



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ  
Γραφείο Προέδρου Οικονομικής Επιτροπής  
Ταχ. Δ/ση: ΝΕΟ Πατρών-Αθηνών 32  
264 41 Πάτρα  
Πληροφορίες: Τσούμα Βασιλική  
Τηλέφωνο: 2613 613517-8  
e-mail: [koin.oik@pde.gov.gr](mailto:koin.oik@pde.gov.gr)

**Αριθ.Αποφ. 1068/2022**

**ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΠΡΑΚΤΙΚΟΥ 35**

**35<sup>η</sup> ΤΑΚΤΙΚΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ (ΜΙΚΤΗ)**

**ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**

Στην Πάτρα σήμερα, την 26<sup>η</sup> Αυγούστου 2022 ημέρα Παρασκευή και ώρα 13.00 πραγματοποιήθηκε τακτική συνεδρίαση δια ζώσης και με ταυτόχρονη δυνατότητα τηλεδιάσκεψης (e:Presence.gov.gr), της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, ύστερα από την υπ' αριθμ. πρωτ.: οικ. ΠΔΕ/ΓΠΟΕ/251949/1424/22-08-2022 πρόσκληση του Προέδρου της, η οποία εκδόθηκε νομότυπα και δόθηκε σε όλα τα τακτικά και τα αναπληρωματικά μέλη της Επιτροπής. Στη συνεδρίαση συμμετείχαν επί του συνόλου έντεκα (11) μελών τα παρακάτω μέλη:

1. Φίλιας Ανδρέας - Πρόεδρος της Οικονομικής Επιτροπής
2. Δημητρογιάννης Λάμπρος - Αντιπρόεδρος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
3. Μαυρομμάτης Αθανάσιος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
4. Γιαννόπουλος Βασίλειος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
5. Μπονάνος Χαράλαμπος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
6. Κατσαρή - Μαυραγάνη Κωνσταντούλα - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
7. Καρπέτας Κωνσταντίνος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής
8. Σπηλιόπουλος Κωνσταντίνος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
9. Μωραΐτης Νικόλαος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
10. Παπαδόπουλος Παναγιώτης - αναπληρωματικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής
11. Δριβίλας Δημήτριος - αναπληρωματικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής

Τη συνεδρίαση παρακολούθησε ο Περιφερειακός Συμπαράστατης του Πολίτη και της Επιχείρησης της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας κ. Τελώνης Γεώργιος (τηλεδιάσκεψη).

Χρέη γραμματέων άσκησαν η Καρακωνσταντή Μαρία – Ηλίζα και η Τσούμα Βασιλική, υπάλληλοι της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. πρωτ.:220297/3772/02-09-2020 (ΑΔΑ: ΩΦΟΚ7Λ6-Χ15) απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας.

Αφού διαπιστώθηκε η νόμιμη απαρτία ο Πρόεδρος κήρυξε την έναρξη της συνεδρίασης.

Ακολούθως ο Πρόεδρος έθεσε προς συζήτηση το **23<sup>ο</sup> θέμα ημερήσιας διάταξης** με τίτλο: «Έγκριση εξειδίκευσης πίστωσης συνολικού ποσού 24.800,00€ (με Φ.Π.Α.) για την σύναψη σύμβασης παροχής τηλεφωνικού κέντρου για την Δ/ση Μεταφορών & Επικοινωνιών ΠΕ Ηλείας της Π.Δ.Ε. για το έτος 2022».

Ο Πρόεδρος της Οικονομικής Επιτροπής προκειμένου να ενημερώσει τα μέλη της Επιτροπής παρέθεσε την υπ' αριθμ. πρωτ.: **ΠΔΕ/ΓΑΗ/251476/1349/22-08-2022** εισήγηση του Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Ηλείας της Π.Δ.Ε. κ. Γιαννόπουλου Βασιλείου, η οποία αναφέρει αναλυτικά τα κάτωθι:

*Έχοντας υπόψη:*

1. Τις διατάξεις του άρθρου 186 του Ν.3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης» (ΦΕΚ 87/τ.Α/7-6-2010), όπως αυτός τροποποιήθηκε και ισχύει.
2. Τις διατάξεις του άρθρου 14 του Ν. 4625/2019 «Ρύθμιση οικονομικών θεμάτων ΟΤΑ» (ΦΕΚ 139/Α/31-8-2019).
3. Το άρθρο 65 του Ν.4270/2014 (ΦΕΚ 143/Α/2014) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) & δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»
4. Τις διατάξεις του π.δ.80/2016 (ΦΕΚ 145Α) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους διατάκτες»
5. Την εγκύκλιο 2/100018/0026/30-12-2016 (ΑΔΑ ΨΒΞΒΗ-ΔΤΗ) του Υπουργείου Οικονομικών «Κοινοποίηση διατάξεων σχετικά με την ανάληψη υποχρεώσεων από τους διατάκτες και παροχή οδηγιών»
6. Α) την υπ' αρ. 88897/18-5-2018 Απόφαση του Συντονιστή Αποκεντρωμένης Διοίκησης Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου «Τροποποίηση – Συμπλήρωση του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας» (ΦΕΚ 2070/Β/7-6-2018) με την οποία Συμπληρώνεται η υπ' αρ. 248595/27-12/2016 Απόφαση του Γενικού Γραμματέα Αποκεντρωμένης Διοίκησης Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου «Τροποποίηση του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας» (ΦΕΚ 4309/Β'/30-12-2016). Β) την υπ' αρ 165633/8-8-2017 Απόφαση του Συντονιστή Αποκεντρωμένης Διοίκησης Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου «Τροποποίηση του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας» (ΦΕΚ 2953/Β'/29-8-2017) με την οποία τροποποιείται η υπ' αρ. 248595/27-12/2016 Απόφαση του Γενικού Γραμματέα Αποκεντρωμένης Διοίκησης Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου «Τροποποίηση του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας» (ΦΕΚ 4309/Β'/30-12-2016).
7. Την υπ αριθμ 313/2019 απόφαση του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Πατρών, με την οποία ανακηρύχθηκαν ο Περιφερειάρχης και οι Περιφερειακοί Σύμβουλοι της ΠΔΕ για την περίοδο 2019-2023 και το από 29/08/2019 πρακτικό ορκωμοσίας Περιφερειακού Συμβουλίου περιφερειακής περιόδου από 1-9-2019 έως και 31-12-2023.

8. Την υπ αριθμ. πρωτ. ΠΔΕ/ΔΔ/9406/191/13-01-2022 (ΦΕΚ 27/τ'/Υ.Ο.Δ.Δ./20-01-2022) απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας με θέμα «Ορισμού Αντιπεριφερειάρχων Δυτικής Ελλάδας».

9. Την υπ'αρ. 274705/3714/19-9-2019 Απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας περί «Ορισμού Προέδρου και μελών Οικονομικής Επιτροπής της ΠΔΕ»

10. Την υπ' αριθ. 71/21 απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου (20η Συνεδρίαση στις 22-12-21) «Έγκριση Προϋπολογισμού Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας έτους 2022» (ΑΔΑ: Ω8ΣΝ7Λ6-4Ι3).

11. Το υπ. αριθμ. ΠΔΕ/ΓΑΗ/173102/884 αίτημα βεβαίωσης ύπαρξης πίστωσης στον εγκεκριμένο προϋπολογισμό της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας για την σύναψη σύμβασης παροχής τηλεφωνικού κέντρου για την Δ/ση Μεταφορών & Επικοινωνιών ΠΕ Ηλείας

12. Την αριθμ. πρωτ. ΠΔΕ/ΔΟΔΕ/238359/14113/04-08-2022 βεβαίωση δέσμευσης πίστωσης, της Δ/σης Οικονομικού-Δημοσιονομικού Ελέγχου, Γενικής Δ/σης Εσωτερικής Λειτουργίας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, σύμφωνα με την οποία η συγκεκριμένη πίστωση χρήζει εξειδίκευσης.

Η Δ/ση Μεταφορών & Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Ηλείας δέχεται πάνω από 100-150 τηλεφωνικές κλήσεις ημερησίως για παροχή πληροφοριών ή για κλείσιμο ηλεκτρονικών ραντεβού. Λόγω της συνεχούς εργασίας των υπαλλήλων με πολίτες στις θυρίδες, είναι αδύνατο να εξυπηρετηθούν όλες οι τηλεφωνικές κλήσεις, φαινόμενο που παρατηρείται σε όλες σχεδόν της Δ/σεις Μεταφορών-Επικοινωνιών της χώρας.

Από τον Μάρτιο 2020 η Δ/ση Μεταφορών & Επικοινωνιών Π.Ε. Ηλείας εξυπηρετεί μόνο τους πολίτες που κλείνουν ραντεβού, μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής της Υπηρεσίας (εκτός εκτάκτων-επειγουσών υποθέσεων) προκειμένου να είναι ελεγχόμενος ο αριθμός και το είδος των υποθέσεων. Η υπηρεσία όμως καλείται να εξυπηρετήσει είτε τηλεφωνικά είτε με φυσική παρουσία πλήθος πολιτών, οι οποίοι δεν δύνανται να κλείσουν μόνοι τους το ραντεβού ή δεν γνωρίζουν τα δικαιολογητικά προκειμένου να έρθουν στο ραντεβού. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα :

- Υπάλληλοι να απασχολούνται καθημερινά με αυτή τη διαδικασία, όσο μπορούν (λόγω άλλων υπηρεσιακών υποθέσεων) με αποτέλεσμα να μην εξυπηρετούνται πλήρως όλα τα αιτήματα
  - Δεν υπάρχει ικανός αριθμός υπαλλήλων που να μπορούν να ασχοληθούν με το αντικείμενο αυτό
  - Τα αντικείμενα της υπηρεσίας είναι πολύπλοκα – υπάρχει μεγάλος αριθμός διαφορετικών διαδικασιών με διαφορετικά κάθε φορά δικαιολογητικά - που δεν επιτρέπει τη σωστή διαχείριση του κλεισίματος των ραντεβού
- Οι πολίτες δεν ενημερώνουν όταν πρόκειται για ακύρωση του ραντεβού τους, με αποτέλεσμα να μην αξιοποιούνται ορθώς οι προβλεπόμενες υποθέσεις.

Οι πολίτες, πολλές φορές, δεν γνωρίζουν τα δικαιολογητικά που πρέπει να φέρουν με αποτέλεσμα να κλείνονται πολλά ραντεβού αλλά τελικώς να μην εξυπηρετούνται, με σπατάλη ανθρωποωρών.

Η υπηρεσία δεν δύνανται να ανακτά στατιστικά στοιχεία μέσα από την πλατφόρμα των ραντεβού προκειμένου να έχει συνολική εικόνα της διαχείρισης της πλατφόρμας, τυχόν ανάγκη για διορθώσεις και ορθή διαχείριση του προσωπικού.

Τέλος, εξαιτίας των έκτακτων μέτρων αντιμετώπισης της εξάπλωσης του κορωνοϊού είναι επιτακτική ανάγκη η εξ αποστάσεως και με διαχείριση της προσέλευσης του κοινού, εξυπηρέτησης των πολιτών.

Για όλους τους παραπάνω λόγους και στα πλαίσια της αναβάθμισης της υπηρεσίας σε πρότυπη υπηρεσία, είναι ανάγκη η ενίσχυση της Δ/σης με εξωτερική τηλεφωνική υπηρεσία-κέντρο που να μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις για καλύτερη λειτουργία και βέλτιστη εξυπηρέτηση του κοινού.

Τα πλεονεκτήματα της ενιαίας διαχείρισης των τηλεφωνικών κλήσεων και των ραντεβού από εταιρεία παροχής αντίστοιχων υπηρεσιών θα είναι η άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη, η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, η αποσυμφόρηση της Δ/σης, η αύξηση αριθμού των υποθέσεων που θα διεκπεραιώνονται ανά μήνα, η ικανοποίηση των πολιτών από την εξυπηρέτησή τους, η μείωση των ραντεβού χωρίς σκοπιμότητα καθώς και η μείωση του μέσου χρόνου εξυπηρέτησης ανά υπόθεση, η εξαγωγή χρήσιμων στατιστικών στοιχείων κα. Επιπλέον με τον τρόπο αυτό θα υπάρξει μείωση κατά το ελάχιστο δυνατό της φυσικής παρουσίας των πολιτών στη Δ/ση.

Ο προϋπολογισμός δαπάνης για τις προαναφερόμενες υπηρεσίες ανέρχεται στο ποσό των 148.800,00€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ για 24 μήνες και συγκεκριμένα ο διαμοιρασμός θα γίνει ως εξής : 24.800€ (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ) για το έτος 2022, 74.400 € (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ) για το έτος 2023 και 49.600 € (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ) για το 2024. Η δαπάνη θα ανατεθεί με διαγωνιστική διαδικασία σύμφωνα με τον Ν. 4782/21 με αρν 64214200-1 σύμφωνα με το κοινό λεξιλόγιο για τις Δημόσιες Συμβάσεις.

Κατόπιν των ανωτέρω, παρακαλούμε για την:

Έγκριση εξειδίκευσης πίστωσης του ποσού 24.800,00 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ για την σύναψη

σύμβασης παροχής τηλεφωνικού κέντρου για την Δ/ση Μεταφορών & Επικοινωνιών ΠΕ Ηλείας έτους 2022 μέσω διαγωνιστικής διαδικασίας. Η ανωτέρω δαπάνη βαρύνει τον προϋπολογισμό της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας έτους 2022 και ειδικότερα τον ΚΑΕ 02.03.072.0899.01.0011.

Με βάση τα παραπάνω η Οικονομική Επιτροπή, αφού άκουσε τον Πρόεδρο και λαμβάνοντας υπόψη:

- Τις διατάξεις των άρθρων 175, 176, 177, 184 & 225 του ν. 3852/2010 (ΦΕΚ.87/7.6.2010/τ. Α) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης», όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν.
- Την υπ' αριθμ. 03/2022 (ΑΔΑ: 6ΚΟ17Λ6-ΡΑΝ) Απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου αναφορικά με την εκλογή τακτικών και αναπληρωματικών μελών της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.
- Την υπ' αριθμ. 9456/193/14-01-2022 (ΦΕΚ 26/τ.ΥΟΔΔ/20.01.2022) Απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας περί «Ορισμού Προέδρου και μελών της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας».
- Την υπ' αριθμ. πρωτ. 9405/190/13-01-2022 Απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας (ΦΕΚ 141/τ.Β'/20.01.2022) περί «Μεταβίβασης άσκησης αρμοδιοτήτων στους Αντιπεριφερειάρχες και σε εκλεγμένους Περιφερειακούς Συμβούλους της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας», όπως ισχύει.

#### **ΟΜΟΦΩΝΑ ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ**

Εγκρίνει την εξειδίκευση πίστωσης συνολικού ποσού 24.800,00€ (με Φ.Π.Α.) για την σύναψη σύμβασης παροχής τηλεφωνικού κέντρου για την Δ/ση Μεταφορών & Επικοινωνιών ΠΕ Ηλείας της Π.Δ.Ε. για το έτος 2022.

Η ανωτέρω δαπάνη βαρύνει τον προϋπολογισμό της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας έτους 2022 και ειδικότερα τον ΚΑΕ 02.03.072.0899.01.0011, με Α/Α 3103 δέσμευση.

Το παρόν πρακτικό αφού συντάχθηκε, διαβάστηκε και βεβαιώθηκε, υπογράφεται ως ακολούθως.

#### **Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ**

**ΑΝΔΡΕΑΣ ΦΙΛΙΑΣ**

#### **Ο ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ**

#### **ΤΑ ΜΕΛΗ**

Ακριβές απόσπασμα από τα πρακτικά συνεδριάσεων της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.

Η Γραμματέας

Τσούμα Βασιλική