



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΝΟΜΟΣ ΡΕΘΥΜΝΟΥ
ΔΗΜΟΣ ΡΕΘΥΜΝΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (Ε.Τ.Π.Α.)



ψηφιακή ΑΓΕΔα
Όλα είναι δυνατό
Επιστημονικό Πρόγραμμα
"Ψηφιακή Σύγκλιση"

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΠΡΑΞΗΣ

**«Προηγμένες e-υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση
του πολίτη στους Μητροπολιτικούς Δήμους της
Κρήτης»**



Συνοπτική περιγραφή φυσικού αντικειμένου πράξης

Το έργο αυτό αποτελεί εκπόνημα μεγάλης κλίμακας, στην υλοποίηση του οποίου προσδίδουμε τεράστια σημασία εφόσον η εφαρμογή του συνιστά ένα σημαντικό βήμα προς το στόχο της ριζικής αναμόρφωσης των ΟΤΑ σε ποικίλους τομείς, όπως για παράδειγμα σε θέματα διαδικασιών εξυπηρέτησης, υποδομών, συναλλαγών, στην παροχή διευρυμένων προϊόντων και υπηρεσιών και γενικότερα στην προσπάθεια περαιτέρω αναβάθμισης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η μεγάλη κλίμακα του έργου έγκειται στο γεγονός ότι πρόκειται να πραγματοποιηθεί σε τέσσερεις δήμους, με κύριο δήμο υλοποίησης τον δήμο Ρεθύμνου και ταυτόχρονη εγκατάσταση πληροφοριακών συστημάτων στους δήμους Ηρακλείου Χανίων και Αγίου Νικολάου, επιτυγχάνοντας με αυτόν τον τρόπο την συνεργασία των δήμων και την διαλειτουργικότητα των συστημάτων.

Ο Δήμος Ρεθύμνου έχει υλοποιήσει αρκετά έργα πληροφορικής με γνώμονα την εξυπηρέτηση των πολιτών του και την εξασφάλιση της εσωτερικής του οργάνωσης. Δίνει την δυνατότητα στους πολίτες να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά μαζί του, προσφέρει ηλεκτρονική πληροφόρηση και πολλές ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Στόχος της παρούσας πρότασης είναι η παροχή ολοκληρωμένων και αναβαθμισμένων υπηρεσιών στον πολίτη διασφαλίζοντας τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των διοικητικών συστημάτων των Δήμων, ενόψει των λειτουργικών προτεραιοτήτων όπως ανάπτυξη υπηρεσιών με χρήση εργαλείων web 2.0. social Media καναλιών, με δυνατότητες λειτουργίας σε περιβάλλον εικονικών μηχανών και πολυκαναλικών υπηρεσιών κ.α.

Το έργο αναπτύσσεται και κινείται σε τρεις οριζόντιους άξονες : Α, Β, Γ.

Συνοπτικά, αντικείμενο του **άξονα Α** είναι α) η σχεδίαση και προσδιορισμός της μεθοδολογίας υλοποίησης των εφαρμογών και των εργαλείων που θα αναπτύξουν το λογισμικό αναβάθμισης των Υπηρεσιών και β) της διαλειτουργικότητας των συστημάτων. Απώτερος στόχος αυτών των μελετών και των ερευνητικών δοκιμών, είναι η πρόταση μιας ολοκληρωμένης εφαρμογής για την ενδυνάμωση της δυνατότητας συμμετοχής του πολίτη.

Συνοπτικά, αντικείμενο του **άξονα Β** θα είναι η ανάπτυξη των εφαρμογών προώθησης πληροφοριών και διάχυσης γνώσης προς τον δημότη. Κύριος στόχος των εφαρμογών αυτών είναι η δημιουργία πλατφόρμας με σκοπό την ενδυνάμωση της συμμετοχής των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Σύντομη περιγραφή:

- Β1. Πιστοποίηση Χρήστη ανώτερου βαθμού

- B2. Προώθηση καινοτόμων πρωτοβουλιών του δήμου προς τον πολίτη ευαισθητοποιώντας τον σε διάφορα θέματα γενικού και ειδικού ενδιαφέροντος κ.α. Προώθηση της συμμετοχής του πολίτη στα κοινά.
- B3. Παροχή Προσωποποιημένων πληροφοριών στον δημότη με άντληση πληροφοριών από τη βάση δεδομένων της πιστοποίησης χρήστη και αποστολή προσωπικού newsletter
- B4. Δημιουργία προσωπικού Ιστοτόπου Δημότη και παροχή ειδικού λογισμικού διευκόλυνσης της πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για άτομα με μικρή εξοικείωση με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.
- B5. Φωνητική πύλη εξυπηρέτησης του πολίτη.
- B6. Παροχή νέων διαδικτυακών υπηρεσιών (web 2.0).
- B7. Δημιουργία κοινοτήτων ειδικών ενδιαφερόντων.
- B8. Δημιουργία ενός Online δικτύου για την ενημέρωση και εξυπηρέτηση των μεταναστών.
- B9.1 Διαχειριστικό σύστημα προβολής έργων τεχνικής υπηρεσίας του Δήμου στο διαδίκτυο, με προβολή σε ψηφιακό χάρτη και ενημέρωση του πολίτη για το στάδιο υλοποίησης τους.
- B9.2 Σύστημα διαχείρισης αιτημάτων πολιτών προς την Τεχνική Υπηρεσία.
- B10. On-line υπηρεσία ψηφιακής οπτικοακουστικής μετάδοσης των ανοιχτών διαδικασιών λήψης αποφάσεων της Αναθέτουσας Αρχής, και ανάπτυξη συστήματος παρέμβασης μέσω web κατά την On line παρακολούθηση των Δ.Σ.
- B11. On-line υπηρεσία ψηφιακής οπτικοακουστικής μετάδοσης και αποθήκευσης των δημόσιων θεαμάτων, εικαστικών δρώμενων, πολιτιστικών εκδηλώσεων κ.α. μέσω διαδικτύου.
- B12. Εμφάνιση ιστορικού συναλλαγών του Δημότη με ειδική ανάλυση CRM (Customer Relationship Management).
- B13. Δημιουργία Λογισμικού Διαλειτουργικότητας αναβαθμίζοντας και επιταχύνοντας -προς όφελος του πολίτη- την επικοινωνία των εσωτερικών υπηρεσιών με άλλους φορείς. Στόχος της δράσης είναι ο εμπλουτισμός και η πληρέστερη απεικόνιση του περιεχομένου της διαδικτυακής πύλης του Δήμου.
- B14. Υπηρεσία Εύρεσης Εργασίας.
- B15. Ανάπτυξη ελεύθερου λογισμικού GIS για τη δημιουργία γέφυρας με το λογισμικό των Google Maps που θα προσφέρει τη δυνατότητα εισαγωγής και προβολής σημείων, από δεδομένα GPS φορητής συσκευής.
- B16. Ενοποίηση των portal των υπό συνένωση Δήμων κατά την υλοποίηση του Καλλικράτη και ενσωμάτωση τους στην ιστοσελίδα του Δήμου έδρας και εγκατάσταση λειτουργικών συστημάτων εικονικοποίησης.
- B17. Έξυπνο σύστημα διαχείρισης και παρουσίασης προκηρύξεων – διαγωνισμών – Προμηθειών και ενημέρωση ενδιαφερομένου.

Ο άξονας Γ περιλαμβάνει τη αγορά του εξοπλισμού που θα χρειαστεί να αποκτηθεί για τις ανάγκες υλοποίησης της πρότασης, και συγκεκριμένα:

- Γ1. Προμήθεια συστήματος disk array για την αποθήκευση δεδομένων για την κάλυψη των αναγκών του έργου.
- Γ2. Αγορά καμερών για την αναμετάδοση του δημοτικού συμβουλίου.
- Γ3. Αγορά ασύρματων καμερών για την αναπαραγωγή πολιτιστικών εκδηλώσεων, η μια σταθερής βάσης και μια μικρότερη για δευτερεύοντα πλάνα, με δυνατότητας ψηφιοποίησης και απευθείας αναμετάδοσης στον ασύρματο Router και παράλληλης αποθήκευσης του υλικού στον server μετά από επεξεργασία και συμπίεση.

Συνοψίζοντας, η ψηφιακή αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και η αποτελεσματικότερη λειτουργία τους θα εξασφαλίσουν τη σωστή οργάνωση και προώθηση της γνώσης και της συμμετοχής των δημοτών.

Στο παρόν έργο λαμβάνεται υπόψη το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τα Πρότυπα Διαλειτουργικότητας (e-gif) τα οποία έχουν καταρτιστεί από το Υπουργείο Εσωτερικών - Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Επίσης υιοθετεί την αρχή του «Σχεδιάζοντας για Όλους» εντάσσοντας προϋποθέσεις και όρους προσβασιμότητας σε ΤΠΕ για άτομα με αναπηρία βασιζόμενο σε διεθνώς αναγνωρισμένους κανόνες και οδηγίες προσβασιμότητας W3C και συγκεκριμένα στα Web Content Accessibility Guidelines (WAI/WCAG).