή περισσοτέρων προσώπων, με σκοπό τη νόμιμη ικανοποίηση των αντιπαρατιθέμενων με τις δηλώσεις αυτές συμφερόντων

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Στη σύμβαση για την υλοποίηση έργου προσδιορίζονται το φυσικό αντικείμενο και τα παραδοτέα του έργου, η χρονική διάρκεια και οι τυχόν ενδιάμεσες προθεσμίες, ο προϋπολογισμός έργου, το εφαρμοστέο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο εκτέλεσης του έργου καθώς και τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των συμβαλλομένων.

3.6 ανάδοχος

πάροχος, στον οποίο έχει ανατεθεί με σύμβαση έργο παροχής υπηρεσιών Γραμματείας

3.7 οργάνωση

σύνολο προϋποθέσεων και δραστηριοτήτων για την επίτευξη των στόχων του οργανισμού

ΣΗΜΕΙΩΣΗ 1: Ως οργάνωση νοείται α) ο όγκος εργασίας και ο τρόπος κατανομής της στο προσωπικό, β) οι σχέσεις εξουσίας και ευθύνης των ατόμων στα οποία ανατίθενται καθήκοντα, γ) το εργασιακό περιβάλλον δηλαδή οι χώροι, τα μέσα, ο τεχνολογικός εξοπλισμός, οι τηλεματικές εφαρμογές και δ) η διαχείριση των δραστηριοτήτων προκειμένου να επιτυγχάνονται οι στόχοι του οργανισμού με τη ελάχιστη δυνατή σπατάλη πόρων.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ 2: Η τυπική οργάνωση απεικονίζεται α) στο οργανόγραμμα του οργανισμού, β) στις περιγραφές θέσεων εργασίας, γ) στο καταστατικό λειτουργίας και δ) στους κανονισμούς, π.χ. καταστάσεως προσωπικού του οργανισμού. Οι οργανισμοί για το σχεδιασμό των δραστηριοτήτων συντάσσουν προδιαγραφές για τις απαιτήσεις ανά θέση εργασίας ή ευθύνης και ανάλυση δραστηριοτήτων, εργασιών ή ενεργειών.

3.8 Διοίκηση

ιεραρχικό επίπεδο του οργανισμού που έχει τη συνολική ευθύνη διεύθυνσης και ελέγχου των λειτουργιών του.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ 1: Η Διοίκηση έχει την ευθύνη να καθορίζει τη στρατηγική, πολιτική και τους στόχους του οργανισμού, να εξασφαλίζει τους απαραίτητους πόρους για την εκτέλεση των λειτουργιών και την εξυπηρέτηση των καταστατικών του σκοπών, να ελέγχει τη λειτουργία του σύμφωνα με τους νόμους και το καταστατικό αυτού και να αναλύει τα αποτελέσματα της λειτουργίας. Η Διοίκηση οφείλει να ασκεί χρηστή διοίκηση, να μεριμνά για θέματα κατάρτισης του προσωπικού και να ασκεί έλεγχο. Η Διοίκηση μπορεί να προσλαμβάνει, να διορίζει και να προάγει τα στελέχη και το λοιπό προσωπικό, να καθορίζει θέματα μισθών, έκτακτων αμοιβών και να επιβάλλει ποινές.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ 2: Για το παρόν πρότυπο, η «Διοίκηση» και η «Ανώτατη Διοίκηση», όπως ορίζεται στο ΕΛΟΤ EN ISO 9000 και 9001 είναι συνώνυμοι όροι.

3.9 αρχείο

αποδεικτικό στοιχείο και σχετικές πληροφορίες της εκτέλεσης δραστηριοτήτων και επίτευξης αποτελεσμάτων από ένα οργανισμό ή πρόσωπο

3.10 αρχειοστάσιο

κτίριο ή τμήμα κτιρίου που έχει σχεδιαστεί ή προσαρμοστεί για την διατήρηση των αρχείων

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το αρχειοστάσιο δηλώνεται και ως Αρχείο.

3.11 ανενεργό αρχείο

αρχείο το οποίο δεν έχει πια υπηρεσιακή χρησιμότητα και έχει υποστεί τη διαδικασία εκκαθάρισης

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το αρχείο που χρειάζεται ο Οργανισμός μπορεί να είναι ενεργό ή τρέχον ή/και ημιενεργό αρχείο.

3.12 αρχείο διηνεκούς υπηρεσιακής χρησιμότητας

αρχείο που έχει ιδιαίτερη σημασία και χρησιμότητα για τον οργανισμό

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το αρχείο διηνεκούς υπηρεσιακής χρησιμότητας συμπεριλαμβάνει τα πρακτικά Διοικητικού Συμβουλίου και Γενικών Συνελεύσεων Μετόχων, τα συμβόλαια του Οργανισμού και τους φακέλους προσωπικού, μελετών, επιθεώρησης, δειγμάτων υπογραφών, ίδρυσης υποκαταστημάτων, οικονομικών και νομικών θεμάτων. Στα αρχεία διηνεκούς υπηρεσιακής χρησιμότητας περιλαμβάνονται και τα ιστορικά αρχεία.

3.13 διεργασία

σύνολο αλληλένδετων δραστηριοτήτων με αλληλεπιδράσεις που μετασχηματίζουν εισερχόμενα σε αποτελέσματα με σκοπό την προσθήκη αξίας

3.14 διαδικασία

καθορισμένος τρόπος για την εκτέλεση μιας διεργασίας ή δραστηριότητας

3.15 πόροι

το ανθρώπινο δυναμικό, η υλικοτεχνική υποδομή, ο εξοπλισμός, τα υλικά, οι άυλοι πόροι και τα μέσα

3.16 αντικείμενο του έργου

σύνολο των δραστηριοτήτων που απαιτούνται για την υλοποίηση του έργου μέχρι την ολοκλήρωσή του

3.17 παραδοτέο

προκαθορισμένο και επαληθεύσιμο τελικό προϊόν ή αποτέλεσμα ή τα μετρήσιμα αποτελέσματα ενδιάμεσων δραστηριοτήτων του έργου

3.18 φυσικό αντικείμενο του έργου

σύνολο των παραδοτέων του έργου, περιλαμβανομένων και των ενδιάμεσων παραδοτέων

3.19 προϋπολογισμός του έργου

εκτιμώμενη δαπάνη για την εκτέλεση του έργου

4 Υπηρεσίες Γραμματείας Διοίκησης

4.1 Υπευθυνότητες και αρμοδιότητες

4.1.1 Γενικά

Οι υπευθυνότητες και αρμοδιότητες της Γραμματείας του οργανισμού πρέπει να καθορίζονται. Για το σκοπό αυτό περιγράφονται οι διαφορετικές δραστηριότητες που αναλαμβάνει η Γραμματεία για την υποστήριξη των λειτουργιών της Διοίκησης.

Στις λειτουργίες της Διοίκησης περιλαμβάνονται οι πάγιες λειτουργίες της Διοίκησης και οι λειτουργίες συντονισμού για την υλοποίηση ειδικών έργων. Οι πάγιες λειτουργίες της Διοίκησης περιλαμβάνουν τις λειτουργίες καθορισμού στρατηγικής, πολιτικής και στόχων του οργανισμού, την εξασφάλιση πόρων για την εκτέλεση των λειτουργιών και την εξυπηρέτηση των καταστατικών σκοπών του οργανισμού, τις λειτουργίες προγραμματισμού, ελέγχου και αξιολόγησης των αποτελεσμάτων λειτουργίας σύμφωνα με τους νόμους και το καταστατικό του οργανισμού.

Οι δραστηριότητες γραμματειακής υποστήριξης περιλαμβάνουν:

- α) την υποστήριξη της εσωτερικής επικοινωνίας για τη διάχυση του οράματος και της πολιτικής του οργανισμού στο προσωπικό, το συντονισμό των σχετικών ενεργειών εφαρμογής,
- β) την υποστήριξη της εξωτερικής επικοινωνίας, των δημοσίων σχέσεων και της προβολής του οργανισμού,
- γ) την υποστήριξη λειτουργίας των συστημάτων διαχείρισης, ώστε να επιτυγχάνονται οι επιχειρηματικοί και άλλοι στόχοι του οργανισμού,
- δ) την επίτευξη των συγκεκριμένων ειδικών στόχων της Γραμματείας, όπως έχουν συμφωνηθεί,
- ε) τη διεκπεραίωση της αλληλογραφίας για την εκτέλεση των ως άνω δραστηριοτήτων και
- στ) την αρχειοθέτηση χαρτών ή/και ηλεκτρονικών αρχείων.

4.1.2 Δραστηριότητες υποστήριξης της επικοινωνίας

Στις δραστηριότητες επικοινωνίας, εσωτερικής ή εξωτερικής, που χρήζουν γραμματειακής υποστήριξης περιλαμβάνονται:

- α) η οργάνωση συσκέψεων και η σύγκληση επιτροπών και ομάδων εργασίας, η σύγκληση των Γενικών Συνελεύσεων των Μετόχων, εφόσον ο οργανισμός είναι εισηγμένος στο Χρηματιστήριο Αξιών, η οργάνωση πάσης φύσεως τηλεδιασκέψεων ή συσκέψεων μέσω Η/Υ και τηλεφώνου,
- β) ο συντονισμός της διοργάνωσης και συμμετοχής σε συνέδρια και πάσης φύσεως εκδηλώσεις

- γ) η διεκπεραίωση των δημοσίων σχέσεων και των χορηγιών και η αποστολή επιχειρηματικών δώρων,
- δ) η παρακολούθηση των εργασιών εκδόσεων, διαφημιστικών φυλλαδίων ή άλλων εντύπων και η συνεργασία για την έκδοση οδηγιών ή εγκυκλίων εγγράφων καθώς και η προώθηση τους στις μονάδες, υποκαταστήματα ή τμήματα του οργανισμού,
- ε) η συγγραφή δελτίων τύπου και κειμένων δημοσιεύσεων ή απαντήσεων σε δημοσιεύσεις του ημερήσιου και περιοδικού ελληνικού και ξένου Τύπου και η μέριμνα καταχώρισης στον Τύπο, καθώς και η μέριμνα για ενδεχόμενες καταχωρήσεις στο Φύλλο Εφημερίδας της Κυβέρνησης
- στ) η οργάνωση των επιχειρηματικών ταξιδιών της Διοίκησης
- ζ) οι επαφές με δημόσιες αρχές, δημόσιους οργανισμούς και οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης
- η) οι επαφές με ενδιαφερομένους κοινωνικούς φορείς για θέματα κοινωνικής ευθύνης και
- θ) οι επαφές με πελάτες και ενδιαφερομένους.

4.1.3 Δραστηριότητες υποστήριξης των συστημάτων διαχείρισης

Στις δραστηριότητες υποστήριξης των συστημάτων διαχείρισης συμπεριλαμβάνονται:

- α) η διαχείριση της εικόνας της Γραμματείας και του οργανισμού,
- β) η εκπόνηση ή/και εμπλουτισμός του εγχειριδίου εργασιών της Γραμματείας,
- γ) η διαχείριση προμηθειών και αναλωσίμων της Γραμματείας ή/και τρίτων,
- δ) η συμμετοχή σε ομάδες διαχείρισης έργων, αναδιοργάνωσης ή εφαρμογής νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και των σχετιζόμενων υποδομών,
- ε) η συγκρότηση, εμπλουτισμός και διαχείριση βιβλιοθήκης θεμάτων του οργανισμού και
- στ) η στατιστική επεξεργασία δεδομένων.

4.1.4 Βοηθητικές εργασίες

Οι βοηθητικές εργασίες της Γραμματείας περιλαμβάνουν:

- α) την τήρηση ημερολογίου και τη διαχείριση των συναντήσεων της Διοίκησης, με συμβατικά και ηλεκτρονικά μέσα,
- β) τη διαχείριση πάσης φύσεως επαφών με πελάτες και συνεργάτες,
- γ) την υποδοχή και τις συστάσεις,
- δ) την τήρηση εορτολογίου και επετειολογίου με συμβατικά και ηλεκτρονικά μέσα,
- ε) την αναγραφή κειμένων καθ' υπαγόρευση και δακτυλογράφηση,
- στ) τις απομαγνητοφωνήσεις και μεταφράσεις,
- ζ) τη δημιουργία καταλόγων,
- η) τις παρουσιάσεις δια ζώσης και μέσω Η/Υ,
- θ) τη δημιουργία ετικετών και τη διαδικασία φακελοποίησης και
- ι) τη διαχείριση ταμείου μικροεξόδων

4.2 Καθήκοντα

Η Γραμματεία υπάγεται στην Διοίκηση του οργανισμού, από την οποία και εποπτεύεται και έχει τα ακόλουθα καθήκοντα:

- α) εισηγείται στην Διοίκηση για τα αντικείμενα αρμοδιότητάς της, το σχεδιασμό, τον προγραμματισμό και επαναπρογραμματισμό των δραστηριοτήτων και τους σχετικούς στόχους
- β) επεξεργάζεται και υποβάλλει για έγκριση στη Διοίκηση τα εγχειρίδια διοικητικο-γραμματειακής υποστήριξης
- γ) συνεργάζεται με τους επικεφαλής και το προσωπικό των άλλων τομέων, μονάδων, υποκαταστημάτων του οργανισμού, στα πλαίσια άσκησης των αρμοδιοτήτων της, για την υποστήριξη των λειτουργιών της Διοίκησης
- δ) εκπροσωπεί την Διοίκηση, κατόπιν εξουσιοδότησης, στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της
- ε) μεριμνά για την δια βίου εκπαίδευση, κατάρτιση, πιστοποίηση και αξιολόγηση του προσωπικού της, καθώς και την εξέλιξή του
- στ) δημιουργεί κλίμα εργασιακής ικανοποίησης με ενθάρρυνση, ανάπτυξη προσωπικού και αφοσίωσή του στις εταιρικές αξίες
- ζ) συντονίζει, παρακολουθεί και ελέγχει τις σχετικές εργασίες διοικητικο-γραμματειακής υποστήριξης και λογοδοτεί στη Διοίκηση
- η) μεριμνά για την απρόσκοπτη λειτουργία της Γραμματείας σε κάθε περίπτωση προγραμματισμένης ή έκτακτης απουσίας του προσωπικού της.

Η Γραμματεία μπορεί να εισηγείται ειδικότερα σε θέματα που συμβάλλουν στην υποστήριξη της ποιότητας των εργασιών της και διαμορφώνουν την επιχειρηματική εικόνα στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού, όπως:

- α) τον χωροταξικό σχεδιασμό ή ανασχεδιασμό σε κύριους, βοηθητικούς χώρους και χώρο αναμονής επισκεπτών και
- β) την προμήθεια νέων επίπλων, διακόσμησης, εξοπλισμού και την προμήθεια λογισμικού εφαρμογών.

5 Σύστημα διαχείρισης Γραμματείας Διοίκησης

5.1 Προαπαιτούμενα

5.1.1 Ευθύνη της Διοίκησης

Η Γραμματεία πρέπει να λειτουργεί αποτελεσματικά, έτσι ώστε να υποστηρίζει τη Διοίκηση προκειμένου να επιτυγχάνονται οι στόχοι του οργανισμού με βέλτιστη αξιοποίηση των διατιθέμενων χώρων, μέσων, εξοπλισμών, τεχνολογίας, τηλεματικών εφαρμογών, ανθρώπινου δυναμικού και πόρων. Για να μπορέσει η Γραμματεία να ασκήσει αποτελεσματικά το ρόλο της, η Διοίκηση του οργανισμού πρέπει να μεριμνά για τα ακόλουθα:

- α) να διασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των προαπαιτούμενων σε υποδομές, χώρους, έπιπλα, σκεύη, εξοπλισμούς και λογισμικό
- β) να διαμορφώνει και να επικοινωνεί το όραμα και τις εταιρικές αξίες του οργανισμού

- γ) να συμμετέχει στην επεξεργασία των στόχων της Γραμματείας και στην επικοινωνία τους
- δ) να μεριμνά για τον καθορισμό των απαιτήσεων σχετικά με την πρόσληψη και τοποθέτηση του προσωπικού ανά θέση και για τη συνεχή ανάπτυξή του.

Για την τήρηση των νομικών και κανονιστικών απαιτήσεων για την υγεία και ασφάλεια στην εργασία, το περιβάλλον εργασίας πρέπει να σχεδιάζεται κατάλληλα για να διασφαλίζονται οι όροι και προϋποθέσεις αερισμού, κλιματισμού, φωτισμού, ησυχίας, πυρανίχνευσης και μέσων πυροπροστασίας, εξόδων διαφυγής και ανάρτησης σχεδίων με οδούς διαφυγής.

5.1.2 Υποδομές και χωροταξικός σχεδιασμός

Τα προαπαιτούμενα σε υποδομές του περιβάλλοντος εργασίας της Γραμματείας πρέπει να περιλαμβάνουν τα κάτωθι:

- α) χώρο υποδοχής και αναμονής επισκεπτών
- β) γραφεία Γραμματέων και προσωπικού διοικητικο-γραμματειακής υποστήριξης
- γ) λοιπούς βοηθητικούς χώρους, π.χ. ενδιαίτησης, παροχής αφειρημάτων και υγιεινής
- δ) έπιπλα, σκεύη, φωτιστικά, αντικείμενα διακόσμησης και φυτά εσωτερικού χώρου για τα γραφεία.

5.1.3 Εξοπλισμός, αναλώσιμα και λογισμικό

Ο οργανισμός πρέπει να μεριμνά για την προμήθεια πάσης φύσεως χαρτικών, φακέλων, λοιπού υλικού γραφείου και αναλωσίμων του εξοπλισμού.

Ο εξοπλισμός Γραμματείας διακρίνεται σε τηλεπικοινωνιακό, ηλεκτρονικών υπολογιστών και περιφερειακών τους, καταγραφής και αναπαραγωγής, αλληλογραφίας, αρχειοθέτησης και λοιπό εξοπλισμό.

5.2 Ανάλυση συνθηκών και σχεδιασμός

5.2.1 Ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος

Η ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος συνίσταται στην αξιολόγηση των συνθηκών και των τάσεων στην οικονομία και την αγορά εργασίας και αφορά τις καθιερωμένες μεθοδολογίες και τεχνολογίες, τον ανταγωνισμό, τις ευκαιρίες και απειλές, το οικονομικό και θεσμικό περιβάλλον γενικότερα και τις μεταβολές που ενδέχεται να επηρεάσουν την επίτευξη των στόχων της Γραμματείας.

5.2.2 Ανάλυση της εσωτερικής κατάστασης

Η ανάλυση της εσωτερικής κατάστασης συνίσταται στη διερεύνηση σε βάθος των συνθηκών και των δυνατοτήτων της Γραμματείας. Η ανάλυση των πλεονεκτημάτων, των μειονεκτημάτων, των ευκαιριών και των απειλών αφορά τη σχεδιαστική, οργανωτική, διοικητική και ελεγκτική δομή, την υπάρχουσα υποδομή σε μεθόδους, διαδικασίες, τεχνολογικά συστήματα και εξοπλισμούς καθώς και την επάρκεια και το επίπεδο της επαγγελματικής κατάρτισης των Γραμματέων.

5.2.3 Καθορισμός στόχων

Για τον καθορισμό των στόχων χρησιμοποιούνται τα στοιχεία που προέκυψαν τόσο από την ανάλυση της αποστολής, όσο και από την αξιολόγηση της θέσης της Γραμματείας.

Οι στόχοι επομένως πρέπει να συνδέονται με ένα ή περισσότερα από τα παρακάτω στοιχεία:

- α) τη δραστηριότητα της Γραμματείας προς τη Διοίκηση, τους άλλους τομείς του οργανισμού και την πελατεία
- β) τη θέση της στην εσωτερική και την εξωτερική «αγορά», σε ότι αφορά τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που παράγει και την ποιότητα αυτών
- γ) τα έσοδα - έξοδα και την απόδοση των προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρει
- δ) την αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων και ευκαιριών και
- ε) την εξουδετέρωση των μειονεκτημάτων και την αντιμετώπιση κινδύνων και απειλών.

Μετά τον καθορισμό των στόχων της Γραμματείας πρέπει να καταστρωθούν τα σχέδια δράσης που θα οδηγήσουν στην επίτευξή τους.

5.2.4 Επιλογή σχεδίου δράσης

Προκειμένου να επιλεγεί το βέλτιστο σχέδιο δράσης που χρειάζεται για κάθε στόχο, πρέπει προηγουμένως να εξεταστούν οι εναλλακτικές προτάσεις και να επιλεγεί το σχέδιο δράσης που θα διασφαλίζει τα καλύτερα αποτελέσματα με το μικρότερο κόστος.

Το σχέδιο δράσης που επιλέγεται πρέπει να είναι εναρμονισμένο με την αποστολή, τους στόχους, την οργανωτική διάρθρωση και τα διαθέσιμα μέσα - εξοπλισμούς και να λαμβάνει υπόψη του την υφιστάμενη κατάσταση, τις αναμενόμενες μεταβολές στο εξωτερικό περιβάλλον καθώς και τις ενδεχόμενες επιπτώσεις τους στο έργο της Γραμματείας.

5.3 Κατάρτιση σχεδίων και προγραμμάτων δράσης

5.3.1 Κατάρτιση σχεδίων δράσης

Τα σχέδια δράσης καθορίζουν:

- α) τις ενέργειες που θα γίνουν
- β) τις διαδικασίες για το σχεδιασμό ή επανασχεδιασμό της Γραμματείας
- γ) τις αλλαγές στη διαχείριση προκειμένου να εφαρμοστούν οι σύγχρονες τεχνικές ανοικτής διοίκησης
- δ) τη στήριξη - συνεργασία από τις άλλες μονάδες, που εμπλέκονται στην εκτέλεση του σχεδίου δράσης
- ε) το όλο πλαίσιο που οριοθετεί τα θέματα υγείας και ασφάλειας, όπως αυτά ορίζονται στη σχετική νομοθεσία και τα πλαίσια ειδικών μελετών και τεχνογνωσίας
- στ) τις επιπτώσεις που θα έχουν οι εν λόγω ενέργειες και
- ζ) τις προϋποθέσεις επίτευξης του στόχου και τα οφέλη.

5.3.2 Κατάρτιση προγραμμάτων δράσης

Προκειμένου να διευκολυνθεί η εφαρμογή των σχεδίων δράσης, πρέπει να καταρτιστεί και αντίστοιχο πρόγραμμα δράσης.

Το πρόγραμμα δράσης περιλαμβάνει:

- α) το στόχο του πρώτου έτους και αναλόγως τριετίας, πενταετίας κ.τ.λ.
- β) τις ενέργειες που θα γίνουν στη διάρκεια του έτους ή των ετών και
- γ) τη σειρά και τη διάρκεια εκτέλεσης κάθε ενέργειας

5.4 Οργάνωση

5.4.1 Γενικά

Ο ορθολογικός σχεδιασμός των εργασιών της Γραμματείας πρέπει να περιλαμβάνει τον καθορισμό των κύριων και βοηθητικών εργασιών, την ανάλυση εργασιών, την περιγραφή εργασιών και τις απαιτήσεις για τη θέση εργασίας Γραμματέως.

Οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση εργασιών είναι οι συνεντεύξεις, η άμεση παρατήρηση, τα ερωτηματολόγια και η αξιοποίηση των ημερολογίων εργασίας.

5.4.2 Περιγραφή της θέσης Γραμματέως Βοηθού Διοίκησης

Η περιγραφή της θέσης Γραμματέως οριοθετείται από:

- α) το οργανόγραμμα
- β) τις μεταβαλλόμενες εσωτερικές και εξωτερικές συνθήκες και περιβάλλον του οργανισμού
- γ) το βασικό στόχο της θέσης. Ο στόχος μπορεί να είναι η υποστήριξη της Διοίκησης, η στήριξη συσκέψεων και επιτροπών, σύμφωνα με το νόμο και τις εσωτερικές κανονιστικές διατάξεις των οργανισμών, η εκτέλεση εντολών, η αναγνώριση πτυχών ειδικών θεμάτων, η επεξεργασία ή διαπραγμάτευση στόχων, η υλοποίηση στρατηγικής, ο συντονισμός επικοινωνίας διαφόρων επιπέδων και η λειτουργία Γραμματέως ως μέλους της ομάδας Διοίκησης
- δ) τις γενικές αρμοδιότητες όπως εμπεριέχονται στις υπευθυνότητες και αρμοδιότητες και τα καθήκοντα της Γραμματείας (παράγραφος 4, 4.1 και 4.2 του παρόντος)
- ε) την εκχώρηση αρμοδιοτήτων για αποφάσεις σχετικές με την υλοποίηση ορισμένων ενεργειών, διορθωτικών ενεργειών, προγραμμάτων, μεθόδευσης, τακτικής και τρόπων υλοποίησης σχεδίων δράσης
- στ) τα διατιθέμενα εργαλεία και ειδικότερα πρότυπα, εγχειρίδια, μεθόδους, οδηγίες, πλάνα ή έντυπα
- ζ) τη συχνότητα υποβολής αναφορών λειτουργίας π.χ. σε εβδομαδιαία, μηνιαία ή ετήσια βάση
- η) το χρόνο που διατίθεται για την υποβολή εισηγήσεων
- θ) τον τρόπο αξιολόγησης π.χ. με βάση τα αποτελέσματα ή ποιοτικά κριτήρια, τη συμβολή στα τελικά αποτελέσματα ή στο βαθμό επίτευξης στόχων ή τις επιδόσεις στην πρόληψη και διαχείριση προβλημάτων και
- ι) τη λογοδοσία για τις περιπτώσεις αρνητικών αποτελεσμάτων και προβλημάτων.

5.4.3 Απαιτήσεις για τη θέση

Οι απαιτήσεις για τη θέση Γραμματέως διακρίνονται σε τυπικά προσόντα, επαγγελματική εμπειρία, απαιτήσεις σε γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες, συμπεριφορές καθώς και απαιτήσεις για ευκολία προσαρμογής, για πρωτοβουλία, για διαχείριση κρίσιμων καταστάσεων και προβλημάτων.

Τα τυπικά προσόντα αφορούν πτυχίο ή απολυτήριο από τις βαθμίδες της τυπικής εκπαίδευσης, ήτοι μεταπτυχιακό δίπλωμα, πτυχίο ΑΕΙ, ΤΕΙ, δίπλωμα ΙΕΚ, ΕΠΛ, ΕΠΑΛ, ΤΕΕ Β΄ κύκλου, απολυτήριο Γενικού Λυκείου, πτυχίο ιδιωτικών σχολών ή κέντρων ελευθέρων σπουδών, πτυχία ξένων γλωσσών και εφαρμογών Η/Υ, πιστοποίηση επαγγέλματος.

Οι απαιτήσεις σε γνώσεις μπορεί να αφορούν τα παρακάτω:

- α) χειρισμό τηλεματικών εφαρμογών και πακέτων λογισμικού
- β) ανάλυση, συνδυασμό, αξιολόγηση, διαχείριση και διάχυση πληροφορίας
- γ) υλοποίηση στόχων
- δ) διαχείριση σύγχρονων τεχνικών και εργαλείων διαχείρισης. Ειδικότερα, αφορά σε διαχείριση αβεβαιότητας και διακινδύνευσης, διαχείριση αλλαγών, διαχείριση κρίσεων, διαχείριση ποιότητας, διαχείριση έργων, διαχείριση χρόνου, διαχείριση άγχους, διαχείριση επικοινωνίας, διαχείριση αρχείων και διαχείριση γνώσης
- ε) βασικές αρχές αρχειονομίας, χωροταξίας, εργονομίας, μάρκετινγκ, δικαίου, πολιτικής οικονομίας, λογιστικής, στατιστικής καθώς και γεωγραφία και πρακτική αριθμητική, αναγνώριση βλαβών συμβατικών και ηλεκτρονικών μηχανημάτων.

Οι απαιτήσεις σε δεξιότητες, ικανότητες και συμπεριφορά μπορεί να αφορούν τα παρακάτω:

- α) συναισθηματική νοημοσύνη
- β) νευρογλωσσικό προγραμματισμό
- γ) ηγετικές συμπεριφορές
- δ) αμφίδρομη ανοικτή επικοινωνία, γλωσσική ή μη
- ε) ψυχογραφία τύπων ανθρώπων για αντιμετώπιση διαφωνιών, συγκρούσεων, κριτικής, παραπόνων, στερεοτύπων, προθέσεων, στάσεων και αξιών ζωής
- στ) δημιουργική, καινοτομική, αναλυτική και συνθετική σκέψη για γραφή επιχειρηματικών κειμένων και
- ζ) ευελιξία, διπλωματικότητα, διακριτικότητα, πειθώ, ευγένεια και εχεμύθεια.

Οι απαιτήσεις για ευκολία προσαρμογής αφορούν την προσαρμογή σε περιβάλλον συνεχών αλλαγών, ομαδικών συνεργασιών, πίεσης και αντίξοων συνθηκών και τις ανάγκες εμφάνισης και εικόνας με προέκτασή τους στη Διοίκηση, ιδιαίτερα σε περιβάλλον διεθνών αγορών.

Οι απαιτήσεις για πρωτοβουλία αφορούν τη λήψη αποφάσεων και ανάληψη πρωτοβουλιών σε περιπτώσεις κινδύνου, υπό πίεση και ανεπάρκεια χρόνου.

5.4.4 Ανάθεση καθηκόντων

Η ανάθεση καθηκόντων σε Γραμματείς προϋποθέτει τον καθορισμό των ορίων ευθύνης, των στόχων, των μεθοδολογιών μέτρησης και αναφορών.

Η ανάθεση καθηκόντων περιλαμβάνει:

- α) τον ορισμό εργασιών
- β) την εξουσιοδότηση
- γ) τον προσδιορισμό των περιοχών και των ορίων ευθύνης
- δ) τον καθορισμό των προτύπων για ποσότητα, ποιότητα, χρόνο και κόστος
- ε) τη συμφωνία των στόχων και
- στ) την παροχή της αναγκαίας καθοδήγησης.

5.4.5 Μεθοδολογία ανοιχτής διαχείρισης

Η σύγχρονη μεθοδολογία ανοιχτής διαχείρισης της Γραμματείας προϋποθέτει την παρακολούθηση της πορείας επίτευξης των στόχων, τις αποκλίσεις, τη διερεύνηση των αιτίων και τη λήψη κατάλληλων διορθωτικών ενεργειών.

Η ανοιχτή διαχείριση της Γραμματείας βασίζεται:

- α) στη γνωστική διάχυση των εταιρικών αξιών
- β) στη δημιουργία του κατάλληλου εργασιακού περιβάλλοντος από χωροταξική, τεχνολογική και αξιακή πλευρά
- γ) στην οριοθέτηση της ευθύνης
- δ) στη παροχή αυτονομίας και την ενίσχυση πρωτοβουλίας
- ε) στην παροχή κινήτρων επίτευξης στόχων και
- ζ) στην άσκηση λογοδοσίας.

Στην ανοιχτή διαχείριση επιδιώκεται:

- α) η αξιοπιστία μέσω αμφίδρομης ανοιχτής επικοινωνίας
- β) ο σεβασμός αμφίδρομης διάστασης
- γ) η υπερηφάνεια για το έργο που επιτελείται
- δ) η δικαιοσύνη με βάση την αρχή του ακριβοδίκαιου
- ε) η συναδελφικότητα μέσω ομαδικότητας και συνεργασίας
- στ) η καλλιέργεια ηγετικού και συναισθηματικού προτύπου
- ζ) η καλλιέργεια προτύπου διαχείρισης λαθών
- η) η δημιουργία κλίματος εργασιακής ικανοποίησης
- θ) η κατάρτιση στην ανάλυση, αξιολόγηση, διαχείριση και διάχυση πληροφορίας
- ι) η παροχή δια βίου εκπαίδευσης και
- ια) η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού μέσω καθοδήγησης και αξιολόγησης.

Η μεθοδολογία ανοιχτής διαχείρισης της Γραμματείας υποστηρίζεται σημαντικά από τα εργαλεία της σύγχρονης διοίκησης και τεχνολογίας και ειδικότερα από τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης, τα συστήματα υποστήριξης - λήψης αποφάσεων και επιχειρηματικής ευφυΐας και διαχείρισης γνώσης.

6 Επαγγελματική επάρκεια Γραμματέως Βοηθού Διοίκησης

6.1 Γενικά

Η επαγγελματική επάρκεια Γραμματέως αποτελεί σύνθεση των παρακάτω τεσσάρων χαρακτηριστικών:

- α) ατομικών
- β) διοικητικών
- γ) εργασιακών και
- δ) εργασιακής συμπεριφοράς.

6.2 Ατομικά χαρακτηριστικά

Ως ατομικά χαρακτηριστικά αξιολογούνται τα στοιχεία προσωπικότητας Γραμματέως σε συνάρτηση με την ικανότητα αξιοποίησης του νευρογλωσσικού και συναισθηματικού προτύπου και το ενδιαφέρον της/του για επαγγελματική ενημέρωση, κατάρτιση και βελτίωση.

Εκφάνσεις των ως άνω θεωρούνται:

- α) η ενεργός μάθηση
- β) η γρήγορη αφομοίωση
- γ) η μεθόδευση εργασιών
- δ) η επιχειρηματολογία
- ε) η σαφήνεια και επαγωγική σκέψη σε διατύπωση θεμάτων
- η) η δημιουργική γραφή επιχειρηματικών κειμένων
- θ) η γλωσσική και μη (γλώσσα σώματος) επικοινωνία
- ι) η οριοθέτηση προβλημάτων και ρεαλιστικών λύσεων επ' αυτών με σταθμισμένες αποφάσεις
- ια) η προσέγγιση/χρήση των νέων τηλεματικών εφαρμογών
- ιβ) η ανάληψη ευθυνών και αποδοχή προκλήσεων
- ιγ) η προσωπική ανέλιξη και
- ιδ) η χρήση νευρογλωσσικών και συναισθηματικών προτύπων

6.3 Διοικητικά χαρακτηριστικά

Ως διοικητικά χαρακτηριστικά Γραμματέως αξιολογούνται:

- α) η προσέγγιση προς τη Διοίκηση, τα στελέχη και τους συνεργάτες
- β) η οργανωτική του γραφείου Γραμματείας
- γ) η διαχείριση της διοικητικής, στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων και ευθυνών που έχουν ανατεθεί
- δ) ο τρόπος ατομικής και ομαδικής συνεργασίας
- ε) η αντικειμενική διατύπωση εκτιμήσεων
- στ) η αποδοχή εν γένει από το περιβάλλον
- ζ) η δημιουργική αξιοποίηση του χρόνου

- η) η πειθώ, η ενεργητική ακοή και η ικανότητα διαλόγου με επιχειρήματα
- θ) η δεξιότητα επωφελούς διαχείρισης κρίσιμων θεμάτων του οργανισμού, των πελατών και του τομέα
- ι) τα αποτελέσματα και η υλοποίηση των στόχων, που έχουν συμφωνηθεί ή τεθεί
- κ) τα οφέλη της θετικής προβολής της εικόνας Γραμματείας/Γραμματέως και κατ' επέκταση Διοίκησης και οργανισμού, τόσο εσωτερικά, όσο και εξωτερικά.

6.4 Εργασιακά χαρακτηριστικά

Ως εργασιακά χαρακτηριστικά Γραμματέως θεωρούνται:

- α) η τεχνογνωσία στη διοικητικο-γραμματειακή υποστήριξη
- β) η εμπειρία εν γένει
- γ) η δέσμευση και αφοσίωση στα καθήκοντα
- δ) η αρτιότητα στις ενέργειες
- ε) η παραγωγικότητα και
- στ) οι προτεινόμενες και υλοποιούμενες βελτιστοποιήσεις στις λειτουργίες.

6.5 Εργασιακή συμπεριφορά

Ως εργασιακή συμπεριφορά Γραμματέως εξετάζεται:

- α) η προσαρμοστικότητα σε ευμετάβλητο περιβάλλον
- β) η ανταπόκριση στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος
- γ) η συμπεριφορική σε σχέση με τους ανωτέρους και συναδέλφους και το πνεύμα ομαδικότητας
- δ) η συμπεριφορική σε σχέση με την εξωτερική πελατεία
- ε) η ικανότητα διαχείρισης των συναισθηματικών προτύπων αυτοελέγχου, αυτοκυριαρχίας, αυτοπεποίθησης και ενσυναίσθησης
- στ) ο χειρισμός θεμάτων και καταστάσεων πίεσης, διαφωνιών, κριτικής και παραπόνων με εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες
- ζ) ο τρόπος προβολής της ατομικής εικόνας και της εικόνας του οργανισμού προς τα έξω αλλά και εντός
- η) η δυνατότητα σε πρωτοβουλίες, λήψη αποφάσεων και επίλυση προβλημάτων
- θ) η επιμελημένη επαγγελματική εμφάνιση και
- ι) η ευγένεια συμπεριφοράς, η εχεμύθεια, η διακριτικότητα και η διπλωματικότητα.

6.6 Επαγγελματικό Περίγραμμα Γραμματέως Βοηθού Διοίκησης

6.6.1 Γενικά

Ο καθιερωμένος διεθνώς τίτλος του προσωπικού που εκτελεί εργασίες της Γραμματείας Διοίκησης είναι «Γραμματέας Βοηθός Διοίκησης» και αντιστοιχεί στο 2^ο ανώτερο επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας, σύμφωνα με το πλαίσιο «Πιστοποιημένων Επαγγελματικών Περιγραμμάτων» του ΕΚεΠις, με αριθμό 50 και τίτλο «Γραμματέας Διοίκησης/Διεύθυνσης». Για το εν λόγω επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας υφίσταται Συλλογική Ρύθμιση (η υπ' αριθμ. Απόφαση 6/1988 του ΔΔΔΔ Αθηνών), η οποία δεσμεύει ουσιαστικά τους εργοδότες και εργαζόμενους σε όλες τις επιχειρήσεις της χώρας.

Σχετική επίσης η Κωδικοποίηση, του Οργανισμού Μεσολάβησης και Διαιτησίας (ΟΜΕΔ), της Συλλογικής Ρύθμισης του «Προσωπικού Γραφείων» (υπάλληλοι, γραμματείς, κ.ά.) στις βιομηχανικές και βιοτεχνικές επιχειρήσεις όλης της χώρας (www.omed.gr/files/codings/76_K53ROS).

Σύμφωνα με την ταξινόμηση οικονομικών κλάδων δραστηριοτήτων ΣΤΕΠ–92, οι Γραμματείς Βοηθοί Διοίκησης ανήκουν στην κατηγορία 4.1, με τίτλο «Υπάλληλοι γραφείου και ασκούντες συναφή επαγγέλματα», όπου περιλαμβάνονται όσοι ασκούν επαγγέλματα, για τα οποία απαιτείται γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία για την εκτέλεση διαφόρων εργασιών όπως και, γραμματειακή υποστήριξη.

Σύμφωνα με την ταξινόμηση δραστηριοτήτων ΣΤΑΚΟΔ οι Γραμματείς Βοηθοί Διοίκησης υπάγονται στους κωδικούς 51, 52, 65, 66 και 72. (Σχετικά στοιχεία Ε.Κε.Πις, Α.3., α3.1. σελ. 20 και 21 του πλαισίου «Πιστοποιημένων Επαγγελματικών Περιγραμμάτων»).

6.6.2 Αρμοδιότητες

Οι αρμοδιότητες της Γραμματέως ως επαγγελματικής ειδικότητας, αφορούν στα ακόλουθα:

- α) διοικητικά και οργανωτικά θέματα, διαχείρισης συντονισμού επικοινωνίας και ροής εργασιών με τα άλλα επίπεδα της διοικητικής ιεραρχίας
- β) συνεργασίας με εσωτερικούς, εξωτερικούς πελάτες και συνεργάτες
- γ) διαχείρισης έργων, αυτόβουλης λήψης αποφάσεων και επίλυσης προβλημάτων
- δ) διαχείρισης και διάχυσης πληροφορίας
- ε) δημιουργικής γραφής επιχειρηματικών κειμένων
- στ) συμμετοχής σε ομάδες εργασίας
- ζ) διοργάνωσης εκδηλώσεων και συμμετοχής σε αυτές
- η) διαχείρισης δημοσίων σχέσεων και συσκέψεων
- θ) εκτέλεσης εργασιών με μορφή τηλεργασίας και
- ι) ολοκλήρωσης των πάσης φύσεως βοηθητικών εργασιών.

Οι αρμοδιότητες των Γραμματέων στο ελληνικό επιχειρηματικό περιβάλλον, προκύπτουν από τις πρακτικές και τα οργανογράμματα οργανισμών δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα, τραπεζών, οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης, μεγάλων επιχειρήσεων, μικρομεσαίων και πολύ μικρών επιχειρήσεων και μονάδων παροχής υπηρεσιών υγείας, μονάδων ενόπλων δυνάμεων και σωμάτων ασφαλείας, πανεπιστημίων.

6.6.3 Ανάλυση των επαγγελματικών λειτουργιών

6.6.3.1 Διαμόρφωση και διάχυση εταιρικών αξιών

Η συμμετοχή Γραμματέως στη διαμόρφωση των εταιρικών αξιών αφορά την αφοσίωση στην αποστολή και τους στόχους του οργανισμού. Η/ο Γραμματέας πρέπει να συνδιαμορφώνει τα πρότυπα οράματος, κουλτούρας, κοινωνικής ευθύνης και συμπεριφοράς εντός και εκτός του οργανισμού σε διαχρονική βάση.

Η/ο Γραμματέας πρέπει να συμμετέχει στη διάχυση των εταιρικών αξιών εντός του οργανισμού, μέσω και της προαγωγής της καινοτομίας, συμπεριλαμβανομένων των τηλεματικών εφαρμογών, της πρωτοβουλίας και της δημιουργικότητας.

6.6.3.2 Συμμετοχή στο σχεδιασμό των δραστηριοτήτων

Η/ο Γραμματέας πρέπει να συμμετέχει στο σχεδιασμό των δραστηριοτήτων της Γραμματείας μέσω:

- α) του εντοπισμού και ανάδειξης των δυνατών και αδύνατων στοιχείων της, των ευκαιριών και απειλών (Swot analysis)
- β) της σύγκρισης και της αναφοράς σε πρότυπες πρακτικές, ελληνικές και διεθνείς (Benchmarking analysis)
- γ) του εντοπισμού δυνατοτήτων αξιοποίησης τεχνογνωσίας και ικανοτήτων τρίτων (Outsourcing analysis)
- δ) της αξιοποίησης των δυνατοτήτων τηλεργασίας για την παροχή ορισμένων δραστηριοτήτων/ υπηρεσιών
- ε) του προσδιορισμού των απαιτήσεων ή/και προδιαγραφών για χώρους, εξοπλισμούς και μέσα καθώς και το χωροταξικό σχεδιασμό, την εργονομία και την Υγεία και Ασφάλεια στην εργασία
- στ) της εισήγησης για την υποδομή τεχνολογίας πληροφορίας και επικοινωνίας (ΤΠΕ), όπως Η/Υ, εκτυπωτές, σαρωτές κειμένων, μονάδες σκληρών και οπτικών δίσκων, μηχανές τηλεομοιοτυπίας, συστήματα τηλεδιάσκεψης, λογισμικό κειμενικής επεξεργασίας, επεξεργασίας σε φύλλα, παρουσιάσεων κ.τ.λ.

6.6.3.3 Συμμετοχή στην οργάνωση

Η/ο Γραμματέας πρέπει να συμμετέχει στην οργάνωση της Γραμματείας μέσω:

- α) της εκπόνησης του πλαισίου λειτουργίας της, όπου καθορίζονται η αποστολή, οι γενικές και ειδικές αρμοδιότητες και η οργανωτική διάρθρωση
- β) της σύνταξης εγχειριδίων γραμματειακής υποστήριξης με την περιγραφή διαχείρισης των εργασιών πάσης φύσεως αλληλογραφίας χαρτώας και ηλεκτρονικής, αρχείων χαρτών και ηλεκτρονικών, προμηθειών, διάθεσης αναλωσίμων και ασφάλειας δεδομένων
- γ) της ανάλυσης των εργασιών της διοικητικο-γραμματειακής υποστήριξης, με τις οδηγίες για τις εργασίες
- δ) της ανταπόκρισης στις αρμοδιότητες και ευθύνες, της εστίασης στους στόχους, των έγκαιρων και αξιόπιστων αναφορών και εισηγήσεων
- ε) του χειρισμού θεμάτων διαπροσωπικής, τηλεφωνικής, τηλεφωνικής ηλεκτρονικής ή μέσω τηλεδιάσκεψης επικοινωνίας με συνεργάτες, προμηθευτές, αρχές και ενδιαφερόμενους
- στ) της δημιουργικής γραφής επιχειρηματικών κειμένων, όπως επιστολών, πρακτικών, εκθέσεων, μνημονίων, ανακοινώσεων, δελτίων τύπου, ψηφισμάτων, ευχαριστηρίων επιστολών ή συλλυπητηρίων.
- ζ) της προετοιμασίας και της συμμετοχής σε Διοικητικά Συμβούλια, Γενικές Συνελεύσεις και άλλα Όργανα, ειδικότερα με την προετοιμασία της ημερήσιας διάταξης, της αποστολής των προσκλήσεων, της προετοιμασίας του χώρου διεξαγωγής, των εξοπλισμών και της εξυπηρέτησης των εισηγητών και κοινού, της άσκησης γραμματειακής υποστήριξης, της απομαγνητοφώνησης και σύνταξης πρακτικών καθώς και της κοινοποίησης των αποφάσεων προς ενέργεια.

- η) της προετοιμασίας συσκέψεων εσωτερικών ή εξωτερικών συνεργατών, συναντήσεων με πελάτες, συμβούλους, προμηθευτές ή ενδιαφερομένους του οργανισμού
- θ) της διαχείρισης θεμάτων δημοσίων σχέσεων με πελάτες, αρχές, φορείς, ενώσεις, ενδιαφερομένους και τύπο καθώς και σχετικών ενεργειών για ημερίδες, συνέδρια, χορηγίες και προβολή προϊόντων
- ι) της διαχείρισης παραπόνων και ζητημάτων με πελάτες και συνεργάτες
- ια) της διαχείρισης της εταιρικής επικοινωνίας και εικόνας του οργανισμού
- ιβ) της οργάνωσης και συμμετοχής σε μετακινήσεις και επαγγελματικά ταξίδια της Διοίκησης μεριμνώντας για τις επαφές με ταξιδιωτικά γραφεία, ξενοδοχεία και εστιατόρια, για τα αναγκαία έγγραφα, εισιτήρια, συνάλλαγμα και επαγγελματικά δώρα
- ιγ) της ενημέρωσης και καθοδήγησης του νεοπροσλαμβανόμενου προσωπικού στη Γραμματεία
- ιδ) της επιμέλειας της υποδοχής και φιλοξενίας πελατών και επισκεπτών και
- ιε) της διαχείρισης και επικοινωνίας πληροφοριών σε συνεργάτες, πελάτες και ενδιαφερομένους.

6.7 Επαγγελματικά προσόντα

6.7.1 Τυπικά προσόντα

Τα τυπικά προσόντα αφορούν πτυχία και απολυτήρια από τις βαθμίδες της τυπικής εκπαίδευσης όπως:

- α) μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών,
- β) πτυχίο ανώτατης ή ανώτερης σχολής
- γ) απολυτήριο Λυκείου

6.7.2 Κατάρτιση

Η κατάρτιση στην ειδικότητα Γραμματέως Διοίκησης και οι σχετικές δεξιότητες αποδεικνύονται μέσω:

- α) βεβαίωσης δημόσιου ή ιδιωτικού ΙΕΚ με ειδικότητα Γραμματέως Διοίκησης
- β) πτυχίου Ιδιωτικής Σχολής/ Κέντρου Ελευθέρων Σπουδών με ειδικότητα Γραμματέως Διοίκησης
- γ) συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης σε εκπαιδευτικά προγράμματα επιμόρφωσης Γραμματέων Διοίκησης
- δ) πιστοποίησης επαγγελματικών γνώσεων Γραμματέων Διοίκησης
- ε) πιστοποίησης γνώσεων σε θέματα τηλεματικών εφαρμογών, Η/Υ
- στ) πτυχίων Ξένων Γλωσσών.

6.7.3 Γενικές γνώσεις

Οι Γραμματείς πρέπει να αποδεικνύουν γνώσεις, ως αποτέλεσμα της αφομοίωσης πληροφοριών μέσω της μάθησης, στα παρακάτω γνωστικά πεδία:

- α) διοίκησης επιχειρήσεων
- β) οργανωσιακής συμπεριφοράς
- γ) άριστου χειρισμού γλώσσας (μητρικής και ξένων γλωσσών), σε προφορικό και γραπτό λόγο, τόσο για δημιουργική γραφή επιχειρηματικών κειμένων, όσο και για προφορικές παρουσιάσεις
- δ) δημόσιων σχέσεων
- ε) επαγγελματικής συμπεριφοράς και ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατείας

- στ) νομοθεσίας περί Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, χρόνου τήρησης αρχείων, τηλεπικοινωνιών, ηλεκτρονικής υπογραφής
- ζ) επαγγελματικής επικοινωνίας
- η) θεσμικού πλαισίου προστασίας προσωπικών δεδομένων
- ι) διαδικασιών και διαχείρισης κύριων και βοηθητικών εργασιών γραμματειακής υποστήριξης.

6.7.4 Γνώσεις Ειδικών Θεμάτων

Οι Γραμματείς πρέπει να αποδεικνύουν γνώσεις γενικών αρχών ειδικών θεμάτων όπως:

- α) μεθοδολογίας διαχείρισης διακινδύνευσης, αλλαγών και κρίσεων
- β) δικαίου
- γ) πολιτικής οικονομίας
- δ) στατιστικής
- ε) λογιστικής
- στ) μάρκετινγκ
- ζ) χωροταξίας, εργονομίας και
- η) διαχείρισης έργου.

6.7.5 Γενικές Δεξιότητες

Οι Γραμματείς πρέπει να διαθέτουν δεξιότητες, ως ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και αξιοποίησης τεχνογνωσίας για την εκπλήρωση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων, όπως:

- α) τυπικού διενέργειας Συσκέψεων, Διοικητικών Συμβουλίων, Γενικών Συνελεύσεων κ.τ.λ.
- β) τυπικού διενέργειας τηλεφωνικής επικοινωνίας και επικοινωνίας τηλεδιάσκεψης
- γ) επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων, βάσεων δεδομένων, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, παρουσίασης ή εξειδικευμένων προγραμμάτων (αρχειοθέτησης, αλληλογραφίας κ.ά.)
- δ) αρχειονομίας για διαχείριση χαρτών και ηλεκτρονικών αρχείων
- ε) πρακτικής αριθμητικής
- στ) θεμάτων προμηθειών και ελέγχου αποθεμάτων
- ζ) ταξινόμησης αναλωσίμων
- η) αναγνώρισης βλαβών συμβατικών και ηλεκτρονικών μηχανημάτων
- θ) αντιμετώπισης προβλημάτων λειτουργίας συσκευών γραφείου
- ι) εργαλείων καταχώρησης, καταγραφής αιτημάτων και συναντήσεων και
- ια) κατάρτισης χρονοδιαγραμμάτων διαχείρισης έργων.

6.7.6 Διοικητικές Δεξιότητες

Οι Γραμματείς πρέπει να διαθέτουν τις παρακάτω διοικητικές δεξιότητες:

- α) επίλυσης προβλημάτων
- β) ανάληψης σταθμισμένων πρωτοβουλιών και λήψης αποφάσεων
- γ) διαχείρισης λαθών
- δ) αναλυτικής και συνθετικής σκέψης, με αντικειμενική ανάλυση καταστάσεων και δημιουργία λογικών συμπερασμάτων

- ε) οργανωτικότητας, καινοτομικής και δημιουργικής σκέψης
- στ) αμφίδρομης ανοιχτής επικοινωνίας, λεκτικής και μη
- ζ) ενεργητικής ακρόασης
- η) ομαδικού πνεύματος και διπλωματικότητας
- θ) συνεργασίας με όλα τα επίπεδα διοικητικής ιεραρχίας, συναδέλφων και συνεργατών
- ι) αποτελεσματικής εξυπηρέτησης πελατείας και συνεργατών
- ια) διαχείρισης χρόνου
- ιβ) τακτοποίησης πληροφοριών με ταξινόμηση θεμάτων, δράσεων, πραγμάτων στα πλαίσια κανόνων και διαχείρισης / διάχυσης πληροφορίας
- ιγ) διάγνωσης αναγκών και κάλυψης απαιτήσεων
- ιδ) κατανόησης ψυχογραφίας ανθρώπων και αξιολόγησης αυτών.

6.7.7 Ικανότητες

Οι Γραμματείς, πέραν της καλής μνήμης, πρέπει να διαθέτουν ικανότητες, ως αποδεδειγμένη επάρκεια στη χρήση γνώσεων, δεξιοτήτων και προσωπικών, κοινωνικών ή/και μεθοδολογικών δυνατοτήτων σε περιστάσεις εργασίας και στην επαγγελματική ή/και προσωπική ανέλιξη, και ειδικότερα αυτές:

- α) προσωπικών συναισθηματικών ικανοτήτων, όπως:
 - αα) αυτοεπίγνωσης, με επίγνωση συναισθημάτων, αυτο-αξιολόγηση και αυτο-πεποίθηση
 - αβ) αυτορρύθμισης, με αυτοέλεγχο, αξιοπιστία, ευσυνειδησία, προσαρμοστικότητα και καινοτομία
 - αγ) κινήτρων συμπεριφοράς, με τάση προς επίτευξη, δέσμευση, πρωτοβουλία και αισιοδοξία
- β) κοινωνικών συναισθηματικών ικανοτήτων, όπως:
 - βα) ενσυναίσθησης, με κατανόηση των άλλων, προσανατολισμό στην παροχή υπηρεσιών, ενίσχυση ανάπτυξης των άλλων, σωστό χειρισμό διαφορετικότητας και πολιτική αντίληψη
 - ββ) κοινωνικής δεξιότητας, με επιρροή, επικοινωνία, καταλυτική δράση όσον αφορά τις αλλαγές, καλλιέργεια δεσμών, σύμπραξη και συνεργασία, ηγεσία μέσω αυτογνωσίας, αυτοελέγχου, αυτοαξιολόγησης, αυτοπεποίθησης, αυτοπειθαρχίας, αυτοδιοίκησης, θετικής σκέψης, ελπίδας, διηνεκούς ανάγκης μάθησης και ηθικής
- γ) ικανοτήτων νευρογλωσσικού προγραμματισμού, με χρήση των πέντε αισθήσεων και αγκύρωση
- δ) μαθησιακής διαδικασίας, που αντικατοπτρίζουν την πορεία των νοητικών διαδικασιών και της σκέψης του υποκειμένου κατά τη διάρκεια μιας μαθησιακής διαδικασίας, όπως:
 - δα) γνώσης, με ανάκληση δεδομένων, τακτοποίηση πληροφοριών και ευελιξία κατηγοριοποίησης
 - δβ) κατανόησης, με κατανόηση εννοιών, ερμηνεία προβλημάτων και οδηγιών
 - δγ) εφαρμογής, με χρήση μιας έννοιας ή γενίκευση σε νέες καταστάσεις και πλαίσια
 - δδ) ανάλυσης, με διάκριση σε συστατικά μέρη και κατανόηση της οργανωτικής δομής μιας έννοιας/ μιας κατάστασης
 - δε) σύνθεσης, με κατασκευή νέας δομής από διαφορετικά στοιχεία, δημιουργία νέου νοήματος δομής
 - δστ) αξιολόγησης, με διατύπωση αξιολογικών κρίσεων.

(Πηγή: «Μεθοδολογικός Οδηγός για το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων» -Ν. 3879/2010, Υπουργείο Παιδείας Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, Αθήνα, Φεβρουάριος 2011)

6.8 Συνεχιζόμενη εκπαίδευση

Προκειμένου να λειτουργήσει ποιοτικά η Γραμματεία θα πρέπει οι Γραμματείς, πέραν της βασικής μόρφωσης, πρέπει να παρακολουθούν δια βίου μια επικαιροποιημένη εκπαίδευση (παραδοσιακού τύπου ή μέσω συστημάτων ηλεκτρονικής μάθησης) προκειμένου να καταρτίζονται στα σύγχρονα εργαλεία της διοικητικο-γραμματειακής υποστήριξης.

Η κατάρτιση προς την κατεύθυνση αυτή πρέπει να περιλαμβάνει:

- α) την εκπαίδευση στις εξελίξεις του επαγγέλματος Γραμματέων στην Ελλάδα και το εξωτερικό και τις νέες απαιτήσεις-προδιαγραφές της θέσης αυτών
- β) τα σύγχρονα εργαλεία και τεχνικές της ανοιχτής διαχείρισης, που συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση της διοικητικο-γραμματειακής υποστήριξης της Διοίκησης των οργανισμών
- γ) τις εξειδικευμένα προσδιοριστικές τάσεις της οργανωσιακής συμπεριφοράς, σε συνάρτηση με τα ηγετικά και συναισθηματικά πρότυπα, την ηθική και δεοντολογία του επαγγέλματος και
- δ) την εκπαίδευση για επικαιροποίηση των γνώσεων που αντιστοιχούν στο 2^ο ανώτερο ιεραρχικά επίπεδο Γραμματέας Διοίκησης/Διεύθυνσης (σχετικό επαγγελματικό περίγραμμα Ε.Κε.Πις με αριθμό 50).

7 Διαχείριση αρχείων

7.1 Λόγοι διαχείρισης αρχείων

Λόγοι, που καθιστούν αναγκαία την οργανωμένη διαχείριση αρχείων αποτελούν, μεταξύ άλλων:

- α) αποτροπή νομικής έκθεσης
- β) απόδειξη της τήρησης των απαιτήσεων που θέτει το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο για τη λειτουργία του οργανισμού
- γ) προστασία των συμφερόντων του οργανισμού και των δικαιωμάτων των εργαζομένων, των πελατών και των υφιστάμενων και μελλοντικών ενδιαφερομένων μερών.
- δ) τεκμηριωμένη υποστήριξη στη διαμόρφωση πολιτικών και αποφάσεων σε επίπεδο Διοίκησης
- ε) μείωση των λειτουργικών εξόδων και
- στ) προώθηση της συνέπειας, συνέχειας και παραγωγικότητας στη διαχείριση
- ζ) ευκολότερη και πιο συστηματοποιημένη εφαρμογή νέων τεχνολογιών
- η) προστασία των ζωτικής σημασίας πληροφοριακών πηγών που κατέχει και διαχειρίζεται ο οργανισμός σε περίπτωση καταστροφής
- θ) διατήρηση της συλλογικής μνήμης του οργανισμού και
- ι) βελτίωση της δημόσιας εικόνας του οργανισμού.

7.2 Σύστημα διαχείρισης αρχείων (ΣΔΑ)

Η Γραμματεία μπορεί να επωφεληθεί τα μέγιστα από τη δημιουργία ενός Συστήματος Διαχείρισης Αρχείων.

Βάση για τη δημιουργία ενός ΣΔΑ μπορεί να αποτελέσει το διεθνές πρότυπο ISO 15489-1: 2001.

Το εν λόγω διεθνές πρότυπο:

- α) Βρίσκει εφαρμογή στη διαχείριση των αρχείων, σε κάθε φόρμα ή μέσο, έντυπων και ψηφιακών αρχείων, που έχουν δημιουργηθεί ή ληφθεί από κάθε δημόσιο ή ιδιωτικό οργανισμό ή άτομο, κατά την διεκπεραίωση των επιχειρηματικών ή/και άλλων δραστηριοτήτων, λειτουργώντας ως απόδειξη των δραστηριοτήτων αυτών.
- β) Παρέχει καθοδήγηση:
 - βα) στη διαχείριση των αρχείων, ικανοποιώντας τις αρχειακές απαιτήσεις που θέτει η σειρά προτύπων ISO 9000
 - ββ) στο σχεδιασμό και την εφαρμογή ενός ΣΔΑ.
- γ. Επικεντρώνεται:
 - γα) Στα εργαλεία που πρέπει να αναπτυχθούν στο πλαίσιο κάθε ΣΔΑ, όπως:
 1. πολιτική διαχείρισης αρχείων
 2. ταξινομικό σχήμα αρχείων που να βασίζεται στις επιχειρηματικές δραστηριότητες
 3. δημιουργία πινάκων επιλογής και εκκαθάρισης αρχείων
 4. ταξινομικό σχήμα που αφορά στην πρόσβαση και ασφάλεια των αρχείων
 5. γλωσσάριο ελεγχόμενου λεξιλογίου και όρων της επιστήμης της αρχειονομίας
 - γβ) Τις διεργασίες που χρησιμοποιούν αυτά τα εργαλεία, ήτοι:
 1. εντοπισμό και συλλογή
 2. πρωτοκόλληση
 3. ταξινόμηση
 4. πρόσβαση και ασφάλεια
 5. αποθήκευση και διαχείριση
 6. απομάκρυνση και εκκαθάριση.

Η Γραμματεία, έχοντας στη διάθεση της τα παραπάνω εργαλεία, θα είναι σε θέση να παράγει και να διαχειριστεί αρχεία:

- α) ενεργά, τα οποία απαιτούνται κατά τη διεκπεραίωση καθημερινών διοικητικών δραστηριοτήτων και στα οποία γίνονται συχνές ανακτήσεις
- β) ημιενεργά, στα οποία δεν γίνονται συχνές ανακτήσεις και τα οποία δεν απαιτούνται συνεχώς για τρέχουσα χρήση
- γ) ανενεργά, των οποίων η ενεργή και ημιενεργή περίοδος του κύκλου ζωής έχει πλέον παρέλθει και τα οποία δεν απαιτούνται πια για τη διεκπεραίωση των δραστηριοτήτων για τις οποίες δημιουργήθηκαν
- δ) διηνεκούς υπηρεσιακής χρησιμότητας, που διατηρούνται στο διηνεκές εξαιτίας της οικονομικής, νομικής, διοικητικής, πληροφοριακής, επιστημονικής και πολιτιστικής τους αξίας.

7.3 Τήρηση βασικών χαρακτηριστικών αρχείων σε ΣΔΑ

Σε κάθε περίπτωση ένα σύστημα διαχείριση αρχείων θα πρέπει να εξασφαλίζει την τήρηση των ακόλουθων βασικών χαρακτηριστικών τους:

- α. **Αυθεντικότητα:** Αυθεντικό είναι εκείνο το αρχείο το οποίο μπορεί να αποδείξει:
 1. ότι είναι αυτό που ισχυρίζεται ότι είναι.

2. ότι έχει δημιουργηθεί ή σταλεί από το άτομο που αναφέρεται ότι το έχει δημιουργήσει ή στείλει.
3. ότι έχει δημιουργηθεί ή σταλεί την χρονική στιγμή που αναφέρεται ότι αυτό συνέβη.

Για να εξασφαλίσει ένας οργανισμός την αυθεντικότητα των αρχείων που παράγει και δέχεται, πρέπει να εφαρμόσει και να τεκμηριώσει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο πολιτικών και διαδικασιών, το οποίο θα ελέγχει τη δημιουργία, λήψη, αποστολή, διατήρηση και απομάκρυνση των αρχείων κατά τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται ότι τα αρχεία προστατεύονται από την χωρίς εξουσιοδότηση τροποποίηση και χρήση, ότι οι δημιουργοί των αρχείων λειτουργούν στα πλαίσια της εξουσιοδότησης τους και μπορούν να εντοπιστούν και ότι όλα αυτά μπορούν να αποδειχτούν κατά τρόπο τεκμηριωμένο.

β. Έγκυρότητα: Έγκυρο αρχείο είναι εκείνο του οποίου το περιεχόμενο μπορεί να αντιμετωπιστεί με εμπιστοσύνη ως μία πλήρης και ακριβή αναπαράσταση των συναλλαγών, των δραστηριοτήτων ή των γεγονότων τα οποία τεκμηριώνει, και μπορεί να αποτελέσει μία έγκυρη βάση για τη διεκπεραίωση των περαιτέρω συναλλαγών και δραστηριοτήτων. Για να εξασφαλιστεί ο έγκυρος χαρακτήρας των αρχείων είναι απαραίτητο αυτά να δημιουργούνται και να συλλέγονται ταυτόχρονα, ή αμέσως μετά από την συναλλαγή ή το γεγονός με το οποίο σχετίζονται και από άτομα τα οποία θα έχουν άμεση γνώση των γεγονότων ή από αυτοματοποιημένα συστήματα τα οποία χρησιμοποιούνται καθημερινά για την διεκπεραίωση της συγκεκριμένης συναλλαγής.

γ. Ακεραιότητα: Η ακεραιότητα ενός αρχείου σχετίζεται με την ιδιότητα του να είναι μη τροποποιημένο και να διακρίνεται για την ολότητα του. Οι αρχειακές πολιτικές και οι διαδικασίες που θα εκδοθούν πρέπει να καθορίζουν ποιες παρεμβάσεις θα μπορούσαν να γίνουν σε ένα αρχείο, αφότου αυτό δημιουργηθεί, υπό ποιες προϋποθέσεις αυτές οι ενέργειες θα μπορούσαν να εξουσιοδοτηθούν και ποιος θα έχει την εξουσιοδότηση να τις πραγματοποιήσει. Οποιαδήποτε τέτοια ενέργεια επί των αρχείων θα πρέπει να τεκμηριώνεται και να είναι ανιχνεύσιμη.

δ. Χρηστικότητα: Χρηστικό είναι εκείνο το αρχείο το οποίο μπορεί να εντοπιστεί, ανακτηθεί, παρουσιαστεί και ερμηνευθεί. Οι διασυνδέσεις του αρχείου με το εξωτερικό περιβάλλον, όπως αυτές έχουν καταγραφεί και στα μεταδεδομένα, πρέπει να παρέχουν την πληροφόρηση εκείνη που είναι απαραίτητη για την κατανόηση των δραστηριοτήτων και συναλλαγών οι οποίες τα δημιούργησαν. Οι διασυνδέσεις μεταξύ των αρχείων, που τεκμηριώνουν μία συνεχόμενη αλυσίδα δραστηριοτήτων, πρέπει να διατηρούνται. Ειδικότερα και σε ότι αφορά τα ψηφιακά αρχεία, αυτά θα πρέπει να συναρτώνται στενά και με την ηλεκτρονική υπογραφή (Π.Δ. 150/2001 ΦΕΚ 125 Α/2001).

8 Επαγγελματική ηθική και δεοντολογία Γραμματέων Βοηθών Διοίκησης

8.1 Αρχές επαγγελματικής ηθικής

Η επαγγελματική ηθική και η δεοντολογία των Γραμματέων διέπεται από τους κανόνες επαγγελματικού κώδικα.

Ο επαγγελματικός κώδικας ηθικής και δεοντολογίας πρέπει να εμπεριέχει τις ακόλουθες βασικές αρχές:

- α) **Εμπιστευτικότητα:** Η/ο Γραμματέας δεν αναπαράγει εμπιστευτικές ή ευαίσθητες πληροφορίες εντός ή εκτός του οργανισμού και λειτουργεί, για τη Διοίκηση, ως πρόσωπο απόλυτης εμπιστοσύνης.
- β) **Ηθική ακεραιότητα:** Η/ο Γραμματέας με κάθε θεμιτό μέσο αποδεικνύει τη μη συμμετοχή σε πράξεις – ενέργειες ή παραλείψεις που δεν διενήργησε η/ο ίδια/ος και αφορούν τον οργανισμό, συνεργάτες ή πελάτες, πολύ δε περισσότερο δεν επιρρίπτει ευθύνες σε άλλους γι' αυτό ή για κάτι που έκανε μη ορθά. Αναλαμβάνει τις ευθύνες της/του, και έχει εμπιστοσύνη στην δίκαιη κρίση της Διοίκησης, που την/τον προσέλαβε ή την/τον τοποθέτησε στην εν λόγω θέση και διαφυλάσσει τους συνεργάτες της/του. Είναι κατ' ακολουθία πρόσωπο, που υπηρετεί την αλήθεια και τα συμφέροντα του οργανισμού.
- γ) **Αξιοπιστία:** Η/ο Γραμματέας αποδεικνύει έμπρακτα, ότι είναι πρόσωπο εμπιστοσύνης και αξιοπιστίας σε όλες τις εκφάνσεις της καθημερινότητας και ειδικότερα προσέρχεται στην εργασία της/του πάντα στο καθορισμένο ωράριο, είναι εφοδιασμένη/ος με τα κατάλληλα παραστατικά και έγγραφα, που θα διευκολύνουν τόσο τη δική της/του όσο και την εργασία της Διοίκησης, δεν καταχράται του δικαιώματος αδειών υγείας, ώστε όταν πραγματικά απαιτηθεί να τις χρειαστεί να μην αμφιβάλλει κανείς για την πραγματική κατάσταση της υγείας της/του και παραδίδει κάθε εργασία κατά το δυνατόν πληρέστερη και στο σωστό χρόνο.
- δ) **Υπευθυνότητα:** Η/ο Γραμματέας αποδεικνύει ότι είναι υπεύθυνη/ος σε ότι αφορά τον καθορισμό των προτεραιοτήτων της/του και την έγκαιρη εκτέλεση των καθηκόντων της/του. Τηρεί σχολαστικά τις προθεσμίες για εργασίες που της/του δίνονται και σε περίπτωση που αυτό είναι ανέφικτο, είτε για λόγους ανώτερης βίας, είτε για άλλους, ενημερώνει έγκαιρα την Διοίκηση, ώστε να προάγει την αμοιβαία εμπιστοσύνη. Καταρτίζει λίστα εργασιών ανά ημέρα και την ενημερώνει για κάθε αλλαγή, ακόμα και αν αυτό τύχει να επαναλαμβάνεται συνεχώς σε ημέρες έντονης πίεσης. Δεν μεταβιβάζει εργασίες και κατ' ακολουθία ευθύνες, σε περίπτωση που μοιράζεται αυτές με συνεργάτες της/του, προκειμένου να περατωθεί η εργασία στην ώρα της, όταν δεν έχει τη δυνατότητα να τις ολοκληρώσει κατά τις προσδοκίες της/του, αλλά αναλαμβάνει κάθε ευθύνη συντονισμού, επιστασίας, ολοκλήρωσης και ελέγχου των εργασιών αυτών.
- ε) **Αυτοκαθοδήγηση:** Η/ο Γραμματέας εργάζεται παραγωγικά και με σύγχρονες μεθόδους και προλαμβάνει τις ασφυκτικές προθεσμίες διαχωρίζοντας τα σημαντικά από τα επείγοντα. Εργάζεται με απώτερο σκοπό την ποιοτική στήριξη του έργου της Διοίκησης, του οργανισμού και προς αυτή την κατεύθυνση δρομολογεί την εκπαίδευσή και την ανάπτυξη των ικανοτήτων, δεξιοτήτων και συμπεριφορών της/του.
- στ) **Συνεργασία:** Η/ο Γραμματέας βοηθά αποτελεσματικά και μοιράζεται τις γνώσεις και την εμπειρία της/του, όπου και όποτε το απαιτεί η ανάγκη των άμεσα συνεργατών, αλλά και των συναδέλφων γενικότερα. Αισθάνεται παραγωγική/ός όταν αναλαμβάνει ευθύνες όπου και όποτε της/του ζητηθούν, αλλά αντίστοιχα γνωρίζει και πότε να λέει ευγενικά, «όχι», εξηγώντας τους λόγους, που σε περίπτωση καταφατικής απάντησης, αυτό θα ζημίωνε τα υπόλοιπα έργα που έχει αναλάβει, την θέση της/του, τη Διοίκηση που στηρίζει, τον οργανισμό ή το κοινωνικό της/του χρέος γενικότερα. Η εργατικότητα και η διάθεση συνεργασίας, δεν θα πρέπει να εκλαμβάνεται από την Διοίκηση, ως ευκαιρία υπερφόρτωσης

ευθυνών, εργασιών και έξω από το κανονικό ωράριο εργασίας και πίεσης, δεδομένου ότι αυτά εγκυμονούν προϋποθέσεις αποτυχίας ή και μη ολοκλήρωσης άλλων εργασιών που της/του έχουν ανατεθεί. Η ανάληψη εκπαίδευσης νέων συνεργατών Γραμματέων ή βοηθητικού προσωπικού είναι μια επιβεβλημένη διαδικασία που εντάσσεται στο όλο πλαίσιο συνεργασίας.

- ζ) **Ευελιξία:** Η/ο Γραμματέας προτάσσει το συμφέρον του οργανισμού και της Διοίκησης, σε όλες τις περιπτώσεις επιχειρησιακών αναγκών επιδεικνύοντας τη σχετική ευελιξία. Η διάθεση όμως αυτή δεν πρέπει να εκλαμβάνεται από τη Διοίκηση και τον οργανισμό, ως ευκαιρία υπερφόρτωσης ευθυνών/εργασιών καταστρατήγησης ωραρίου εργασίας ή/και πίεσης, δεδομένου ότι οι καταστάσεις αυτές εγκυμονούν κινδύνους, αποτυχία ή/και μη ολοκλήρωση άλλων εργασιών που της/του έχουν ανατεθεί.
- η) **Πολυμάθεια:** Η/ο Γραμματέας οφείλει να γνωρίζει όσο το δυνατό περισσότερα σχετικά με τον οργανισμό και ειδικότερα για την οργάνωσή του, τις σύγχρονες τάσεις διοίκησης στους διάφορους τομείς του, την ψυχογραφία των στελεχών, τις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών που εγκαθίστανται και το εν γένει κλίμα εργασιακής ικανοποίησης. Κάθε γνώση που αποκτά καθίσταται χρήσιμη στην διεκπεραίωση των εργασιών της/του, στις οργανωτικές αποφάσεις που αφορούν τη Γραμματεία, στη διοίκηση των έργων που αναλαμβάνει καθώς και στις αντίστοιχες εργασίες στήριξης της Διοίκησης.
- θ) **Θέση ως προς Χρηματικά Ανταλλάγματα και Δωροδοκία:** Η/ο Γραμματέας για όλα όσα προσφέρει στο γραφείο, στη Διοίκηση, στους συνεργάτες, στους πελάτες και στην κοινωνία εν γένει, δεν απαιτεί άλλη αμοιβή ή δωροληψία, πέρα του συμφωνημένου μισθού και των όποιων έξτρα παροχών που συμπεριλαμβάνονται στο συμβόλαιό πρόσληψής της/του ή ενδεχομένως όσων ο οργανισμός κρίνει ότι μπορεί να λάβει ως πριμ παραγωγικότητας. Κατ' ουδένω όμως τρόπο δεν μπορεί να περιμένει ή να δεχτεί αντάλλαγμα για τις υπηρεσίες που προσφέρει, ως μέρος των καθηκόντων του/της, από πελάτες ή συνεργάτες του οργανισμού. Κάθε τέτοια ενέργεια, εκ μέρους πελάτη ή συνεργάτη, πρέπει να γίνεται φανερά και η/ο ίδια/ος, προς διαβεβαίωση ότι πρόκειται για μια ευγενική και άδολη πράξη των εν λόγω, να ενημερώνει τη Διοίκηση και με την συναίνεσή της και μόνο να γίνεται αποδεκτή ή άλλως να απορρίπτεται ευγενικά.
- ι) **Ηθικές Προσδοκίες:** Η/ο Γραμματέας οφείλει να οριοθετεί τη δράση της όλης επιχειρησιακής της/του στρατηγικής, να κατανέμει ορθολογικά πόρους και εξουσία, να κοινωνικοποιείται, να κάνει χρήση του οργανωσιακού σχεδιασμού που δρα ηθικά, να δημιουργεί πρόσφορο έδαφος για διηλεκτική εταιρική ηθική, να γνωρίζει τα δυνατά, αδύνατα σημεία του εαυτού της/του και τα όρια της/του, να διακρίνεται για την αντικειμενικότητα, να αποφεύγει τα στερεότυπα, τις προκαταλήψεις και τις διακρίσεις, να διακατέχεται από ενσυναίσθηση, ηγετικά πρότυπα και να έχει θάρρος προβολής αντίστασης οσάκις απαιτείται.

9 Υπεργολαβικές υπηρεσίες Γραμματείας Διοίκησης

9.1 Γενικά

Ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας του παρόχου υπεργολαβικών υπηρεσιών Γραμματείας είτε εκτελείται από φυσικό, είτε από νομικό πρόσωπο, βασίζεται τις Αρχές του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας (Code of Ethical and Business Standards for Outsourcing Professionals) της Διεθνούς Ενώσεως Επαγγελματιών Υπεργολάβων (International Association of Outsourcing Professionals – IAOP), όπως αυτές θεσπίστηκαν, υπογράφηκαν και ισχύουν.

9.2 Επαγγελματική υπευθυνότητα

Ο πάροχος υπεργολαβικών υπηρεσιών Γραμματείας τάσσεται υπέρ της ηθικής επαγγελματικής πρακτικής, για κάθε εργασία που αναλαμβάνει και υπέρ των συμφερόντων του πελάτη του, που αφορούν σε επαγγελματικές συμφωνίες του.

Ο πάροχος υπεργολαβικών υπηρεσιών Γραμματείας πρέπει να διασφαλίζει, ότι οι υπεργολαβικές υπηρεσίες και σχέσεις που αναπτύσσονται, υλοποιούνται και διευθύνονται από επαγγελματίες που δρουν βάσει αναγνωρισμένων επαγγελματικών πρακτικών και ηθικών κανόνων.

Ο πάροχος υπεργολαβικών υπηρεσιών Γραμματείας δημιουργεί αξία και κερδίζει το σεβασμό, με την αξιοπιστία στη συνεργασία με τους συνεργάτες και τα στελέχη του οργανισμού. Ο υπεργολάβος-πάροχος συμβάλλει στην υιοθέτηση υψηλού επαγγελματισμού, επηρεάζει τα μέλη του οργανισμού με τα οποία συνεργάζεται και συνεισφέρει στην επιτυχία του οργανισμού στον οποίο παρέχει τις υπηρεσίες Γραμματείας.

9.3 Δεοντολογία

Ο πάροχος υπεργολαβικών υπηρεσιών Γραμματείας συμμορφώνεται με τις επιταγές των Νόμων με τον ηθικό και επαγγελματικό κώδικα του οργανισμού για τον οποίο εργάζεται. Ο υπεργολάβος προάγει αποφάσεις που υποστηρίζουν τις αμοιβαία κοινού οφέλους μακροχρόνιες επαγγελματικές συμφωνίες με πελάτες, μετόχους, προμηθευτές και λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη του οργανισμού με τον οποίο συνεργάζεται.

Ο υπεργολάβος χρησιδανίζει την ικανότητα, τις γνώσεις, τις δεξιότητες και την εμπειρία με τιμιότητα και ηθική ακεραιότητα ώστε πελάτες, υπάλληλοι και λοιποί εταίροι του οργανισμού, να μπορούν να πληροφορούνται, κινητοποιούνται και να ενθαρρύνονται σε δεσμευτικές αποφάσεις.

Ο υπεργολάβος διασφαλίζει, ότι είτε σε απευθείας συνεργασίες, είτε σε εκμισθώσεις από οργανισμούς, χρησιμοποιεί θεμιτά μέσα και καταβάλλει κάθε προσπάθεια υλοποίησης του έργου που έχει αναλάβει.

9.4 Καθήκοντα/Κατευθυντήριος άξονας

Ο υπεργολάβος υπηρεσιών Γραμματείας πρέπει να διασφαλίζει ότι:

- α) αντιπροσωπεύει επακριβώς, μέσω πάσης φύσεως γραπτής αλλά και προφορικής επικοινωνίας τις γνώσεις, ικανότητες, δεξιότητες και εμπειρίες με τρόπο που να διευκολύνεται η επιτυχής σύγκριση αποτελεσμάτων
- β) αναλαμβάνει ο ίδιος ή αντίστοιχα προτείνει συνεργασία και με άλλους επαγγελματίες ή οργανισμούς, υπό την αναγκαία προϋπόθεση τόσο ο ίδιος, όσο και οι επαγγελματίες ή οργανισμοί συνεργασίας να

- έχουν το ίδιο υπόβαθρο γνώσεων, εμπειριών και δεξιοτήτων για το συγκεκριμένο έργο που αναλαμβάνουν κάθε φορά και παράλληλα μοιράζεται, καταθέτει και καταγράφει τις προϋποθέσεις και τα προσόντα που προαπαιτούνται για το κάθε έργο όποτε κριθεί αυτό αναγκαίο
- γ) παρέχει κάθε σχετική πληροφορία, με ακρίβεια και σαφήνεια, που αφορά: στην εργασία που έχει αναλάβει, τη στρατηγική, το κόστος, τις πηγές, τις μεθόδους, τα εργαλεία, τη διακινδύνευση, τις εναλλακτικές μεθόδους και τις εν γένει αξιώσεις που προκύπτουν. Ακόμη, διευκρινίζει το βαθμό και την έκταση της απαιτούμενης διοικητικής υποστήριξης και ενδεχομένως για το προτεινόμενο μοντέλο και για την αποτελεσματική συνολικής διοίκηση των ενεργειών.
 - δ) αποκαλύπτει κάθε υπάρχουσα ή πιθανή επαγγελματική σχέση, που μπορεί ή αναμένεται ότι μπορεί να επηρεάσει στο μέλλον ή να επιδράσει στον οργανισμό ή σε κάποιο μέλος στη λήψη αποφάσεων ή σε διοικητική δέσμευση
 - ε) διασφαλίζει την ακεραιότητα ή καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να διασφαλιστεί αυτή, καθώς και κάθε σχετική αναφορά, πληροφορία ή σύσταση που μπορεί να επιδράσει πάνω στην εμπειρία ή στην επιτυχία των μελών του οργανισμού
 - στ) δεν παραπληροφορεί ή παραπλανά εν γνώσει του, οσάκις αναφέρεται ή πληροφορεί για άλλους επαγγελματίες ή οργανισμούς, πελάτες της ή ανταγωνιστές του ίδιου ή του πελάτη που έχει αναλάβει
 - ζ) εσωκλείει και παραδίδει κάθε έγγραφο και αποδεικτικό στοιχείο, που αφορά στο έργο που έχει αναλάβει για τον πελάτη του και το οποίο αν δεν συμπεριληφθεί στο φάκελο μπορεί να διαστρέψει τη λήψη αποφάσεων και
 - η) αναφέρει και καταθέτει την πηγή των πληροφοριών και ιδεών του, που χρησιμοποιούνται για το εκάστοτε έργο, προς αξιολόγηση και από κοινού αξιοποίηση για τη διεύρυνση της γνώσης και της αποτελεσματικότητας.

9.5 Επαγγελματική ανάπτυξη

Ο πάροχος υπεργολαβικών υπηρεσιών Γραμματείας συμβάλλει διαρκώς στην προστιθέμενη αξία χτίζοντας τα προσόντα και τη γνώση μέσω της δια βίου μάθησης, της συσσωρευόμενης εμπειρίας και της εστίασης στη καινοτομία.

Ο πάροχος υπεργολαβικών υπηρεσιών Γραμματείας πρέπει να:

- α) καταδεικνύει ότι είναι τα προσόντα του επαγγελματία που σχεδιάζουν, θέτουν σε εφαρμογή και διευθύνουν τις παρεχόμενες υπεργολαβικές υπηρεσίες και σε τελική ανάλυση παράγουν οικονομικά οφέλη για τους οργανισμούς
- β) εγγυάται διαρκή βελτίωση στα οφέλη της παρεχόμενης υπεργολαβίας αναπτύσσοντας τη γνώση και τις δεξιότητες του επαγγελματικού του πεδίου
- γ) κατανοεί διαρκώς και κατευνάζει τρέχοντες και έκτακτης ανάγκης κινδύνους που αφορούν στην παρεχόμενη υπεργολαβική εργασία
- δ) ελαχιστοποιεί το τελικός κόστος των υπεργολαβικών υπηρεσιών μέσω της εκπαίδευσής του και της προώθησης νέων πρακτικών με βάση την ευρεία αγορά υπηρεσιών του κλάδου.

Ο πάροχος υπεργολαβικών υπηρεσιών Γραμματείας πρέπει να:

- α) επενδύει, σε τακτική βάση, στην εκπαίδευση και την επαγγελματική του ανάπτυξη, ώστε να βελτιώνει τις γνώσεις και δεξιότητες του στον τομέα των υπεργολαβικών υπηρεσιών
- β) συνεισφέρει ελεύθερα στη μετάδοση των γνώσεών του και της εμπειρίας του, μέσω αναγνωρισμένων πρακτικών και κατευθυντήριων γραμμών, που να μην θίγουν τα πνευματικά δικαιώματα άλλων επαγγελματιών
- γ) συμμετέχει και να συμβάλλει άμεσα, μέσα από την εκπαίδευση και την μετάδοση της εμπειρίας του, στην ανάπτυξη των συνεργαζόμενων επαγγελματιών Γραμματέων
- δ) αναζητά νέους αμοιβαία επωφελείς τρόπους υπεργολαβικής συνεργασίας και
- ε) διαθέτει ή/και επιδιώκει την απόκτηση των σχετικών με το επάγγελμα πιστοποιητικών.

9.6 Προβολή υπεργολαβικών υπηρεσιών

Ο πάροχος υπεργολαβικών υπηρεσιών Γραμματείας είναι ο ίδιος αποτελεσματικός και ταυτόχρονα πρέσβυς των υπεργολαβικών υπηρεσιών, ως μέσου αποτελεσματικής διοικητικής και επαγγελματικής πρακτικής.

Ο πάροχος υπεργολαβικών υπηρεσιών Γραμματείας πρέπει να:

- α) διαβεβαιώνει, με μια διαρκώς βελτιούμενη στον τομέα της εκπαίδευσης επιχειρηματική πρακτική, για τα οφέλη που αποκομίζει ο οργανισμός που εμπιστεύεται τις υπεργολαβικές υπηρεσίες και την θετική επιρροή του
- β) βελτιώνει διαρκώς, την επί επιχειρηματικού και κοινωνικού συνόλου αντίληψη, για τα οφέλη της διοικητικής πρακτικής, της επιχειρηματικότητας και του επαγγέλματος
- γ) ενθαρρύνει ανοιχτές και δημόσιες συζητήσεις, που αφορούν στα οφέλη της υπεργολαβικής διοικητικο-γραμματειακής υποστήριξης και
- δ) προσελκύει υψηλού επιπέδου και αξιόλογα talenta του κλάδου να συνεργαστούν στην υπεργολαβία προς όφελος των οργανισμών, των ιδίων και του κοινωνικού συνόλου.

9.7 Εφαρμογή αρχών και κανόνων δεοντολογίας

Η εφαρμογή των αρχών και των κανόνων που διέπουν τον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας, προϋποθέτει την επικοινωνία τους στους συναλλασσόμενους, την αναφορά και την ενημέρωση στις αρχές του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας της Διεθνούς Ενώσεως Επαγγελματιών Υπεργολάβων (International Association of Outsourcing Professionals - I.A.O.P).

10 Τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, που επικουρούν τη στήριξη

10.1 Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης- Management Information Systems (M.I.S)

10.1.1 Στοιχεία αρχιτεκτονικής συστήματος M.I.S

Τα κύρια χαρακτηριστικά της δομής ενός συστήματος MIS είναι:

- α) αρχιτεκτονική τριών στρωμάτων, που καλύπτει οριζόντιες ανάγκες
- β) παραμετροποιήσιμη και πολυεπίπεδη λογική πληροφόρησης

- γ) κλιμακούμενη και επεκτάσιμη λύση
- δ) κατανομή φόρτου μεταξύ πολλαπλών εξυπηρετητών
- ε) εξελιγμένο μοντέλο ασφάλειας
- στ) δυνατότητες ολοκλήρωσης με τρίτα συστήματα
- ζ) χρήση ανοικτής αρχιτεκτονικής
- η) σύνδεση με τις κύριες Βάσεις Δεδομένων
- θ) ανεξαρτησία από λειτουργικό περιβάλλον
- η) λειτουργία ανεξαρτήτως εξυπηρετητή και
- ι) λειτουργία σε οποιαδήποτε βάση δεδομένων.

10.1.2 Τεχνολογική πλατφόρμα συστήματος M.I.S

Τα κύρια χαρακτηριστικά της τεχνολογικής πλατφόρμας ενός συστήματος MIS είναι τα ακόλουθα:

- α) ανεξαρτησία από λειτουργικό περιβάλλον
- β) υποστήριξη και εφαρμογές μέσω διαδικτύου και εξυπηρετητών διαφορετικών κατασκευαστών
- γ) πλήρη λειτουργικότητα μέσω Web Browsers.

10.1.3 Χαρακτηριστικά συστήματος M.I.S

Τα κύρια χαρακτηριστικά ενός συστήματος MIS είναι:

- α) ομοιόμορφη διαχείριση εγγράφων, δεδομένων, εικόνας, ήχου, όπως σάρωση πάσης φύσεως εντύπων, εισαγωγή ηλεκτρονικών εγγράφων και αρχείων, εισαγωγή εικόνων και ήχου, διαχείριση e-mail & fax.
- β) πολλαπλές μεθόδους ανάκτησης πληροφορίας όπως αναζητήσεις με συνδυασμούς κριτηρίων και αναζήτηση με ελεύθερο κείμενο
- γ) ενσωματωμένη δυνατότητα επισκόπησης εγγράφων και ενσωματωμένη δυνατότητα εμφάνισης εγγράφων σε ενιαίο περιβάλλον όπως formats εγγράφων σε μορφή εικόνας και ηλεκτρονικών εγγράφων
- δ) ασφάλεια διαχείρισης επιχειρησιακών πληροφοριών.

10.1.4 Ασφάλεια συστήματος M.I.S

Τα κύρια χαρακτηριστικά ασφάλειας ενός συστήματος MIS είναι τα ακόλουθα:

- α) υψηλή ασφάλεια σε όλα τα επίπεδα όπως δικαιώματα σε επίπεδο χρήστη και ομάδας, δικαιώματα πρόσβασης σε κάθε οντότητα προς διαχείριση του συστήματος και κρυπτογράφηση των εγγράφων που αποθηκεύονται
- β) υψηλή ασφάλεια σε όλα τα επίπεδα όπως κρυπτογράφηση της διακινούμενης πληροφορίας στο δίκτυο, ενσωματωμένη δυνατότητα χρήσης ηλεκτρονικών/ψηφιακών υπογραφών & πιστοποιητικών.

10.1.5 Οφέλη συστήματος M.I.S

Τα οφέλη ενός συστήματος M.I.S, συμβάλλουν αποτελεσματικά στο όλο πλαίσιο λειτουργίας του οργανισμού αλλά και στην δράση της Γραμματείας και αυτά είναι:

- α) διατήρηση των αποθηκευμένων πληροφοριών σε αποθηκευτικά μέσα για μεγάλο χρονικό διάστημα χωρίς αλλοίωση

- β) απλοποιημένες μέθοδοι για τον προγραμματισμό της διατήρησης εγγράφων στο ηλεκτρονικό αρχείο
- γ) προστασία των εγγράφων από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση και τροποποίηση
- δ) σύνθετη και ταχύτατη αναζήτηση και ανάκληση εγγράφων
- ε) ολοκλήρωση με υπάρχουσες εφαρμογές και πληροφοριακά συστήματα
- στ) απομακρυσμένη πρόσβαση σε έγγραφα και διαδικασίες για πρόσβαση σε επιχειρησιακές πληροφορίες, συμμετοχή σε διαδικασίες του οργανισμού και φιλικό περιβάλλον εργασίας σε web browser
- ζ) αυτοματοποιημένη διαχείριση επιχειρησιακών ροών για σχεδιασμό επιχειρησιακών ροών εργασίας, βάσει προκαθορισμένων προτύπων, εκτέλεση της προγραμματισμένης ροής με απλό και σαφή τρόπο και πλήρη παρακολούθηση της διεκπεραίωσης της ροής.

10.2 Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (Decision Support Systems - DSS)

Τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων εξυπηρετούν το διοικητικό επίπεδο του οργανισμού και αποσκοπούν στην υποστήριξη λήψης ορθολογικών αποφάσεων.

Τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων αποτελούν ένα συνδυασμό των δυνατοτήτων του ανθρώπου και του Η/Υ στα πλαίσια του οποίου αυτός που λαμβάνει κάποια απόφαση χρησιμοποιεί μορφοποιημένες ή αμορφοποίητες μεθόδους για να διερευνήσει κάποιο πρόβλημα χαμηλού βαθμού δόμησης και ενισχύοντας τη συλλογιστική του καταλήγει στη λήψη απόφασης.

Τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων τροφοδοτούνται από:

- α) τις εξόδους των M.I.S
- β) τα εξωτερικά δεδομένα του οργανισμού
- γ) τις βάσεις δεδομένων
- δ) τα εργαλεία/τεχνικές υπό τη μορφή μοντέλου.

Τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων προσφέρουν τις παρακάτω υπηρεσίες:

- α) συναλλαγές
- β) αυτοματισμούς γραφείου
- γ) ενημέρωση
- δ) επίλυση επιχειρηματικών προβλημάτων στρατηγικής
- ε) προσέγγιση στον τελικό χρήστη.

10.3 Συστήματα επιχειρηματικής ευφυΐας (Business Intelligence Systems - BIS)

Τα συστήματα επιχειρηματικής ευφυΐας υπερβαίνουν την απλή διαχείριση της πληροφορίας M.I.S και εισέρχονται στο πεδίο της διαχείρισης της γνώσης και της υποστήριξης στη λήψη αποφάσεων.

Τα συστήματα διαχείρισης γνώσης βασίζονται στη διαχείριση πληροφοριών αρχείων και τη σύνδεση τους με τη διαχείριση της γνώσης.

Η διαχείριση της γνώσης αφορά στη συστηματική και αποτελεσματική διαχείριση των γνωστικών πόρων ενός οργανισμού. Ως τέτοιοι νοούνται οι φορείς της γνώσης, είτε αυτή είναι ρητή, όπως η γνώση που προκύπτει από την ανάγνωση και μελέτη αρχείων, είτε άρρητη, όπως είναι η μη καταγεγραμμένη εμπειρία του προσωπικού κάθε οργανισμού. Συστατικά στοιχεία ενός συστήματος διαχείρισης της γνώσης είναι η δημιουργία, αποθήκευση, ταξινόμηση, ανάκτηση και αξιοποίηση των γνωστικών αυτών πόρων.

Η σύνδεση της διαχείρισης της γνώσης και της διαχείρισης των αρχείων και πληροφοριών είναι στενή. Για κάποιες από τις δραστηριότητες της πρώτης υπάρχουν αντίστοιχες δραστηριότητες για την δεύτερη. Η διαχείριση της γνώσης εντοπίζει, αποθηκεύει, ανακτά, κατανέμει, διατηρεί και προστατεύει τη γνώση του οργανισμού. Οι διαχειριστές των αρχείων κάνουν ακριβώς τις ίδιες ενέργειες διαχειριζόμενοι την καταγεγραμμένη πληροφορία που διαθέτει ο οργανισμός, η οποία είναι ένα τμήμα της γνώσης του οργανισμού.

Και οι δύο κλάδοι χρησιμοποιούν κάποια κοινά τεχνολογικά εργαλεία, όπως βάσεις δεδομένων, συστήματα διαχείρισης εγγράφων, ψηφιοποίηση και άλλες τεχνολογίες της πληροφορίας για να πετύχουν συγκεκριμένους στόχους, οι οποίοι όμως υπερβαίνουν την απλή εφαρμογή τεχνολογιών.

Επιπλέον, και οι δύο τομείς στηρίζονται σε ορθά ανεπτυγμένες πολιτικές και διαδικασίες, οι οποίες συνθέτουν ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο για την εφαρμογή των τεχνολογικών αυτών λύσεων.

Παρότι ο επιχειρηματικός στόχος, οι μεθοδολογίες και οι έννοιες που χρησιμοποιούνται είναι παρόμοιες, οι δύο αυτοί τομείς δεν ανταγωνίζονται μεταξύ τους μα αλληλοσυμπληρώνονται. Ένα καλά οργανωμένο σύστημα διαχείρισης αρχείων αποτελεί το κατάλληλο έδαφος για τη στήριξη μίας προσπάθειας διαχείρισης της γνώσης, ενώ από την πλευρά της η διαχείριση της γνώσης ενισχύει την αξία της συστηματικής εφαρμογής πολιτικών και πρακτικών διαχείρισης αρχείων.

Η διαχείριση της γνώσης είναι επιστημονικός κλάδος με τις ονοματολογίες, Θεωρία της Πληροφορίας, Τεχνολογία της Πληροφορίας, Συστήματα Διοικητικών Βάσεων Δεδομένων και Διοίκηση της Γνώσης που αξιοποιούν της παρακάτω κατηγορίες της γνώσης:

- α) «τι» (Know What), αναφορά σε γεγονότα
- β) «γιατί» (Know Why), αναφορά σε γνωστικά επιστημονικά πεδία
- γ) «πώς» (Know How), αναφορά σε δεξιότητες – ικανότητες
- δ) «ποιος» (Know Who), αναφορά σε γνώση του ποιος γνωρίζει τι και σε γνώση του ποιος γνωρίζει πώς να κάνει τι.

Οι πληροφορίες χρησιμεύουν στη Γραμματεία ιδιαίτερα:

- α) στο σχεδιασμό και τον έλεγχο των διαδικασιών.
- β) στην ανεύρεση της κατάλληλης πληροφορίας σε καθημερινή βάση από ποικίλες πηγές (τύπο, ΜΜΕ, βιβλία, διαδίκτυο ή επιχειρησιακό δίκτυο, πρόσωπα, ομάδες, ενώσεις, ΑΕΙ, οργανισμούς, προμηθευτές, ειδικά λεξικά, τηλεφωνικούς καταλόγους, ειδικές εκδόσεις για τις επιχειρήσεις και από κλαδικούς συνδέσμους)
- γ) στην αξιοποίηση της γνώσης της πληροφορίας για ανάπτυξη παραγωγικών υπηρεσιών και για τη διαχείριση πελατών και συνεργατών

- δ) στην αποτελεσματική αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων, προκειμένου η Γραμματεία να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του ανταγωνισμού, να αναπτύσσεται με ταχείς ρυθμούς, να στηρίζει και εξυπηρετεί αποτελεσματικά τη Διοίκηση και τους άλλους τομείς του οργανισμού με αναφορές, στατιστικούς πίνακες, γραφήματα, διαγράμματα, παρουσιάσεις, φωτογραφίες και βίντεο κ.ά.
- ε) στη μείωση του κόστους λειτουργιών
- στ) στην καινοτομία και την πρωτοβουλία
- ζ) στη διάχυση της γνώσης της πληροφορίας σε όλα τα διοικητικά επίπεδα
- η) στη συγκριτική αξιολόγηση
- θ) στη δημιουργία και βελτίωση επαφών, συνεργασιών και στην επίλυση προβλημάτων και
- ι) στη δημιουργία μοντέλου λειτουργιών και ειδικότερα της λήψης αποφάσεων.

11 Αξιολόγηση Γραμματείας Διοίκησης

11.1 Αξιολόγηση εντός του οργανισμού

Αξιολογήσεις και λογοδοσία διενεργούνται σε όλα τα στάδια και επίπεδα διαδικασιών – ευθυνών των Γραμματέων προκειμένου:

- α) να μετρηθεί η τελική επίτευξη στόχων και προτύπων
- β) να μετρηθεί η πραγματική απόδοση
- γ) να συγκριθούν τα πραγματικά αποτελέσματα με τα πρότυπα
- δ) να αναληφθούν διαδικασίες πρόληψης και διορθωτικών δράσεων και
- ε) να γίνει διερεύνηση, καταμερισμός ευθυνών και ανάληψη επακόλουθων ενεργειών

Η αξιολόγηση των Γραμματέων πρέπει να γίνεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα και κατ' ελάχιστον ανά έτος και να λαμβάνει υπόψη τα κάτωθι:

- α) την πολιτική ποιότητας των οργανισμών
- β) τους στόχους της Διοίκησης και των Γραμματέων
- γ) τα αποτελέσματα επίτευξης στοχοθεσίας των Γραμματέων
- δ) το βαθμό ικανοποίησης των Γραμματέων
- ε) το βαθμό ικανοποίησης της Διοίκησης και
- στ) τα δεδομένα ανάπτυξης του οργανισμού.

Εάν κριθεί ότι, για οποιοδήποτε προαπαιτούμενο ή αντικείμενο εργασιών υποστήριξης της Διοίκησης, απαιτούνται πρόσθετοι πόροι ή αλλαγές στην όλη προσέγγιση, ο υπεύθυνος σχεδιασμού, οι συμμετέχουσες/οντες σε αυτόν Γραμματείς πρέπει να προτείνουν ενέργειες επανασχεδιασμού στη Διοίκηση. Οι τρόποι και η μεθοδολογία αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων Γραμματέων αποσκοπούν:

- α) στην πιστοποίηση των υφιστάμενων προσόντων των επαγγελματιών του κλάδου, που ασκούν ήδη το εξειδικευμένο αυτό επάγγελμα και
- β) στην εκτίμηση και προσδιορισμό του πλαισίου ετοιμότητας όσων επιθυμούν και έχουν τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα, να ασκήσουν το επάγγελμα αυτό.

11.2 Αξιολόγηση υπεργολαβικών υπηρεσιών

Ο υπεργολάβος (υπηρεσιών Γραμματείας) εκτιμά και αποτιμά την τελική έκβαση του έργου που κάθε φορά αναλαμβάνει, με τέτοιο τρόπο που αντικειμενικά να μπορεί να κριθεί και αξιολογηθεί από τρίτους.

Ο υπεργολάβος διασφαλίζει, ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες από τον ίδιο και τους λοιπούς παρόχους επαγγελματίες, που πρότεινε και έγιναν αμοιβαία αποδεκτοί, εστιάζουν και αναβαθμίζουν το τελικό προϊόν ή υπηρεσία προς όφελος του πελάτη και των ενδιαφερομένων μερών του οργανισμού.

Ο υπεργολάβος διασφαλίζει ότι αναβαθμίζει τον τομέα δραστηριοτήτων του οργανισμού που ανέλαβε και αποδεικνύει το οικονομικό όφελος από αυτή την ενέργεια με τρόπο αντικειμενικό και μετρήσιμο.

Ειδικότερα, ο υπεργολάβος διασφαλίζει ότι:

- α) υιοθετεί αντικειμενικά και τυποποιημένα μέτρα επιτυχίας για κάθε υπεργολαβική σχέση που συνάπτει, που αντανακλούν σε ένα ευρύ φάσμα επιχειρηματικών αποτελεσμάτων θετικής έκβασης, ως προς τα αποτελέσματα που οδηγούν
- β) υιοθετεί και εγκαθιδρύει αντικειμενικά κριτήρια και τυποποιημένα μέτρα για πιθανούς κινδύνους και διαχείριση κρίσεων με υπεργολαβικές συνεργασίες
- γ) συλλέγει και αναφέρει κάθε αποτέλεσμα και ειδικότερα τα ακριβή, με αντικειμενικά τυποποιημένα κριτήρια
- δ) χρησιμοποιεί τα αποτελέσματα και προϊόντα της τυποποίησης, ως βάση για υποδείξεις, σε κάθε εμπλεκόμενο με τον οργανισμό (πελάτες, στελέχη, υπαλλήλους, προμηθευτές κ.λπ.), ώστε να συμμορφώνονται προς τις αρχές του οργανισμού
- ε) χτίζει, συνεχώς αναζητά και υιοθετεί νέες αποτελεσματικές μεθόδους επικοινωνίας, διοικητικές αλλαγές στο πνεύμα της διοίκησης αλλαγών διαδικασίες δειπής που αφορούν σε υπεργολαβικές σχέσεις και συνεργασίες, νέες αποτελεσματικές μεθόδους διαχείρισης κρίσεων και μηχανισμούς ανταμοιβής πρωτοβουλιών στο πνεύμα της διοίκησης αβεβαιότητας και οι οποίες αφορούν σε υπεργολαβικές σχέσεις και συνεργασίες.

Παράρτημα Α

Βασική νομοθεσία επικοινωνιών και αρχείων

Α. Βασική νομοθεσία επικοινωνιών

1	Π.Δ. 342/ΦΕΚ. Α΄ 284/22.11. 2002	Διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών, Ν. Π. Δ. Δ. και Ο. Τ. Α. ή μεταξύ αυτών και των φυσικών ή νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου και ενώσεων φυσικών προσώπων
2	ΑΠΟΦΑΣΗ Αριθ. 248/71 ΦΕΚ. Β΄.	Κανονισμός Παροχής Υπηρεσιών Πιστοποίησης 603/16. 5. 2002 Ηλεκτρονικής Υπογραφής
3	α. Π.Δ. 150/ΦΕΚ. Α΄125/25.6.2001	Προσαρμογή στην Οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές.
4	Ηλεκτρονικές διευθύνσεις και δελτία:	<p>I. www.ebusinessforum.gr «ΔΕΚΑΛΟΓΟΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ ΚΑΙ ΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗΣ»</p> <p>ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ Ε-2' «Ηλεκτρονικές Υπογραφές και Ηλεκτρονικά Πιστοποιητικά Ταυτοποίησης (Τεχνική και Νομική προσέγγιση)».</p> <p>II. http://www.eett.gr/gr_pages/telec/eSign/IntroEsign.htm «Εποπτεία και Έλεγχος παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Υπογραφής» της Ε.Ε.Τ.Τ.</p> <p>III. ΔΕΛΤΙΑ ΕΝΩΣΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ, ΜΑΡΤΙΟΣ 1995.</p> <p style="padding-left: 40px;">i. Δ.Α. Πετρόπουλου «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ: ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ».</p> <p style="padding-left: 40px;">ii. Γ. ΓΡ. ΜΟΥΡΓΕΛΑ «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ»</p>
5	Ν. 2867/ΦΕΚ. Α΄. 273/19.12.2000	Οργάνωση και λειτουργία τηλεπικοινωνιών και άλλες διατάξεις.
6	Ν. 2774/ΦΕΚ. Α΄. 287/22.12. 1999	Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα
7	Ν. 2672/ΦΕΚ. Α΄. 290/1998	Διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα (τηλεομοιοτυπία–ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)

- 8 Την ηλεκτρονική διεύθυνση
www.ebusinessforum.gr
- BIB Ακολουθητέα Πρακτική για αποτελεσματική διαχείριση Ασφάλειας Πληροφοριών.
- Παράγραφος 8.7.4, Ασφάλεια του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Υποπαράγραφος 8.7.4.1., Κίνδυνοι (σ.71) και
- Υποπαράγραφος 8.7.4.2., Πολιτική ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (σ. 72).
- 9 Το ειδικό αφιέρωμα της Αρχής Διασφάλισης Απορρήτου Επικοινωνιών

B. Βασική Νομοθεσία Αρχείων

- 1 Ν. 2846/ΦΕΚ. Α΄. 229/23.10.2000 Αρχεία Πρωθυπουργού, Υπουργών, Υφυπουργών και της Γενικής Γραμματείας του Υπουργικού Συμβουλίου.
- 2 Ν. 2819/ΦΕΚ. Α΄. 84/15.3.2000 (Ν. 2472/ΦΕΚ. Α΄. 50/10.4.1997) Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Σχετική Φόρμα «Γνωστοποίησης Τήρησης Αρχείου/Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων» (www.dpa.gr).
- 3 Π.Δ. 397/ΦΕΚ. Α΄. 221/19.12.1994 Ελάχιστες προδιαγραφές ασφάλειας και υγείας κατά τη χειρωνακτική διακίνηση φορτίων
- 4 Ν. 1946/ΦΕΚ. Α΄. 69/14.5.1991 Γενικά Αρχεία του Κράτους και άλλες διατάξεις.
- 5 Π.Δ. 480/ΦΕΚ. Α΄. 173/14.10.1985 Εκκαθάριση των αρχείων Ο.Τ.Α. και των Ιδρυμάτων, Ν.Π.Δ.Δ. και των συνδέσμων αυτών.
- 6 Π.Δ. 1258/ΦΕΚ. Α΄. 369/1981 Περί εκκαθάρισεως των αρχείων των Νοσηλευτικών Ιδρυμάτων, των Ιδρυμάτων Κοινωνικής Πρόνοιας, και των Σχολών Εκπαιδεύσεως Νοσηλευτικού Προσωπικού (Ν.Π.Δ.Δ) αρμοδιότητας Υπουργείου Κοινωνικών Υπηρεσιών (νυν Υπουργείου Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων).
- 7 Π.Δ. 87/ΦΕΚ. Α΄. 27/3.2.1981 Περί εκκαθάρισεως των αρχείων των Δημοσίων Υπηρεσιών και Ν.Π.Δ.Δ.
- 8 Π.Δ. 81/ΦΕΚ. Α΄. 7/1981 Περί εκκαθάρισεως των αρχείων των Υπηρεσιών του Υπουργείου Κοινωνικών Υπηρεσιών.
- 10 Ν. 768/ΦΕΚ. Α΄. 186/18.8.1980 Περί εκκαθάρισεως των αρχείων των Ν.Π.Δ.Δ.
- 11 Π.Δ. 162/ΦΕΚ. Α΄. 42/6.3.1979 Περί εκκαθάρισεως των αρχείων των Δημοσίων Υπηρεσιών.

- 12 Απόφαση Αρ. Φ 20118/29501/1176 Μικροφωτογράφιση Αρχείων
- ΦΕΚ. Β΄1319/30.8.2004 «Μικροφωτογράφιση Αρχείων»
- Ν.Δ. 1196/ΦΕΚ.Α΄. 109/5.7.1972
- Β.Δ. 750/ΦΕΚ. Α΄. 217/8.12.1972
- Άρθρο 44 Κ.Φ.Σ./3^{ος} 1977
- Π.Δ. 351/ΦΕΚ. Α΄. 145/1977
- Π.Δ. 162/ΦΕΚ. Α΄. 42/6.3.1979
- Ν. 1040/ΦΕΚ. Α΄. 76/3.4.1980
- Π.Δ. 356/ΦΕΚ. Α΄. 157/10.10.1986
- Π.Δ. 128/ΦΕΚ. Α΄. 86/21.4.1986
- Ν. 1599/ΦΕΚ. Α΄. 75/10-11. 6.1986
- 13 α. Μεγάλος αριθμός άρθρων
ΑΣΤΙΚΟΥ/ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΚΩΔΙΚΑ και ΚΩΔΙΚΑ
ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΔΙΚΟΝΟΜΙΑΣ / ΒΙΒΛΙΩΝ ΚΑΙ
ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ
- β. Έννοιες αρχειονομίας αναφέρονται στο Ν.
1646/1991 «Γενικά Αρχεία του Κράτους και άλλες
διατάξεις».
- γ. Εγκύκλιοι ΥΠΕΣΔΔΑ&ΔΤ
- Τα άρθρα αναφέρονται στις δια του Νόμου προβλεπόμενα χρονικά όρια
τήρησης τεκμηρίων αρχείου Επιχειρηματικών Μονάδων/ Οργανισμών.
- «Ηλεκτρονική Διοίκηση-Ηλεκτρονική Διαχείριση και Αρχαιοθήκη
Εγγράφων»
- «Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο»
- αρ. ΔΙΑΔΠ/Α1/22123/18.10.2001, αρ. ΔΙΑΔΠ/Α1/22122/18.10.2001
- και μεταγενέστερες
14. Ν. 3844 ΦΕΚ 63 Α 2010 Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία
2006/123 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του
Συμβουλίου σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική
αγορά και άλλες διατάξεις

Παράρτημα Β

Βασική βιβλιογραφία

A. ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

1. Πρότυπα
 - i. ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008 - Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας – Απαιτήσεις,
 - ii. ΕΛΟΤ EN ISO 9000: 2005 - Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας – Θεμελιώδεις αρχές και λεξιλόγιο
 - iii. ΕΛΟΤ 1429:2008 – Διαχειριστική επάρκεια οργανισμών για την υλοποίηση έργων δημοσίου χαρακτήρα – Απαιτήσεις
 - v. ΕΛΟΤ EN ISO 10002:2004 Διαχείριση της Ποιότητας - Ικανοποίηση πελατών – Κατευθυντήριες οδηγίες για το χειρισμό παραπόνων εντός των οργανισμών

2. DANIEL GOLEMAN, i.) «Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ: ΓΙΑΤΙ ΤΟ Ε.Κ. ΕΙΝΑΙ ΠΙΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΑΠΟ ΤΟ Ι.Κ.», - ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ,

- ii.) «ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΕ ΑΝΔΡΕΣ ΚΑΙ ΓΥΝΑΙΚΕΣ», ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ, 1999.

3. Δ. ΜΠΟΥΡΑΝΤΑΣ, «ΗΓΕΣΙΑ: Ο ΔΡΟΜΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΡΚΟΥΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ» - ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΚΡΙΤΙΚΗ, 2005
4. Δ. ΜΠΟΥΡΑΝΤΑΣ – Ν. ΠΑΠΑΛΕΞΑΝΔΡΗ, «ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ» - ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΜΠΕΝΟΥ, 2003.
5. R. HEATH, «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ» - ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΓΚΙΟΥΡΔΑ.
6. Σ. ΚΑΡΒΟΥΝΗΣ, «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ» - ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ, 1999.
7. Α. ΚΑΝΤΑΣ, «ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ – ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ» - ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ, 1998.
8. P. MONTANA, B. CHARNOV, «MANATZMENT» - ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ, 2005.
9. E. TIERNEY, «101 ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΛΥΤΕΡΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ» - ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΚΡΙΤΙΚΗ, 2002.
10. G. MORGAN, «ΟΙ ΟΨΕΙΣ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ» - ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΚΑΣΤΑΝΙΩΤΗ, 2000.
11. HARVARD BUSINESS REVIEW, «ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ» - ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ, 2002.
12. Κ. ΤΡΑΜΑΝΤΖΑΣ, ΕΚΘΕΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ INNOREGIO: ΔΙΑΔΟΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ» ΜΕΛΕΤΗ «ΣΥΝΘΕΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΩΝ – ΕΡΓΑΣΙΩΝ».
13. TILTON, JACKSON, RIGBY, «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ: ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ» - ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΕΛΛΗΝ, 2003.
14. Ι. Σ. ΠΑΝΑΓΟΠΟΥΛΟΥ, PhD in Industrial Psychology, Δ/ντή Έρευνας & Ανάπτυξης SHL ΕΛΛΑΣ «ΧΡΗΣΗ ΨΥΧΟΜΕΤΡΙΚΩΝ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (στο χώρο εργασίας)»
15. DR. Δ. ΓΚΟΥΣΚΟΣ, «ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ: ΑΝΑΛΥΣΗ PEST ΚΑΙ SWOT», ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ, 2005
16. J. ELLIS, «Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ» - ΕΚΔΟΣΗ Ε.Α.Ε.
17. A. WESLEY, «ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ», ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΕΛΛΗΝ, 2005
18. A. REASE, «Η ΓΛΩΣΣΑ ΣΩΜΑΤΟΣ», - ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΕΣΩΤΡΟΠΟΝ, 1999
19. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ, FLORENCE NICOLAS – JACQUES REPUSSARD, «ΚΟΙΝΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ»
20. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ ΑΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ "ΥΡΕΝΙΟ", «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ» - ΕΚΔΟΣΗ 1.1., ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2002

21. E- BUSINESS FORUM (www.ebusinessforum.gr),
 1. ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ Ε5 « OUTSOURCING », ΑΘΗΝΑ, 2003
 2. ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤ.2 «Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΕΥΕΛΙΚΤΩΝ ΑΣΥΡΜΑΤΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ», ΑΘΗΝΑ 2004
 3. ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ Η «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ», ΑΘΗΝΑ, 2005
 4. ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ Θ.2 «ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ 3^{ης} ΓΕΝΙΑΣ (3 G)», 2006.
 5. ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ Ι.Δ.2. «ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ», ΑΘΗΝΑ, 2008.
22. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ «ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ », ΑΘΗΝΑ, ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2003 – ΜΑΡΤΙΟΣ 2004
23. ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ
24. Χ. ΠΕΤΑΛΑ «Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΙΕΘΝΩΣ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ», Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Τμήμα Διδακτικής της Τεχνολογίας και Ψηφιακών Συστημάτων, ΠΕΙΡΑΙΑΣ, 2005
25. ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΜΕΛΕΤΩΝ/ΕΡΕΥΝΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΧΩΡΩΝ ΝΟΤΙΟΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ EQUAL:
 - ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΖΩΗΣ -, ΕΡΓΟ,
 - ΝΕΕΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΜΕ ΥΨΗΛΟΤΕΡΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΖΩΗΣ -. «Η ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (CALL CENTERS)», ΙΝΑ. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
26. ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε:
 - «ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ», Β' ΕΚΔΟΣΗ, ΑΘΗΝΑ, 2005
 - «ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΨΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΣΤΙΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ – ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ»
 - «ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΨΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΣΤΙΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ»
 - «ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΘΟΝΕΣ ΟΠΤΙΚΗΣ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗΣ»
 - «ΠΡΟΛΗΨΗ ΜΥΟΣΚΕΛΕΤΙΚΩΝ ΠΑΘΗΣΕΩΝ. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΕΡΓΟΝΟΜΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ»
 - «ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΘΕΜΑΤΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΡΓΟΝΟΜΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ»
 - Π.Δ. 398/ΦΕΚ Α'./ΑΡ.ΦΥΛ. 221/19.12.1994.
27. Ι. ΚΥΡΙΑΖΟΓΛΟΥ, ΔΡ. Χ. ΚΥΡΙΑΖΟΓΛΟΥ, ΔΡ. Ε. ΣΥΓΚΟΥΝΑ, «Α RISK MANAGEMENT STANDARD», JUNE 22 2007 VERSION
Μετάφραση και απόδοση στα ελληνικά του αγγλικού προτύπου από τους ανωτέρω και ανάρτηση στο διεθνή ιστοχώρο www.theirm.org
28. ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΚΣΤΡΑΤΕΙΑ «ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ»
 - <http://osha.europa.eu/topicks/riskassessment>
 - <http://sme.osha.europa.eu/products/stress at work>
 - <http://hw.osha.europa.eu>
29. Η. Δ. ΤΖΑΝΝΗΣ, «ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΩΝ ΒΟΗΘΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ» - ΓΚΙΟΥΡΔΑΣ ΕΚΔΟΤΙΚΗ & INTERACTIVE BOOKS, ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2008
30. Ν. ΣΤΑΥΡΑΚΗΣ, «ΠΡΟΤΑΣΗ ΜΕΛΕΤΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΡΧΕΙΩΝ ΚΑΤΑ ISO 15489 -1/2001 – ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΕ ΜΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ », ΚΕΡΚΥΡΑ, 2003
31. ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΕΚΕΠΙΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑΤΟΣ «ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ), Επίπεδο Α', με προσδιορισμό του επιπέδου Επαγγελματικής Ιεραρχίας Β' Γραμματέως Διοίκησης/Διεύθυνσης.
32. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ (ΕΛΟΤ EN ISO 9001/2000 και ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17024/2009) Ε Γ – 06 «ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ» της ACTA (Aristotle Certification Training & Assessment), Τεχνοβλαστού του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, που παρέχει το Πιστοποιητικό CERTIFIED SECRETARIES MANAGEMENT ASSISTANT (www.acta.edu.gr)
34. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, Μεθοδολογικός Οδηγός για το «Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων», Αθήνα, Φεβρουάριος 2011 (Ν. 3879/2010)

B. ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

1. A. P. CARNEVALE ET ALL., "WORKPLACE BASICS: THE SKILLS EMPLOYERS WANT", U.S. Department Of Labor Employment and Training, - ADMINISTRATION, 1989. (ΤΙ ΖΗΤΟΥΝ ΟΙ ΕΡΓΟΔΟΤΕΣ ΑΠΟ ΝΕΟΠΡΟΣΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΑ ΑΤΟΜΑ).
2. ΜΙΗΑΛΥΙ CSIKSZENTMIΗΑΛΥΙ, FLOW., "THE PSYCHOLOGY OF OPTIMAL EXPERIENCE" N. YORK, HARPER AND ROW, 1990. (Η ΚΛΑΣΣΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΡΟΗΣ ΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΙΑ).
3. R. K. WAGNER AND R. J. STEMBER, "PRACTICAL INTELLIGENCE IN REAL WORLD PURSUITS: THE ROLE OF TACIT KNOWLEDGE", JOURNAL OF PERSONALITY AND SOCIAL PSYCHOLOGY, 1985 (ΑΞΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΥΨΗΛΗ ΑΠΟΔΟΣΗ).
4. NICKLOS FRED, "CHANGE MANAGEMENT: A PRIMER" <http://home.att.net>
5. E. ABRAHAMSON, "CHANGE WITHOUT PAIN: HOW MANAGERS CAN OVERCOME INITIATIVE OVERLOAD, ORGANIZATIONAL CHAOS, AND EMPLOYEE BURNOUT", HARVARD BUSINESS SCHOOL PRESS, 2004.
6. CHRIS ARGYRIS AND S.A. SCHON, "THEORY IN PRACTICE: INCREASING PROFESSIONAL EFFECTIVENESS", S. FRANCISCO, 1974.
7. R. ΒΟΥΑΤΖΙΣ, "THE COMPETENT MANAGER: A MODEL FOR EFFECTIVE PERFORMANCE", N. YORK, J. WILEY AND SONS, 1982.
8. ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΑ ΑΡΧΕΙΑ
 - <http://www.euan.org/>
 - <http://www.european – archival.net/>
 - <http://www.comnet.mt/irmt/>
 - <http://www.records.nsw.gov.au/rk/rmprog/rmprog03.htm>
 - <http://www.library.yorku.ca/depts/asc/aims/aims.htm>