**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ «ΑΝΤΩΝΗΣ ΤΡΙΤΣΗΣ»**

**ΑΞΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ: «ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΥΓΚΛΙΣΗ»**

**ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΑΤ08**

**ΜΕ ΤΙΤΛΟ: «SMART CITIES, ΕΥΦΥΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ, ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΥΓΕΙΑ - ΠΡΟΝΟΙΑ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ - ΠΟΛΙΤΙΣΜΟ – ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ, ΔΡΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΕΤΡΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ, ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΞΑΠΛΩΣΗ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ ΤΟΥ ΚΟΡΩΝΟΪΟΥ COVID-19»**

**ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ: «ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΥΦΥΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΒΙΣΑΛΤΙΑΣ & ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ “ΕΞΥΠΝΗΣ”ΠΟΛΗΣ»**

Στα πλαίσια της Πρόσκλησης ΑΤ08 του Αναπτυξιακού Προγράμματος Ενίσχυσης «ΑΝΤΩΝΗΣ ΤΡΙΤΣΗΣ», ο Δήμος Βισαλτίας προχωρά στην πράξη υλοποίησης στοχευμένων δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με στόχο την εφαρμογή νέων τεχνολογικών συστημάτων προκειμένου να επιταχύνει τον ψηφιακό μετασχηματισμό ολοένα και περισσότερων υπηρεσιών ώστε να δημιουργήσει μια “έξυπνη” πόλη με αειφόρο ανάπτυξη. Έτσι, το έργο «ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΥΦΥΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΒΙΣΑΛΤΙΑΣ & ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ “ΕΞΥΠΝΗΣ” ΠΟΛΗΣ» περιλαμβάνει τις παρακάτω δράσεις **συνολικού προϋπολογισμού 1.535.574,67 ευρώ:**

• Υπηρεσίες Ψηφιοποίησης του αρχείου Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών και Πολεοδομίας

• Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με την πλατφόρμα να συνδυάζει υποσύστημα διαχείρισης Ηλεκτρονικών Πληρωμών, Υποσύστημα διαχείρισης ηλεκτρονικών ραντεβού και υποσύστημα διαχείρισης έργων

Η αποτελεσματική διαχείριση και η καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του Δημότη και μεγαλύτερη ενσωμάτωση τεχνολογιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις διαδικασίες του Δήμου αποτελεί διαρκές ζητούμενο για την Δημοτική αρχή. Η εξέλιξη της τεχνολογίας και η διάχυσή της σε όλες τις πτυχές της ζωής μας σε συνδυασμό με την ευρεία διάδοση των έξυπνων φορητών συσκευών (smartphones/tablets) και της διαρκούς σύνδεσης στο διαδίκτυο, αποτελούν όχι μόνο τα σύγχρονα εργαλεία επικοινωνίας και απομακρυσμένης εξυπηρέτησης του Δημότη αλλά και δυνητικά μέσα εντοπισμού, αναφοράς και επίλυσης δεκάδων ζητημάτων που συμβαίνουν καθημερινά στις κοινότητες μας. Στο πλαίσιο αυτό, ένα σύγχρονο και ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα καταγραφής, διαχείρισης και επικοινωνίας αυτών των ζητημάτων μεταξύ Δήμου – Δημοτών θα αποτελέσει το μέσο για την αποτελεσματική διαχείριση και ταυτόχρονα ευαισθητοποίηση των Δημοτών για τα θέματα του Δημοσίου χώρου εν γένει.

Πιο αναλυτικά, η πρώτη δράση αφορά στην οπτική αρχειοθέτηση – ψηφιοποίηση των αρχείων της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών και Πολεοδομίας του Δήμου αφενός, από την συμβατική τους μορφή (φυσικό χάρτινο αρχείο) σε ψηφιακή μορφή, κι αφετέρου η αποθήκευση και διάθεσή του στους πολίτες.

Στο κύριο αντικείμενο του έργου περιλαμβάνεται η ψηφιοποίηση με την μέθοδο της σάρωσης του αρχειοθετημένου υλικού το οποίο θα υποδειχθεί στον Ανάδοχο, και μέχρι τον εκτιμώμενο αριθμό των 52.169 φακέλων (Αδειών). Λόγω της φύσης του αρχειακού υλικού (ευαίσθητα χειρόγραφα, μεγάλων διαστάσεων αρχιτεκτονικά σχέδια, κλπ.) απαιτούνται ειδικές γνώσεις και τεχνική υποδομή για τις εργασίες ψηφιοποίησης. Στην συνέχεια, η διαχείριση, η επεξεργασία, ο έλεγχος και η αξιοποίηση του ψηφιοποιημένου υλικού για τις ανάγκες των υπηρεσιών του Δήμου, είναι σκόπιμο να εξασφαλιστεί μέσω ενός συστήματος ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης και διάθεσης εγγράφων που θα παράσχει ο Ανάδοχος μέσω της ψηφιακής διακίνησής τους. Η υλοποίηση της προτεινόμενης πράξης θα συμβάλλει καθοριστικά στον ανασχεδιασμό του τρόπου εσωτερικής οργάνωσης της εργασίας και στη βελτίωση της παραγωγικότητας της Υπηρεσίας Δόμησης του Δήμου, έχοντας πρωτίστως εξωστρεφή χαρακτήρα εφόσον αφορούν κυρίως τους τελικούς ωφελούμενους και συγκεκριμένα τους αρμόδιους φορείς του Δημοσίου, τους πολίτες / δημότες, τους και τις επιχειρήσεις μέσα από :

• την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών.

• τη μείωση του χρόνου περαίωσης των αιτημάτων τους

• την έγκυρη ενημέρωση και το μετριασμό πιθανοτήτων λάθους

• τη μείωση του διοικητικού κόστους (απελευθέρωση πόρων σε εξοπλισμό και ανθρώπινο δυναμικό)

• την αύξηση των χρόνων απόκρισης και την αυτοματοποίηση

• τη μέγιστη διαφάνεια και αξιοπιστία.

Η δεύτερη δράση αφορά την ανάπτυξη μιας ενοποιημένης διαδικτυακής πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ψηφιακού μετασχηματισμού, ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης και διάδρασης Δήμου-Δημότη. Είναι πλήρως διαδικτυακή (cloud) και αποτελείται από εφαρμογές κινητών τηλεφώνων και διαδικτυακή εφαρμογή για τους δημότες/επιχειρήσεις καθώς και διαχειριστικό σύστημα για τις δημοτικές υπηρεσίες με απόλυτη διαλειτουργικότητα με υφιστάμενες δομές κι υπηρεσίες. Επιτρέπει τη διαχείριση ηλεκτρονικών ραντεβού πολιτών με υπηρεσίες του Δήμου, ηλεκτρονικές πληρωμές και καταγραφή και διαχείριση έργων.

Η προτεινόμενη πλατφόρμα αποτελείται από τα παρακάτω υποσυστήματα:

• Δράση 2Α:Υποσύστημα διαχείρισης ηλεκτρονικών πληρωμών – αιτημάτων

Το προτεινόμενο πληροφοριακό σύστημα θα δώσει τη δυνατότητα στους Δημότες να έχουν μια αμφίδρομη επικοινωνία με το Δήμο για τις οφειλές τους και να εξυπηρετούνται εξ’ αποστάσεως αξιοποιώντας όλα τα ψηφιακά κανάλια όπως το κινητό τους τηλέφωνο ή την ιστοσελίδα του Δήμου ενώ στις υπηρεσίες του Δήμου ένα σύγχρονο διαδικτυακό εργαλείο διαχείρισης, δρομολόγησης και ενημέρωσης των Δημοτών για την πληρωμή των οφειλών.

• Δράση 2Β: Υποσύστημα διαχείρισης ηλεκτρονικών ραντεβού δήμου-δημοτών

Αντικείμενο της παρούσας υπηρεσίας είναι η προμήθεια και λειτουργία ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος που θα αποτελεί το εργαλείο ενός πολίτη ή μιας επιχείρησης που θέλει να εξυπηρετηθεί διά ζώσης από τις Διευθύνσεις του Δήμου Βισαλτίας.

Αναλυτικότερα, ο ενδιαφερόμενος θα εισέρχεται στο διαδικτυακό σύστημα και θα πιστοποιείται καταχωρώντας τους κωδικούς taxisnet που διαθέτει. Στη συνέχεια θα επιλέγει εύκολα και γρήγορα την υπηρεσία για την οποία θέλει να κλείσει ραντεβού, θα του εμφανίζονται οι χρήσιμες πληροφορίες για τη συγκεκριμένη υπηρεσία, θα ενημερώνεται για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που πρέπει να έχει μαζί, τα στοιχεία επικοινωνίας και τον τόπο διενέργειας του ραντεβού. Ακολούθως, θα επιλέγει μεταξύ των διαθέσιμων ημερών, την ημερομηνία και την ώρα που θέλει να εξυπηρετηθεί και τελικά αφού δει τη σύνοψη του ραντεβού θα το οριστικοποιεί.

Άμεσος στόχος είναι η προστασία της υγείας δημοτών και υπαλλήλων του Δήμου με την αποφυγή του συνωστισμού και του συγχρωτισμού.

Με τη λειτουργική έναρξη της πλατφόρμας, ο Δήμος προσδοκά μεταξύ άλλων τα παρακάτω οφέλη:

· Τον σταδιακό ψηφιακό μετασχηματισμό του με παροχή υψηλής ποιότητας ψηφιακών υπηρεσιών προς τους Δημότες αλλά και τους επαγγελματίες που δραστηριοποιούνται στα όρια του Δήμου.

· Να αποφεύγεται ο συνωστισμός στις εγκαταστάσεις του Δήμου αλλά και οι ουρές των ενδιαφερομένων που περιμένουν να εξυπηρετηθούν από τις αρμόδιες Υπηρεσίες, προστατεύοντας όσο το δυνατόν περισσότερο τόσο τους ίδιους όσο και τους υπαλλήλους του Δήμου

· Ταχύτερη εξυπηρέτηση των Δημοτών μιας και πριν προσέλθουν στην Υπηρεσία που τους ενδιαφέρει θα ενημερώνονται αναλυτικά για τα δικαιολογητικά, τα διάφορα έγγραφα και τον ακριβή τόπο εξυπηρέτησης

· Καλύτερη προετοιμασία των υπαλλήλων με στόχο την πιο άμεση διεκπεραίωση των ραντεβού

· Ευελιξία στη διαχείριση των ραντεβού με τους Δημότες σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης (πχ εμφάνιση κρούσματος COVID 19 σε κάποιον υπάλληλο του Δήμου, αδιαθεσία και απουσία υπαλλήλου, απεργία κλπ)

· Να έχει συγκροτημένα τη δυνατότητα καταγραφής και παρακολούθησης όλων των ραντεβού με τις αρμόδιες Υπηρεσίες του Δήμου.

· Να έχει καλύτερη εποπτεία στον τρόπο και τον ρυθμό εξυπηρέτησης των Δημοτών και των Επαγγελματιών.

• Δράση 2Γ: Υποσύστημα διαχείρισης και παρακολούθησης έργων

Στα πλαίσια διαχείρισης ενός έργου θα δίνει τη δυνατότητα στο Δήμο να διαχειριστεί όλες τις φάσεις του έργου σε ολόκληρο το φάσμα των κύριων και δευτερευόντων δραστηριοτήτων, είτε αποκλειστικά, είτε σε συνεργασία με εξωτερικούς εταίρους, υπεργολάβους και προμηθευτές και μάλιστα, όχι απαραίτητα σε αλληλουχία αλλά, αρκετά συχνά, συγχρόνως. Επομένως, τα περισσότερα έργα έχουν πολυπλοκότητα στη διαχείριση πόρων, πληροφοριών, μέσων και αποτελεσμάτων που εκτείνονται σε πολλούς οργανισμούς και αλληλεπικαλυπτόμενες χρονικές περιόδους εκτέλεσης εργασιών. Αυτή η πολυπλοκότητα έχει αποτελέσει την αιτία ανάπτυξης πλήθους μεθοδολογιών και εργαλείων διαχείρισης έργων.

Ειδικότερα, το σύστημα που καλείται να καλύψει τις ανάγκες των Τεχνικών Υπηρεσιών του Δήμου Βισαλτίας, θα πρέπει να αποτελείται από τα παρακάτω υποσυστήματα:

1. Στάδιο Μελέτης – Σύνταξη Τευχών δημοπράτησης

2. Στάδιο Δημοπράτησης - Δημοπράτηση έργου

3. Κατασκευή – Επίβλεψη έργου

Το έργο χαρακτηρίζεται ως καινοτόμο, καθώς για πρώτη φορά στο Δήμο Βισαλτίας θα αναπτυχθεί Ολοκληρωμένο Σύστημα Συντονισμού και Διαχείρισης Ψηφιακών αρχείων ΥΔΟΜ με ταυτόχρονη ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των ενδιαφερομένων. Παράλληλα, η σημαντικότητα της καινοτομίας του συγκεκριμένου έργου ενισχύεται και από το γεγονός ότι μια τέτοια ψηφιοποίηση θα συμβάλλει στη διευκόλυνση και πιο άμεση εξυπηρέτηση, τη μείωση του συνωστισμού στις δημοτικές υπηρεσίες, καθώς και τον καλύτερο έλεγχο και επικοινωνία με τα άτομα με ιδιαίτερες ανάγκες ή των ατόμων που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες. Τέλος, η διακυβέρνηση μέσω ευφυών συστημάτων θα μειώσει δαπάνες ενώ θα αυξήσει την ταχύτητα και την ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών.

Πέρα από τις θετικές επιπτώσεις των δράσεων στην απασχόληση των δημόσιων υπηρεσιών μέσω της διευκόλυνσης των διαδικασιών και της επικοινωνίας με τους πολίτες/δημότες, θετικές είναι οι επιπτώσεις και στο περιβάλλον καθώς μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιτυγχάνεται μείωση της σπατάλης χαρτιού, μείωση της αναγκαιότητας των μετακινήσεων κτλ. Επίσης, από το σύνολο των δράσεων θα εξοικονομηθούν αρκετές εργατοώρες απασχόλησης εσωτερική του Δήμου αλλά και κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών.