



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΔΙΟΝΥΣΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ,
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΚΑΙ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ
Πληροφορίες: κ. Αθ. Παρνασσάς
Τηλ. 2132030606

Αγ. Στέφανος, 15/01/2014

Αριθ. Πρωτ.: 1366

ΕΙΣΗΓΗΣΗ

ΠΡΟΣ ΤΟΝ κ. ΔΗΜΑΡΧΟ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΕΔΡΟ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

ΘΕΜΑ: Λήψη απόφασης για έγκριση υποβολής πρότασης με τίτλο: «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΔΗΜΟΥ ΔΙΟΝΥΣΟΥ» στο πλαίσιο του Ε.Π «Ψηφιακή Σύγκλιση», πρόσκληση 59 - «Ψηφιακές Υπηρεσίες Δήμων».

Έχοντας υπ' όψη την πρόσκληση 59 του Επιχειρησιακού Προγράμματος “Ψηφιακή Σύγκλιση” και συγκεκριμένα τον ειδικό στόχο 2.1 “Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ – Ισότιμη συμμετοχή των πολιτών στην Ψηφιακή Ελλάδα” του άξονα προτεραιότητας 2: “ΤΠΕ και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής” προτείνουμε την κατάθεση πρότασης πράξης με σκοπό την υλοποίηση συστήματος διαχείρισης αιτημάτων πολιτών και παροχής εξατομικευμένων πληροφοριών.

Η πρόταση εντάσσεται στο πλαίσιο της κατηγορίας 5 με τίτλο: “Διαχείριση αιτημάτων καθημερινότητας του πολίτη”, όπως αυτή διατυπώνεται στην πρόσκληση 59, η οποία και επισυνάπτεται.

Αντικείμενο του έργου αποτελεί η ανάπτυξη μιας ολοκληρωμένης διαδικτυακής εφαρμογής, μέσω της οποίας θα καταγράφονται τα αιτήματα των πολιτών και στην συνέχεια αυτά θα διαχειρίζονται με απλό τρόπο από το προσωπικό του δήμου. Πρόκειται για μια ηλεκτρονική εφαρμογή μέσω της οποίας ο πολίτης θα μπορεί να μεταφέρει στις Υπηρεσίες του Δήμου, άμεσα και στοχευόμενα στο ανάλογο τμήμα, το αίτημά του, τυχόν προβλήματα, καταγγελίες κλπ.

Τελικός στόχος του έργου είναι η αύξηση της αποτελεσματικότητας του Δήμου σε καθημερινά προβλήματα, προς όφελος της αποδοτικής τοπικής διακυβέρνησης και της εξυπηρέτησης των πολιτών.

- Στόχος 1: Η συμμετοχή των πολιτών στην ενημέρωση του Δήμου για τυχόν θέματα μέσω των αιτημάτων.
- Στόχος 2: Η Υποβολή, Διαχείριση και Αντιμετώπιση αιτημάτων, Προβλημάτων και Υποδείξεων των πολιτών με γεωγραφική αναφορά.
- Στόχος 3: Η δημιουργία και παρουσίαση αναφορών και δεικτών μέτρησης της επίδοσης των Δημοτικών Υπηρεσιών σε ότι αφορά την αντιμετώπιση αιτημάτων των πολιτών και των Φορέων, στην αντιμετώπιση κρίσεων κλπ.
- Στόχος 4: Η ανάπτυξη μηχανισμών Ηλεκτρονικής Διαβούλευσης.

Για το λογισμικό σύστημα διαχείρισης καθημερινότητας απαιτείται να δημιουργηθεί μία διαδικτυακή εφαρμογή, η οποία θα πρέπει να παρέχεται ως μία Software as a

Service (SaaS) υπηρεσία, ώστε να αποφύγει ο δήμος τα κόστη διαχείρισης και να ελαχιστοποιηθούν οι ανάγκες συντηρήσεις του Πληροφοριακού Συστήματος (ΠΣ) από τον Δήμο.

Το Πληροφοριακό Σύστημα (ΠΣ) που καλείται να υλοποιήσει ο ανάδοχος θα αποτελείται από διακριτά υποσυστήματα. Οι επιμέρους λειτουργίες της κάθε λειτουργικής περιοχής υλοποιούνται από αυτά τα ξεχωριστά υποσυστήματα, τα οποία θα έχουν σαφώς καθορισμένο θεματικό χαρακτήρα. Το σύστημα θα χωρίζεται στα τέσσερα ακόλουθα διακριτά μέρη.

- Το πρώτο μέρος θα είναι το Περιβάλλον Εργασίας «Υποσύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων» όπου οι χρήστες αλληλεπιδρούν με την υπηρεσία.
- Το δεύτερο θα είναι το «Υποσύστημα Διαχείρισης Εφαρμογής» όπου οι χρήστες με τα σχετικά δικαιώματα μπορούν να αλλάξουν τις βασικές ρυθμίσεις του συστήματος και θα μπορούν να προσθέτουν, αφαιρέσουν ή να επεξεργαστούν τους χρήστες.
- Το τρίτο θα είναι ο Μηχανισμός της Αυτόματης Ειδοποίησης των χρηστών «Υποσύστημα Αποστολής Μηνυμάτων» και του δημότη.
- Το τέταρτο θα είναι το σύστημα ηλεκτρονικής υποβολής αιτήματος από τον δημότη μέσω Διαδικτύου (Web) «Υποσύστημα Διαδικτυακής Υποβολής Αιτημάτων (Δημότη)».

Όλες οι λειτουργίες του ΠΣ θα μπορούν να διεκπεραιώνονται μέσω Web-based υπηρεσιών.

Το προσφερόμενο Λογισμικό, θα εγκατασταθεί και θα λειτουργήσει σε Δημόσιο Ψηφιακό Κέντρο Δεδομένων το οποίο θα του υποδειχθεί από τον Δήμο. Για τον λόγο αυτό θα προσδιοριστούν οι απαιτήσεις των υποδομών για την ορθή λειτουργία της εφαρμογής.

Μέχρι την υπόδειξη από το Δήμο, του Ψηφιακού Κέντρου Δεδομένων στο οποίο τελικά θα εγκατασταθεί και θα φιλοξενηθεί η εφαρμογή, ο υποψήφιος ανάδοχος θα δεσμεύεται να φιλοξενήσει την εφαρμογή, σε εγκατάσταση ευθύνης του ή σε ειδικό κέντρο φιλοξενίας δεδομένων (host center) χωρίς επιπλέον κόστος για το Δήμο.

Το μέγιστο χρονικό διάστημα φιλοξενίας από τον ανάδοχο θα είναι ένα έτος από την ημερομηνία παράδοσης της εφαρμογής. Σε αυτό το χρονικό διάστημα ο ανάδοχος θα υποχρεούται να κάνει μετάπτωση (migration) της εφαρμογής στο Ψηφιακό Κέντρο Δεδομένων που θα του υποδειχθεί.

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως η εφαρμογή θα είναι προσβάσιμη από οποιονδήποτε ηλεκτρονικό υπολογιστή, μόνο με σύνδεση στο διαδίκτυο και δεν θα απαιτεί την οποιαδήποτε εγκατάσταση στον χώρο του Δήμου ή οποιαδήποτε αγορά σε εξοπλισμό.

Στο αντικείμενο του έργου περιλαμβάνονται:

- Η προμήθεια, και θέση σε λειτουργία του απαραίτητου λογισμικού συστημάτων
- Η συντήρηση του ΠΣ και η υποστήριξη της πιλοτικής του λειτουργίας για δεδομένο χρονικό διάστημα μετά την ολοκλήρωση των παραπάνω σταδίων
- Εκπαίδευση των χρηστών του Δήμου στην διαχείριση και χρήση των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν

Επιπλέον είναι απαραίτητο να ακολουθηθεί αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική του συστήματος ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού.

Κατόπιν των παραπάνω εισηγούμαστε:

1. Την αναγκαιότητα και σκοπιμότητα της πράξης: «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΔΗΜΟΥ ΔΙΟΝΥΣΟΥ», προϋπολογισμού **61.500,00 €** συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.
- 2) Τη συμμετοχή του Δήμου στον άξονα προτεραιότητας 2: “ΤΠΕ και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής” και συγκεκριμένα στον ειδικό στόχο 2.1 “Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ – Ισότιμη συμμετοχή των πολιτών στην Ψηφιακή Ελλάδα” του Επιχειρησιακού Προγράμματος “Ψηφιακή Σύγκλιση” στα πλαίσια της υπ’ αριθμ. πρωτ. 59 πρόσκλησης της ΕΦΔ ΕΕΤΑΑ ΑΕ .
- 3) Την εξουσιοδότηση προς το νόμιμο εκπρόσωπο του Δήμου Διονύσου, κ. Ιωάννη Καλαφατέλη, Δήμαρχο Διονύσου, για να προβεί σε κάθε ενέργεια που απαιτείται και προβλέπεται για τη συμμετοχή του Δήμου στο παραπάνω χρηματοδοτικό πρόγραμμα υπογράφοντας κάθε σχετικό έγγραφο (αίτηση, βεβαιώσεις, αποφάσεις κλπ.) που απαιτείται για την εκτέλεση της παρούσας απόφασης

Συνημμένα

Αρ. πρωτ. 59/24-12-13 Πρόσκληση ΕΕΤΑΑ

Εσωτερική Διανομή

1. Κ. Γεν. Γραμματέα
2. Τμήμα Προγραμματισμού
3. Γενικό Αρχείο

Ο ΔΗΜΑΡΧΟΣ

ΙΩΑΝΝΗΣ ΚΑΛΑΦΑΤΕΛΗΣ