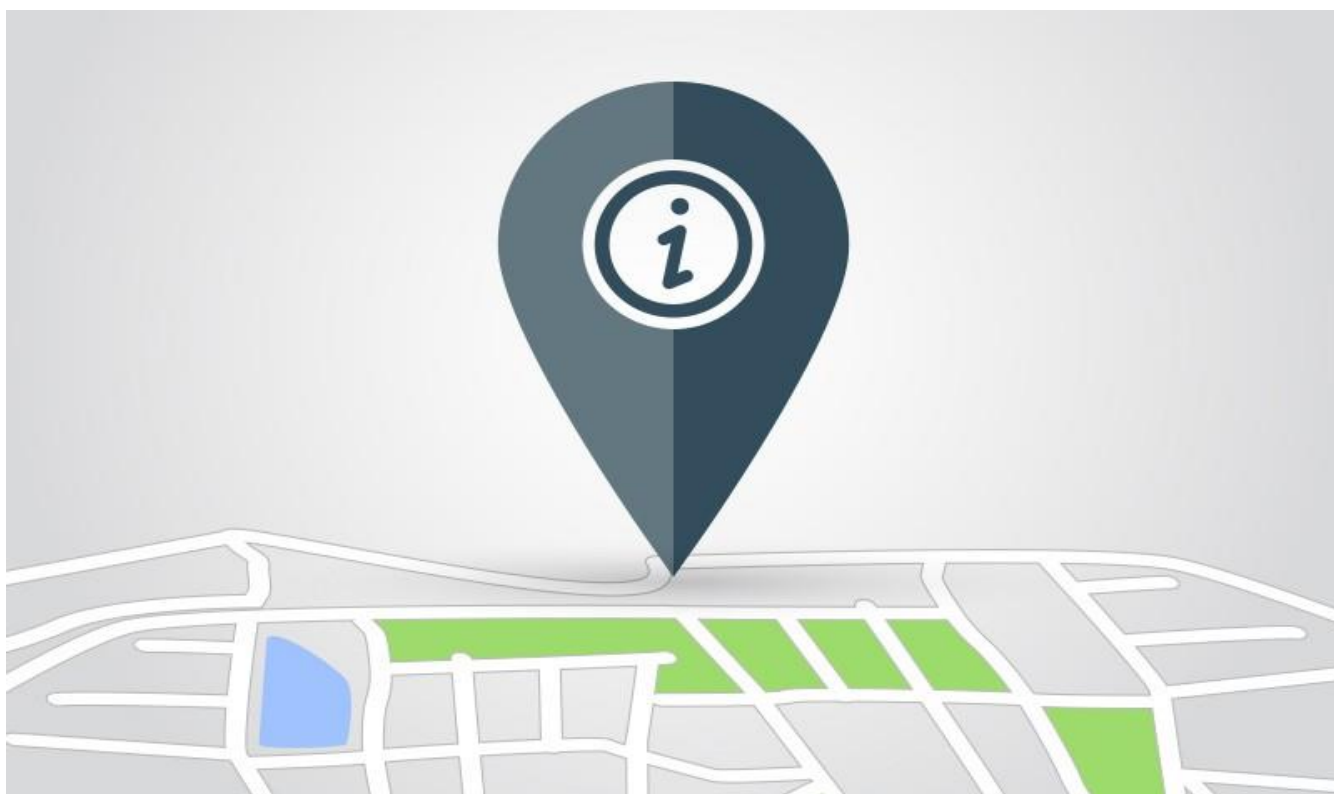




ΔΙΚΤΥΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΔΗΜΟΥ, ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ



Ένας από τους κύριους στόχους των σύγχρονων οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης είναι η εξασφάλιση ίσων ευκαιριών και δυνατοτήτων εξυπηρέτησης σε όλους τους δημότες.

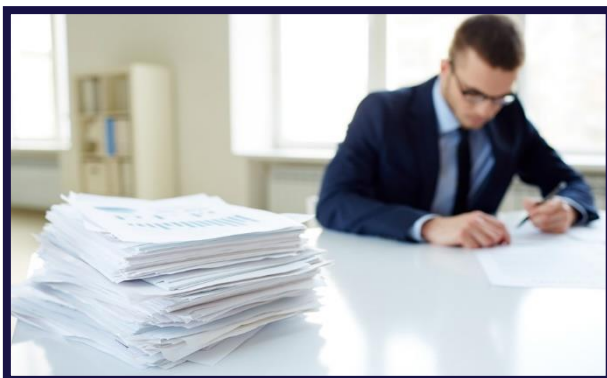
Δυστυχώς παρά τις προσπάθειες για ενημέρωση δεν υπάρχει το ανάλογο αποτέλεσμα. Οι λόγοι που δημιουργούν προβλήματα στις παρεχόμενες υπηρεσίες των Δήμων συνήθως οφείλονται στην

- αδυναμία άμεσης διάδοσης πληροφοριών για τα υλοποιούμενα από την έργα και τις ωφέλειες από αυτά
- αδυναμία άμεσης διάδοσης πληροφοριών για τις υλοποιούμενες από το Δήμο, δράσεις και τους ωφελομένους και τον τρόπο συμμετοχής τους σε αυτά
- απουσία ανοικτής γραμμής επικοινωνίας με τους δημότες
- σχεδόν αποκλειστική χρήση του έντυπου (γραπτού λόγου) για τη διάδοση της πληροφορίας σε μία εποχή όπου οι πολίτες μειώνουν συνεχώς την ενημέρωση μέσω περιοδικών, εφημερίδων ή ενημερωτικών φυλλαδίων
- περιορισμένη χρήση των Νέων Τεχνολογιών Ενημέρωσης & Πληροφόρησης

Για να αντιμετωπίσουν οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης τις αντιδράσεις των τοπικών κοινωνιών καταφεύγουν σε διάφορες λύσεις όπως:

- καθημερινή δυνατότητα συνάντησης του δημάρχου με τους δημότες γεγονός που δημιουργεί λανθασμένες εντυπώσεις και αφαιρεί πολύτιμο χρόνο από το Δήμαρχο
- ανάθεση σημαντικών αρμοδιοτήτων σε αντιδημάρχους που δυσκολεύονται να φέρουν εις πέρας το τεράστιο έργο τους
- εκτύπωση σημαντικού αριθμού εντύπων που διανέμονται πόρτα πόρτα

Στόχο της λύσης της Link Technologies αποτελεί η ανάπτυξη δικτύου και υποδομών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών στο Δήμο.



Ως αποτελέσματα αναμένονται:

- Η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών.
- Η μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης των πολιτών.
- Η αύξηση της ταχύτητας ενημέρωσης.
- Η αύξηση της ζήτησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών και υποδομών.
- Η αύξηση της συνεργασίας υπηρεσιών Δήμων και Περιφερειών.

Περιγραφή του έργου

Η παρούσα πρόταση αφορά τη δημιουργία δικτύου ηλεκτρονικής ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των πολιτών, την εκπαίδευση των υπαλλήλων και των στελεχών στη χρήση των νέων λογισμικών, την αναδιάρθρωση των υπηρεσιών του Δήμου καθώς και την προώθηση της ηλεκτρονικής ενημέρωσης και εξυπηρέτησης του πολίτη.

Τα στάδια για την ολοκλήρωση του δικτύου συνοψίζονται στα παρακάτω:

- Διενέργεια μελέτης αποτύπωσης της υπάρχουσας κατάστασης: εν χρήσει ηλεκτρονικά συστήματα και λογισμικά, εκπαίδευση των υπαλλήλων, τηλεπικοινωνιακές και διαδικτυακές υποδομές, τμήματα και υπηρεσίες, διαδικασίες που ακολουθούνται στην εξυπηρέτηση του πολίτη
- Διενέργεια μελέτης σχετικά με τη ζήτηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο Δήμο. Η καταγραφή των απαιτήσεων των πολιτών θα βοηθήσει στην αναδιάρθρωση των υπηρεσιών και των τμημάτων του Δήμου.
- Διενέργεια μελέτης για την κατάσταση σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου, της
- διαδικασίες παροχής των διάφορων υπηρεσιών, των ανθρωπίνων πόρων, των υποδομών, της εσωτερικής επικοινωνίας, τις διαδικασίες ενημέρωσης των πολιτών.
- Ανάπτυξη του λογισμικού ηλεκτρονικής ενημέρωσης και εξυπηρέτησης πολιτών.
- Δημιουργία υποδομών του δικτύου: εγκατάσταση ηλεκτρικού και τηλεπικοινωνιακού δικτύου στο χώρο του κεντρικού εξυπηρετητή και στους χώρους που θα χαρακτηρισθούν ως σταθμοί εξυπηρέτησης του πολίτη (infokiosks)
- Εγκατάσταση του προγράμματος λογισμικού στον κεντρικό εξυπηρετητή και πραγματοποίηση όλων των απαιτούμενων ρυθμίσεων.
- Εκπαίδευση των υπαλλήλων στη χρήση του λογισμικού αλλά και του δικτύου εσωτερικής ενημέρωσης.
- Εκπαίδευση των κατοίκων στη χρήση των infoki- osk και του λογισμικού με έμφαση στους τρόπους υποβολής αιτημάτων αλλά και της ενημέρωσης του



Δήμοι από τους κατοίκους αφού αυτοί μπορούν να ενημερώνουν άμεσα για προβλήματα δικτύου ύδρευσης, ηλεκτροφωτισμού, οδοποιίας κλπ.

Λογισμικό

Το λογισμικό που αναπτύσσει η εταιρεία αποτελεί τον συνδετικό κρίκο των βάσεων δεδομένων του Δήμου με τα infokiosks και των ηλεκτρονικών υπολογιστών μέσω του διαδικτύου.

Μπορεί να παρέχει στον ενδιαφερόμενο μέσα από απλά και κατανοητά μενού όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες για το Δήμο και τις υπηρεσίες του (ενημέρωση των πολιτών), καθώς και τη δυνατότητα υποβολής αιτημάτων, παραπόνων και προτάσεων προς τις διάφορες υπηρεσίες του Δήμου καθόλη την διάρκεια του 24ώρου. Οι αιτήσεις αυτές θα προωθούνται αυτόματα στις αρμόδιες υπηρεσίες για περαιτέρω επεξεργασία και ο πολίτης θα ενημερώνεται από το Δήμο για την εξέλιξη τους με τον τρόπο που έχει επιλέξει (ταχυδρομικά, τηλεφωνικά, email) ανάλογα και με τους ενδεχόμενους υπηρεσιακούς περιορισμούς (π.χ. απαιτείται η φυσική του παρουσία για την υπογραφή εγγράφων).

Παράλληλα μπορεί να αναπτυχθεί και μια εφαρμογή παρακολούθησης όλης αυτής της διαδικασίας. Δηλαδή, από την στιγμή υποβολής οποιουδήποτε αιτήματος, αυτόματα θα καταγράφονται όλες οι ενέργειες που θα γίνονται από το

Δήμο για τη διεκπεραίωσή του.

Το λογισμικό που θα υποστηρίζει το σύστημα είναι ένα σύνθετο πρόγραμμα το οποίο έχει τη δυνατότητα να συλλέγει στοιχεία από μία βάση δεδομένων που είναι εγκατεστημένη στο Δήμο και επιτρέπει στους δημότες τις ακόλουθες ενέργειες.

- Ειδοποίηση εισφορών, πληρωμή
- Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας
- Αιτήσεις πιστοποιητικών (γεννήσεως, γάμου)
- Αίτηση για κοινωνικά επιδόματα
- Προσωπικά έγγραφα (ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης, εκλογικό βιβλιário κλπ.)
- Πληροφορίες και εγγραφή σε τοπικές υπηρεσίες (αθλήματα, πολιτιστικά ενδιαφέροντα)
- Βοήθεια προσαρμοσμένη στις προσωπικές ανάγκες σε θέματα κοινωνικού συστήματος
- Πληρωμή προστίμων
- Πολιτικές υπηρεσίες (π.χ. πληροφορίες για συλλογή απορριμμάτων)
- Υπηρεσίες σχετικές με θέματα υγείας (π.χ. φροντίδα ηλικιωμένων)

Σύστημα Φωνητικής Πληροφόρησης με τεχνολογία Interactive Voice Response (IVR)

Στα πλαίσια της καλύτερης εξυπηρέτησης του πολίτη ο Δήμος μπορεί να υιοθετήσει ένα σύστημα πληροφόρησης των δημοτών με αξιοποίηση της τεχνολογίας IVR (Interactive Voice Response).

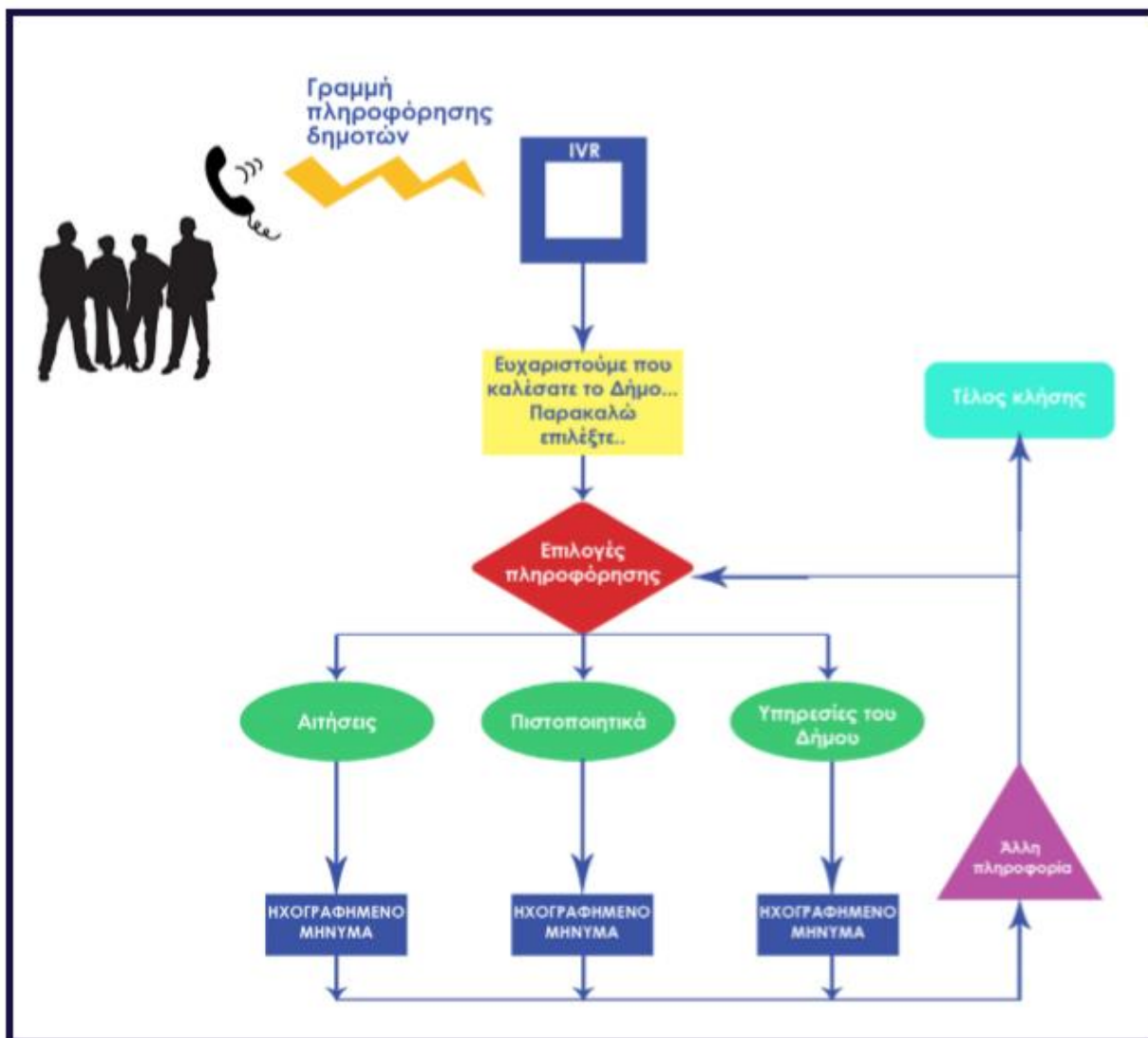
Το σύστημα ενημέρωσης είναι προσβάσιμο από το τηλεφωνικό δίκτυο (PSTN) μέσω αριθμού κλήσης ενώ δίνεται και δυνατότητα κλήσης και από κινητό τηλέφωνο.

Το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης θα μπορεί να παρέχει τις υπηρεσίες του μέσω του προσφερόμενου συστήματος IVR σε καθημερινή 24ωρη βάση.

Το προσφερόμενο σύστημα περιλαμβάνει το Interactive Voice Response Open Voice Tree το οποίο εξυπηρετεί αυτόματα όλες τις εισερχόμενες κλήσεις. Το σύστημα παρέχει υπηρεσίες και δέντρα επιλογών, ενώ ταυτόχρονα αλληλεπιδρά (interact) με τους χρήστες μέσα από το πληκτρολόγιο του τηλεφώνου τους, προσφέροντας τους την ανάλογη υπηρεσία ή ηχητική βοήθεια.

Το σύστημα παρέχει τη δυνατότητα χρησιμοποίησης μενού επιλογών με φωνητικά μηνύματα όπου ο καλών, αφού ακούσει ένα μήνυμα «υποδοχής», θα του δίνεται η δυνατότητα επιλογής υπηρεσίας.

Το IVR επιτρέπει στους χρήστες να ανακτούν πληροφορίες πληκτρολογώντας πλήκτρα του τηλεφώνου, όπως τους



καθοδηγεί το σχετικό μενού. Σε κάθε περίπτωση, το σύστημα δίνει τη δυνατότητα στον χρήστη (προαιρετικά εφόσον το επιλέξει ο Δήμος) να συνδεθεί με κάποιον υπάλληλο του Δήμου για την παροχή πληροφόρησης από άνθρωπο.

Τα φωνητικά ακούσματα που θα λαμβάνει ο χρήστης θα είναι, στην πλειοψηφία τους, προηχογραφημένες φράσεις, προκειμένου οι διάλογοι να είναι πιο φιλικό για τον χρήστη.