

**ΘΕΜΑ:** Δημόσια Διαβούλευση του έργου «**Προμήθεια και εγκατάσταση συστήματος CRM (Citizen Relationship Management ) και προμήθεια του απαραίτητου εξοπλισμού**» το οποίο αποτελεί το υποέργο 2 του έργου «**Ενιαίο διαδικτυακό Περιβάλλον του Δήμου Ρεθύμνου για παροχή υπηρεσιών στον πολίτη και στις Επιχειρήσεις**», με κωδ. ΟΠΣ 108346

**ΣΧΕΤ.:** Η με αριθ. Πρωτ. 151.890/ΚτΠ63-Β 27/03/06 απόφαση για την ένταξη στο μέτρο 2.2 του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» της πράξης με τίτλο «Ενιαίο διαδικτυακό περιβάλλον του Δήμου Ρεθύμνου για παροχή υπηρεσιών στον πολίτη και στις επιχειρήσεις».

Ο Δήμος Ρεθύμνου ανακοινώνει ότι θέτει σε δημόσια διαβούλευση την προκήρυξη για το υποέργο 2 «Προμήθεια και εγκατάσταση συστήματος CRM (Citizen Relationship Management ) και προμήθεια του απαραίτητου εξοπλισμού» του έργου «Ενιαίο διαδικτυακό περιβάλλον του Δήμου Ρεθύμνου για παροχή υπηρεσιών στον πολίτη και στις επιχειρήσεις», που έχει ενταχθεί στο μέτρο 2.2 «Ηλεκτρονική Κυβέρνηση για την Εξυπηρέτηση του Πολίτη», του Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας.

α) Στα πλαίσια του έργου αυτού θα δημιουργηθεί μία ολοκληρωμένη πλατφόρμα που αποσκοπεί στο να δώσει την δυνατότητα στους πολίτες του Δήμου να έχουν πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες του μέσω διαδικτύου. Στόχος είναι η ηλεκτρονική πληροφόρηση των δημοτών, καθώς και η ολοκληρωμένη και ταχεία εξυπηρέτηση όλων των πιθανών αιτημάτων τους ηλεκτρονικά και με ασφάλεια. Ο πολίτης θα έχει άμεση πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες του Δήμου, θα έχει πλήρη ενημέρωση σχετικά τις δραστηριότητες του και θα μπορεί να υποβάλει ηλεκτρονικά όλες τις απαιτούμενες φόρμες δικαιολογητικών για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων του, θα μπορεί να παρακολουθεί άμεσα την πορεία του αιτήματός και τέλος θα μπορεί να πληρώνει on-line όλους τους λογαριασμούς του που αφορούν στο Δήμο.

Στην τελική τους μορφή, οι διαδραστικές εφαρμογές που θα αναπτυχθούν θα καλύπτουν επίσης όλες τις πτυχές της επικοινωνίας του δημότη με τους Δήμους, κάνοντας δυνατή και την ισότιμη πρόσβαση όλων των κοινωνικών στρωμάτων (ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, Α.Μ.Ε.Α.). Η καταγραφή, ταξινόμηση και οργάνωση των στοιχείων θα γίνει κατά τρόπο τέτοιο που να εξασφαλίζει την ευέλικτη διαχείριση και την εύκολη και ταχύτατη ανάλυση των δεδομένων για σχετικές εσωτερικές χρήσεις του Δήμου και για την ικανοποίηση σχετικών αιτημάτων των εξουσιοδοτημένων δημοτών μέσω του πληροφοριακού κόμβου. Συγκεκριμένα το έργο θα περιλαμβάνει τα παρακάτω:

1. Σύστημα συγκέντρωσης αιτημάτων πολιτών είτε από τηλέφωνο, είτε από fax, είτε e-αίτημα, είτε sms ή έγγραφο workflow ανταπάντησης. / Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με Δημότη.
2. Καταγραφή και παρακολούθηση της εξέλιξης των διαδικασιών για κάθε είδους αιτήσεις εξυπηρέτησης που υποβάλλονται μέσω του συστήματος
3. Αυτόματη προώθηση των αιτήσεων/αιτημάτων των πολιτών στην αρμόδια υπηρεσία ή στον αρμόδιο υπάλληλο με ηλεκτρονικό τρόπο
4. Αναβαθμισμένο σύστημα παρακολούθησης αιτημάτων και εργασιών
5. Ειδικές προβλέψεις για την εξυπηρέτηση ατόμων με ειδικές ανάγκες
6. Συναλλαγές, όπως ηλεκτρονικές αιτήσεις, εκδόσεις πιστοποιητικών και αδειών, πληρωμή τελών κλπ, καθώς και πληρωμή των πάσης φύσεως τελών στον Δήμο. Αναφέρονται αναλυτικά 70 και πλέον υπηρεσίες.

7. Διαχείριση πληρωμών (εισαγωγή, παρακολούθηση, παραγωγή αναφορών και συγκεντρωτικών στοιχείων, ασφάλεια πληρωμών)
8. Συστήματα (με διάφορους τρόπους) ειδοποιήσεων (π.χ. για βεβαιωτικούς καταλόγους κτλ.).
9. Πληρωμές Δημοτικών τελών μέσω πιστωτικής κάρτας ή web banking - Πληρωμές με πιστωτική κάρτα
10. Υποβολή από επιχειρήσεις ή λογιστές διαφόρων καταστάσεων π.χ. τέλη παρεπιδημούντων.
11. Παροχή στους πολίτες της δυνατότητας δωρεάν παροχής τηλεφωνικής επικοινωνίας με το Δήμο μέσω V.O.I.P.
12. Ψηφιακός χάρτης της πόλης με δημόσιες υπηρεσίες, μουσεία, αθλητικούς χώρους κτλ.
13. Διασύνδεση με τηλεφωνικό κέντρο
14. Διασύνδεση με Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών (GIS)
15. Πολλαπλές κατηγορίες χρηστών (πολίτες, υπάλληλοι, προϊστάμενοι, διοίκηση, διαχειριστές) και καθορισμένα επίπεδα ασφάλειας πρόσβασης
16. Ασφάλεια συναλλαγών
17. Ασφάλεια και προστασία δεδομένων
18. Δυνατότητα παραμετροποίησης
19. Ευκολία στη χρήση από του υπαλλήλους
20. Δυνατότητα εκπαίδευσης στη χρήση του
21. Δυνατότητα τεχνικής υποστήριξης
22. Δυνατότητα επέκτασης στο μέλλον
23. Ειδικές πληροφορίες βάσει αναζήτησης ανά θέμα.

β) Το έργο έχει ενταχθεί στην Πρόσκληση 148 του Ε.Π. "ΚτΠ" (κωδικός ΟΠΣ έργου: 108346) και ο συνολικός προϋπολογισμός του ανέρχεται στο ποσό των 110.200,00 ευρώ, συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 19% και στο ποσό των 92.605,04 ευρώ, χωρίς το ΦΠΑ 19%.

γ) Η Δημόσια Διαβούλευση θα διαρκέσει από 28/03/2007 έως 10/04/2007.

δ) Για περισσότερες πληροφορίες δείτε το συνημμένο αρχείο προκήρυξης Στοιχεία Αρμόδιου υπάλληλου για πληροφορίες:

Παλιεράκη Σοφία

Τηλ. 2831088331

Φαξ: 2831088313

Email: palieraki@rethymno.gr