



## 6.4.5 Επικοινωνία

Η θέσπιση καλής επικοινωνίας είναι δομικό στοιχείο στη σχέση Αναθέτουσας Αρχής και Αναδόχου. Η διεθνής πρακτική εκτέλεσης συμβάσεων έχει αποδείξει ότι προβλήματα έλλειψης εμπιστοσύνης ή ανησυχίας σχετικά με την απόδοση του Αναδόχου συχνά οφείλονται στην μη αποτελεσματική επικοινωνία των διοικούντων τη σύμβαση από τις δύο πλευρές αλλά και στην αποτυχία να μεταδοθούν και επεξηγηθούν στον Ανάδοχο οι στόχοι και οι προθέσεις της Αναθέτουσας Αρχής αναφορικά με το συγκεκριμένο Έργο.



Η πρακτική της επικοινωνίας πρέπει να ξεκινά αμέσως μετά το τέλος της διαγωνιστικής διαδικασίας και την υπογραφή της σύμβασης, με την εναρκτήρια συνάντηση (kick off meeting – βλέπε [παράγραφο 6.2](#)), οπότε και τίθενται τα θεμέλια για την εφαρμογή μιας **πολιτικής συνεχούς ανταλλαγής πληροφοριών** μεταξύ Αναθέτουσας Αρχής και Αναδόχου. Η προσπάθεια επίτευξης βέλτιστης επικοινωνίας μεταξύ Αναθέτουσας Αρχής και Αναδόχου θα πρέπει να συνεχιστεί κατά τον προγραμματισμό του τρόπου εκτέλεσης της σύμβασης (υλοποίηση του Έργου), οπότε θα πρέπει να απαντηθούν τα ερωτήματα του καταλόγου ελέγχου που ακολουθεί και να συνταχθεί το «Σχέδιο Επικοινωνίας». Σχετικό είναι το [Κεφάλαιο 7, υποκεφάλαιο 7.4.9 «Διαχείριση Επικοινωνίας»](#)).

**Κατάλογος Ελέγχου 6-1: Κρίσιμα ερωτήματα για την επίτευξη βέλτιστης επικοινωνίας μεταξύ Αναθέτουσας Αρχής και Αναδόχου**

- Έχει καθοριστεί η συχνότητα επίσημων επικοινωνιών με τον Ανάδοχο;
- Ποιος θα παίρνει μέρος στις συναντήσεις ανασκόπησης;
- Ποιος εξουσιοδοτείται να έχει έγγραφη επικοινωνία με τον Ανάδοχο;
- Θα δίνεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και υποβολής παραδοτέων με η/
- Υπάρχουν τα κατάλληλα μέσα και υποδομές για την διεξαγωγή των επικοινωνιών; Είναι
- Έχει προβλεφθεί διαδικασία για την τήρηση πρακτικών συνάντησης;

Οι προβλεπόμενες στο «Σχέδιο Επικοινωνίας» διαδικασίες διαχείρισης της επικοινωνίας θα πρέπει να εφαρμόζονται καθ' όλη τη διάρκεια της συμβατικής περιόδου, ενώ κάθε φορά που προκύπτει ανάγκη τροποποίησης, το αρχικό Σχέδιο θα πρέπει να αναθεωρείται.

image not found or type unknown



Προκειμένου να αποφευχθούν προβλήματα στην επικοινωνία Αναθέτουσας

Αρχής και Αναδόχου, προτείνεται να τηρούνται οι ακόλουθοι κανόνες:

- Οποτεδήποτε υπάρχει προθεσμία για τη λήψη μιας γραπτής επικοινωνίας, ο αποστολέας θα προβαίνει σε όλα τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίζει την έγκαιρη λήψη της επικοινωνίας
- Οποιαδήποτε ειδοποίηση, συγκατάθεση, έγκριση, πιστοποιητικό ή απόφαση από οποιοδήποτε πρόσωπο απαιτείται από τη σύμβαση θα γίνεται γραπτώς, εκτός εάν στη σύμβαση καθορίζεται διαφορετικά
- Οποιοσδήποτε προφορικές οδηγίες ή εντολές θα τίθενται σε ισχύ κατά τον χρόνο μετάδοσής τους και θα επιβεβαιώνονται στη συνέχεια γραπτώς

## Επίπεδα επικοινωνίας

image not found or type unknown



Μια πτυχή της διαχείρισης επικοινωνίας που χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή είναι η **ροή πληροφοριών μεταξύ των οργανωτικών επιπέδων της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου**. Αν υποθέσουμε ότι σύμφωνα με τις

βέλτιστες πρακτικές τόσο η Αναθέτουσα Αρχή όσο και ο Ανάδοχος έχουν οργανωθεί για την εκτέλεση και διαχείριση της σύμβασης σε 3 ή 4 (στην περίπτωση μεγάλων σε κλίμακα ή πολυπλοκότητα έργα) επίπεδα, η ροή πληροφοριών θα πρέπει να λαμβάνει χώρα τόσο «**οριζόντια**» μεταξύ ομοειδών οργανωτικών επιπέδων της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου, όσο και «**κάθετα**» μεταξύ των διαφορετικών οργανωτικών επιπέδων του κάθε ενός εκ των συμβαλλομένων μερών.

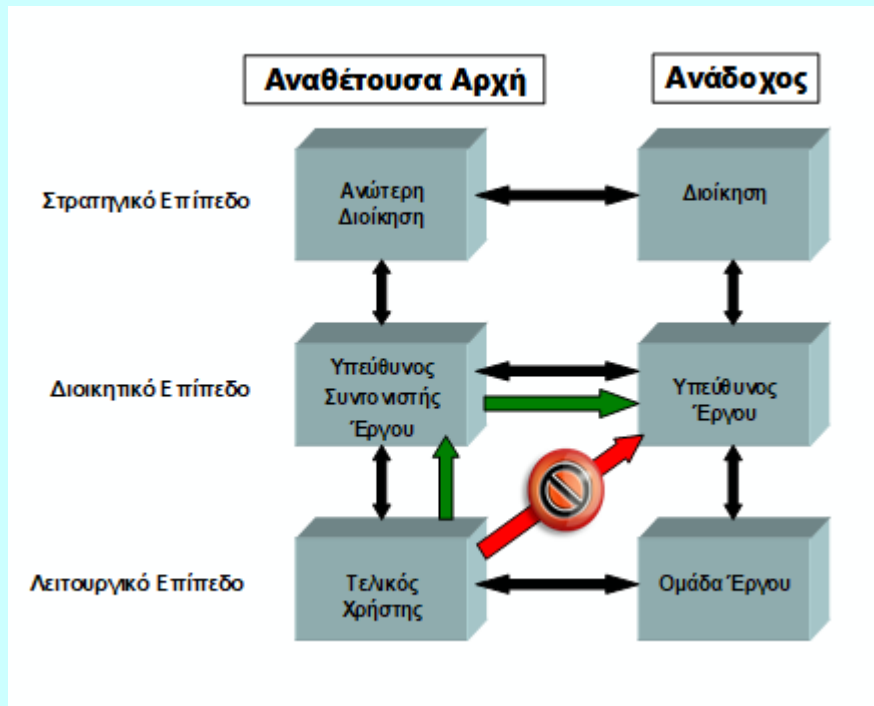
**Παράδειγμα 6-1: Επίπεδα επικοινωνίας (οριζόντιας & κάθετης) μεταξύ Αναθέτουσας Αρχής και Αναδόχου στο πλαίσιο σύμβασης για την παροχή υπηρεσιών πληροφορικής**

Στο σχήμα που ακολουθεί παρουσιάζεται το παράδειγμα μίας Αναθέτουσας Αρχής η οποία έχει συν **στρατηγικό επίπεδο**

η Διοίκηση της Αναθέτουσας Αρχής και το Διοικητικό Συμβούλιο του Αναδόχου θα πρέπει να επικο **διοικητικό επίπεδο,**

ο Συντονιστής επικοινωνεί με τον Υπεύθυνο Έργου από πλευράς του Αναδόχου για θέματα που αφο **σε λειτουργικό επίπεδο**

οι τελικοί χρήστες των εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος επικοινωνούν και ζητούν από



Όπως φαίνεται στο παραπάνω σχήμα, είναι πολύ σημαντικό να τηρείται τόσο η «οριζόντια» όσο κ   
Η διαγώνια επικοινωνία θα πρέπει να αποφεύγεται. Αυτό σημαίνει ότι στο προαναφερόμενο παράδ   
**να αποφεύγεται η άμεση επικοινωνία του τελικού χρήστη (Αναθέτουσα Αρχή) και της Δι**   
καθώς κάτι τέτοιο υπονομεύει την εξουσία του Υπεύθυνου Συντονιστή από την πλευρά της Αναθέ

Προκειμένου να κριθεί η επικοινωνία μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου   
ως επιτυχημένη, θα πρέπει να υπάρχει ομοιογένεια και συνέπεια στην επικοινωνία όλων   
των οργανωτικών επιπέδων. Εάν για παράδειγμα η επικοινωνία στο στρατηγικό επίπεδο   
είναι καλή αλλά υπάρχουν σοβαρές διαφωνίες και διαφορές στο διοικητικό επίπεδο,   
κανείς δεν μπορεί να διασφαλίσει ότι η συνολική σχέση Αναθέτουσας Αρχής και   
Αναδόχου δεν θα καταρρεύσει.

