



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

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Πάτρα 7 Απριλίου 2020  
Αρ. Πρωτ: 82296/554

ΠΡΟΣ: Γραφείο Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Αχαΐας  
της Π.Δ.Ε.

**ΘΕΜΑ:** «Διαβίβαση της υπ' αριθμ. **418/2020** Απόφασης της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας».

**ΣΧΕΤ.:** Την υπ' αριθμ. πρωτ.:**82294/812/01-04-2020** εισήγηση του Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Αχαΐας της Π.Δ.Ε.

Σας διαβιβάζουμε την υπ' αριθμ. **418/2020** απόφαση της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας με θέμα «Έγκριση εξειδίκευσης πιστώσεων συνολικού ποσού 86.800,00 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ για την ενίσχυση της Δ/σης Μεταφορών & Επικοινωνιών Π.Ε. Αχαΐας με εξωτερική τηλεφωνική υπηρεσία –Κέντρο εξυπηρέτησης Κοινού», και παρακαλούμε για τις δικές σας ενέργειες.

**ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ**

Η Γραμματέας της Επιτροπής

Βασιλική Τσούμα

Ο Πρόεδρος της Οικονομικής Επιτροπής

Παναγιώτης Σακελλαρόπουλος

**ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΕΚ ΤΟΥ ΑΡΙΘΜ. 16/2020 ΠΡΑΚΤΙΚΟΥ**  
**ΤΑΚΤΙΚΗΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ (ΔΙΑ ΠΕΡΙΦΟΡΑΣ) ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ**  
**ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**

Στην Πάτρα, σήμερα την 6<sup>η</sup> Απριλίου 2020, ημέρα Δευτέρα και ώρα 10:00 π.μ. πραγματοποιήθηκε δια περιφοράς η 16<sup>η</sup> τακτική συνεδρίαση της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, ύστερα από την υπ' αριθμ. πρωτ.: 83406/568/02.04.2020 πρόσκληση του Προέδρου της, η οποία εκδόθηκε νομότυπα και δόθηκε σε όλα τα τακτικά και τα αναπληρωματικά μέλη της Επιτροπής. Στην συνεδρίαση παραβρέθηκαν επί του συνόλου έντεκα (11) μελών τα παρακάτω μέλη:

1. Σακελλαρόπουλος Παναγιώτης - Πρόεδρος της Οικονομικής Επιτροπής
2. Δημητρογιάννης Λάμπρος – Αντιπρόεδρος της Οικονομικής Επιτροπής
3. Γιαννόπουλος Βασίλειος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής
4. Κατσουγκράκης Νικόλαος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής
5. Νικολακόπουλος Δημήτριος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής
6. Φίλιας Ανδρέας - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής
7. Αγγελόπουλος Γεώργιος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής
8. Λύτρας Ιωάννης - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής
9. Μητρόπουλος Κωνσταντίνος- τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής
10. Μωραΐτης Νικόλαος- τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής
11. Κωστακόπουλος Χρήστος - αναπληρωματικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής

Χρέη γραμματέων άσκησαν η Βασιλική Μολφέση και η Βασιλική Τσούμα, υπάλληλοι της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. πρωτ.: 328521/4534/06-11-2019 απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας.

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

**Αρ.Απόφασης 418/2020**

Εισάγεται το **17<sup>ο</sup> θέμα της ημερήσιας διάταξης**, με τίτλο: «Έγκριση εξειδίκευσης πιστώσεων συνολικού ποσού 86.800,00 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ για την ενίσχυση της Δ/νσης Μεταφορών & Επικοινωνιών Π.Ε. Αχαΐας με εξωτερική τηλεφωνική υπηρεσία –Κέντρο εξυπηρέτησης Κοινού».

Βάσει της υπ' αριθμ. πρωτ.:**82294/812/01-04-2020** γραπτής εισήγησης του Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Αχαΐας της Π.Δ.Ε., η οποία αναφέρει αναλυτικά τα κάτωθι:

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του άρθρου 3 του Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ.87/τ.Α/7.6.2010) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης» με το οποίο συστήθηκαν και συγκροτήθηκαν οι Περιφέρειες ως ΝΠΔΔ - ΟΤΑ Β'.
2. Το υπ' αριθμ. ΦΕΚ 4309/τ.Β'/30.12.2016 με θέμα «Έγκριση τροποποίησης του Οργανισμού της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
3. Τις διατάξεις του Ν.4412/2016 (ΦΕΚ 147/τ.Β/8-8-2016) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
4. Τις διατάξεις του άρθρου 1 «Σκοπός» του Ν.4270/2014 (ΦΕΚ.143Α') «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις», σύμφωνα με το οποίο σκοπός του παρόντος νόμου είναι η ενσωμάτωση στην ελληνική έννομη τάξη της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ του Συμβουλίου της 8ης Νοεμβρίου 2011 σχετικά με τις απαιτήσεις για τα δημοσιονομικά πλαίσια των κρατών – μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ L 306/41), καθώς και η συστηματική ένταξη σε ενιαίο κείμενο και, κατά περίπτωση, η επικαιροποίηση των ισχυουσών αρχών δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας και των διατάξεων του δημόσιου λογιστικού.
5. Τις διατάξεις του Ν. 3310/2005 (Φ.Ε.Κ. 30/Α'/14-02-2005) «Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων, κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων», όπως τροποποιήθηκε με τις διατάξεις του Ν. 3414/2005 (Φ.Ε.Κ. 279/Α'/10-11-2005) και όπως ισχύει.
6. Τις διατάξεις του Ν. 3861/2010 (Φ.Ε.Κ. 112/τ.Α/13-07-2010), περί ενίσχυσης της διαφάνειας, με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικούμενων οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις.
7. Το Π.Δ. 80/2016 (ΦΕΚ 145/τ.Α/5-8-2016) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους διατάκτες» και την υπ' αριθμό 2/100018/0026/30-12-2016 εγκύκλιο του Γ.Λ.Κ. περί «κοινοποίησης διατάξεων σχετικά με την ανάληψη υποχρεώσεων από τους διατάκτες και παροχής οδηγιών».
8. Την υπ αριθμ 313/2019 απόφαση του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Πατρών, περί επικύρωσης των αποτελεσμάτων των περιφερειακών εκλογών της 26ης Μάιου 2019 και 2ας Ιουνίου 2019 και το από 29/08/2019 πρακτικό ορκωμοσίας της νέας περιφερειακής αρχής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.
9. Την υπ' αριθ.258207/3469/3.9.2019 (ΦΕΚ.706τ.ΥΟΔΔ/9.9.2019) απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας με θέμα «Ορισμός Αντιπεριφερειάρχων της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας»
- 10.Την υπ. αριθ. 143/2019 (10η Συνεδρίαση στις 1.9.2019) απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου Δυτικής Ελλάδας με την οποία «εξελέγησαν τα τακτικά και τα αναπληρωματικά μέλη της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, για την περιφερειακή περίοδο 1/9/2019 έως 7/11/2021 (άρθρο 175 παρ.1, 2 και 3 του Ν.3852/2010)».
- 11.Την υπ. αριθμ. 274705/3714/19-9-2019 (ΑΔΑ: 6ΛΩΔ7Λ6-ΔΓΣ) απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας με θέμα «Ορισμός Προέδρου και μελών της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας»
- 12.Τις διατάξεις της παραγράφου 2 του άρθρου 3 «Αρμοδιότητες Οικονομικής Επιτροπής των Δήμων & των Περιφερειών» του Ν.4623/2019 (ΦΕΚ.134Α'/9.8.2019) «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών...», που αντικατέστησε το άρθρο 176 του Ν.3852/2010 «Σχέδιο Καλλικράτης» «αρμοδιότητες οικονομικής επιτροπής περιφερειών».
- 13.Την αριθμ. 281668/3810/26-9-2019 απόφαση Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας με θέμα «Μεταβίβαση άσκησης αρμοδιοτήτων οργανικών μονάδων της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας σε Αντιπεριφερειάρχες και σε εκλεγμένους Περιφερειακούς Συμβούλους»
- 14.Την υπ' αριθ. 182/2019 απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου (14η Συνεδρίαση στις 26-11-2019)

«Έγκριση Προϋπολογισμού Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας έτους 2020» (ΑΔΑ: Ψ3Σ27Λ6-ΨΤΝ). Η Απόφαση αυτή, αφού ελέγχθηκε ως προς την νομιμότητά της, βρέθηκε νόμιμη, με την υπ' αριθ. 277812/31-12-2019 απόφαση του Συντονιστή της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας & Ιονίου (ΑΔΑ: ΩΧΦΟΟΡ1Φ-ΤΙΤ).

15. Τα αριθ. 10060/57/13-1-2020 και 76538/667/18-3-2020 έγγραφα της Δ/σης Μεταφορών & Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας με θέμα : «Ανάγκη ενίσχυσης Δ/σης με εξωτερική τηλεφωνική υπηρεσία-Κέντρο Εξυπηρέτησης Κοινού».

16. Το αριθ. 76917/5099/18-3-2020 έγγραφο Δ.ΟΔΕ

17. Την αριθ. ΠΔΕ/ΓΑΑ/77578/698/20-3-2020 Βεβαίωση Δέσμευσης Πίστωσης

Σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 14 του Ν. 4625/2019 ο Περιφερειάρχης «αποφασίζει για την έγκριση των δαπανών και τη διάθεση όλων των εγγεγραμμένων στον προϋπολογισμό πιστώσεων, συμπεριλαμβανομένων και των πιστώσεων που εγγράφονται σε αυτόν με αναμόρφωση, με την έκδοση απόφασης ανάληψης υποχρέωσης. Για την άσκηση της αρμοδιότητας αυτής δεν απαιτείται προηγούμενη απόφαση συλλογικού οργάνου, εκτός αν αυτή είναι απαραίτητη, προκειμένου να επιτευχθεί η απαιτούμενη εξειδίκευση της πίστωσης. Στην τελευταία αυτή περίπτωση, πριν από την απόφαση του Περιφερειάρχη, προηγείται απόφαση της οικονομικής επιτροπής για μέρος ή το σύνολο των πιστώσεων που χρήζουν εξειδίκευσης. Εξειδικευμένη θεωρείται η πίστωση, όταν κατονομάζεται ρητά η συγκεκριμένη δαπάνη για την οποία προορίζεται και προσδιορίζεται στο αναλυτικότερο δυνατό επίπεδο κωδικοποίησης του προϋπολογισμού.» Σύμφωνα με τα αριθ. 10060/57/13-1-2020 και 76538/667/18-3-2020 έγγραφα η Δ/ση Μεταφορών & Επικοινωνιών Π.Ε. Αχαΐας εξυπηρετεί πάνω από 70.000 υποθέσεις ετησίως και 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 Νοέμβριο 2019 η Δ/ση Μεταφορών & Επικοινωνιών Π.Ε. Αχαΐας εξυπηρετεί μόνο τους πολίτες που κλείνουν ραντεβού, μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής της Υπηρεσίας (εκτός εκτάκτων-επείγουσών 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 δύναται 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 κ.ά. Επιπλέον με τον τρόπο αυτό θα υπάρξει μείωση κατά το ελάχιστο δυνατό της φυσικής παρουσίας των πολιτών στη Δ/ση.

Οι παραπάνω υπηρεσίες αποτελούν εργασίες ειδικής φύσεως, οι οποίες απαιτούν εξειδικευμένες γνώσεις και εμπειρία που δεν διαθέτουν οι υπάλληλοι, και για τους παρακάτω λόγους:

- Η Υπηρεσία Μεταφορών δε διαθέτει προσωπικό επαρκές σε πλήθος για να καλύψει τις ανάγκες της Υπηρεσίας στη διαχείριση των ραντεβού (εισερχόμενες & εξερχόμενες κλήσεις), αφού πρέπει να υπάρχει και δυνατότητα άμεσης επέκτασης σε περίπτωση που κριθεί αναγκαίο από την Υπηρεσία.
- Δε διαθέτει προσωπικό έμπειρο, εξειδικευμένο και εκπαιδευμένο κατάλληλα στη διαχείριση τηλεφωνικών κλήσεων.
- Δε διαθέτει προσωπικό επαρκές και εξειδικευμένο στην κωδικοποίηση διαδικασιών και στη δημιουργία εγχειριδίου χρήσης, το οποίο θα αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της Δ/σης και κατευθυντήριο μοχλό για τη λειτουργία όλων των τμημάτων της. Αυτό θα βοηθήσει ιδιαίτερα την Διεύθυνση, λόγω των πολλών και σύνθετων διαδικασιών που την πλαισιώνουν.
- Δεν έχει τη δυνατότητα επέκτασης του ωραρίου εξυπηρέτησης του κοινού μέχρι τις 20:00 (12ωρη εξυπηρέτηση), κάτι που θεωρείται πολύ χρήσιμο για την ομαλή διαχείριση των ραντεβού της Διεύθυνσης.
- Δεν εξασφαλίζει αδιάλειπτη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο, με συνεχόμενη χρήση δικτύου
- Δεν διαθέτει τη δυνατότητα 30 ταυτόχρονων κλήσεων μέσω ειδικού εξοπλισμού τηλεφωνικού κέντρου και λογισμικό για αυτόματη διαχείριση και διανομή των εισερχόμενων κλήσεων, χαρακτηριστικό που μειώνει την αναμονή των πολιτών στη γραμμή και θα βοηθήσει ιδιαίτερα στην ομαλή εξυπηρέτηση όλων των πολιτών σε περιόδους αιχμής για την Υπηρεσία
- Δεν έχει τη δυνατότητα εξυπηρέτησης όλων των εισερχόμενων κλήσεων το μήνα, πλήθος που κατ' εκτίμηση θα ξεπεράσει τις 200 τηλεφωνικές κλήσεις ημερησίως το επόμενο διάστημα, συμπεριλαμβάνοντας την υπηρεσία που θα ανατεθεί για ακύρωση ή μετάθεση προγραμματισμένων ραντεβού από τους πολίτες. Επιπλέον, η επιβεβαίωση των ραντεβού είναι ιδιαίτερα ωφέλιμη για την Υπηρεσία, ώστε να μειωθεί ο αριθμός των ραντεβού που δεν προσέρχονται και να γίνεται υπενθύμιση των δικαιολογητικών και της ροής διαδικασιών. Επίσης, είναι σημαντική η καταγραφή των ακυρώσεων που προκύπτουν από τις επιβεβαιώσεις, ώστε να εντοπιστεί τυχόν κατάχρηση της υπηρεσίας. Ο αριθμός των υπαλλήλων της Διεύθυνσης και οι αρμοδιότητες που τους αναλογούν στο ωράριο εργασίας τους, δεν επιτρέπουν επ' ουδενί την υλοποίηση εξερχόμενων κλήσεων.
- Δε διαθέτει λογισμικό εξαγωγής στατιστικών στοιχείων των τηλεφωνικών κλήσεων (πλήθος εισερχόμενων, απαντημένων, ώρες αιχμής, χρόνος αναμονής, περιεχόμενο κλήσης κλπ), στοιχεία ιδιαίτερα χρήσιμα για την Διεύθυνση, στα πλαίσια της προσπάθειας αναβάθμισης των υπηρεσιών της προς τους πολίτες.
- Δεν παρέχει την δημιουργία και αποστολή καθημερινού, εβδομαδιαίου ή μηνιαίου report στα αρμόδια στελέχη της Δ/σης με στατιστικά στοιχεία διαχείρισης των ραντεβού και των αιτημάτων (πλήθος υποθέσεων, είδος υποθέσεων που καταχωρήθηκαν και διεκπεραιώθηκαν, υποθέσεις ανά θυρίδα, μέσος χρόνος διεκπεραίωσης αιτήματος κλπ), καθώς και εκθέσεις αποδοτικότητας λειτουργίας, προκειμένου η Υπηρεσία να έχει συνολική εικόνα της διαχείρισης της πλατφόρμας, τυχόν ανάγκη για διορθώσεις και ορθή διαχείριση του προσωπικού.
- Δεν διαθέτει πιστοποίηση για την Διαχείριση της Ασφάλειας των Πληροφοριών
- Δεν παρέχει τη δυνατότητα ηχογράφησης κλήσεων, για τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών
- Τέλος, επισημαίνεται ότι η υπηρεσία έχει κάνει αιτήσεις και αλληπάλληλα διαβήματα προς τη Δ/ση Διοίκησης για την ενίσχυση της υπηρεσίας με υπαλλήλους και παρ' ότι έχει ενταχθεί στον Ν. 4440/16 περί κινητικότητας, εντούτοις δεν έχει στελεχωθεί πλήρως, με αποτέλεσμα το υπάρχον προσωπικό να μην επαρκεί και για τις ανάγκες της διεκπεραίωσης τηλεφωνικών κλήσεων προκειμένου για την διαχείριση (κλείσιμο, ακύρωση, έλεγχος, κ.ά) των ηλεκτρονικών ραντεβού.

Για τους παραπάνω λόγους αιτηθήκαμε την δέσμευση πίστωσης, στον τρέχοντα εκτελούμενο εγκεκριμένο προϋπολογισμό της ΠΔΕ, για την προαναφερόμενη δαπάνη, ήτοι την ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου, προχωρώντας:

α) στην παροχή υπηρεσιών καταγραφής και βελτιστοποίησης διαδικασιών εξυπηρέτησης πολιτών για τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, που περιλαμβάνει την εκπαίδευση, τον καθορισμό και την κωδικοποίηση των διαδικασιών, οι οποίες θα αποτυπώνονται σε Εγχειρίδιο Εξυπηρέτησης Πολιτών που θα κοινοποιηθεί σε όλους τους εμπλεκόμενους με την Υπηρεσία, τη δημιουργία και λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου εξυπηρέτησης Πολιτών, την προώθηση και επικοινωνία του τηλεφωνικού αριθμού και τη διαμόρφωση της υπάρχουσας πλατφόρμας στις ανάγκες του έργου. Ο προϋπολογισμός δαπάνης για τις προαναφερόμενες υπηρεσίες ανέρχεται στο ποσό των 12.400 € συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ. Η δαπάνη θα ανατεθεί με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης του άρθρου

118 του Ν. 4412/16 με αρν 79342320-2 σύμφωνα με το κοινό λεξιλόγιο για τις Δημόσιες Συμβάσεις και οι υπηρεσίες θα πρέπει να ολοκληρωθούν μέσα σε χρονικό διάστημα 2-3 μηνών.

β) στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου για τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, που θα ανατεθεί μετά την ολοκλήρωση της πρώτης διαδικασίας, και θα περιλαμβάνει την τηλεγραμματαϊκή υποστήριξη και την γενική διαχείριση των ραντεβού της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Αχαΐας. Αναλυτικά θα περιλαμβάνει την υποδοχή κλήσεων για κλείσιμο/ακύρωση/τροποποίηση ραντεβού, την ενημέρωση για δικαιολογητικά/έντυπα, την παροχή πληροφοριών, τις εξερχόμενες κλήσεις για επιβεβαιώσεις και ακυρώσεις ραντεβού, την γραμματειακή υποστήριξη κλπ, την παροχή στατιστικών στοιχείων. Ο προϋπολογισμός δαπάνης για τις προαναφερόμενες υπηρεσίες ανέρχεται στο ποσό των 74.400 € συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ για ένα έτος. Η δαπάνη θα ανατεθεί με τη διαδικασία του συνοπτικού διαγωνισμού του άρθρου 117 του Ν. 4412/16 με αρν 64214200-1 σύμφωνα με το κοινό λεξιλόγιο για τις Δημόσιες Συμβάσεις.

Κατόπιν των ανωτέρω η πίστωση δαπάνης ποσού 86.800 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ για την ενίσχυση της Δ/σης Μεταφορών & Επικοινωνιών ΠΕ Αχαΐας με εξωτερική τηλεφωνική υπηρεσία –Κέντρο εξυπηρέτησης Κοινού, χρήζει εξειδίκευσης από την οικονομική επιτροπή. Στην ανωτέρω Βεβαίωση Δέσμευσης Πίστωσης αναφέρεται ότι επειδή η συγκεκριμένη δαπάνη καλύπτεται οριακά από τις υπολειπόμενες πιστώσεις στον σχετικό ΚΑΕ : 02.01.072.0899.01.1231, η Οικονομική Υπηρεσία σε πρώτη φάση θα προχωρήσει στη δέσμευση πίστωσης, για το μέρος της δαπάνης που αφορά παροχή υπηρεσιών καταγραφής και βελτιστοποίησης διαδικασιών εξυπηρέτησης πολιτών ύψους 12.400,00 € συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ. Πιστώσεις για την κάλυψη της υπόλοιπης δαπάνης, που αφορά παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου, θα εγγραφούν με την πρώτη αναμόρφωση του Προϋπολογισμού 2020 το αμέσως επόμενο διάστημα, από την οικονομική υπηρεσία, χωρίς νέο αίτημα από την υπηρεσία μας.

Κατόπιν των ανωτέρω παρακαλούμε για την:

Έγκριση εξειδίκευσης πιστώσεων συνολικού ύψους 86.800,00 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ για :

α) την παροχή υπηρεσιών καταγραφής και βελτιστοποίησης διαδικασιών εξυπηρέτησης πολιτών για τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, που περιλαμβάνει την εκπαίδευση, τον καθορισμό και την κωδικοποίηση των διαδικασιών, οι οποίες θα αποτυπώνονται σε Εγχειρίδιο Εξυπηρέτησης Πολιτών που θα κοινοποιηθεί σε όλους τους εμπλεκόμενους με την Υπηρεσία, τη δημιουργία και λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου εξυπηρέτησης Πολιτών, την προώθηση και επικοινωνία του τηλεφωνικού αριθμού και τη διαμόρφωση της υπάρχουσας πλατφόρμας στις ανάγκες του έργου. Ο προϋπολογισμός δαπάνης για τις προαναφερόμενες υπηρεσίες ανέρχεται στο ποσό των 12.400 € συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ. Η δαπάνη θα ανατεθεί με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης του άρθρου 118 του Ν. 4412/16 με αρν 79342320-2 σύμφωνα με το κοινό λεξιλόγιο για τις Δημόσιες Συμβάσεις και οι υπηρεσίες θα πρέπει να ολοκληρωθούν μέσα σε χρονικό διάστημα 2-3 μηνών. Η δαπάνη θα βαρύνει τον προϋπολογισμό έτους 2020 της Π.Δ.Ε. και συγκεκριμένα η Οικονομική υπηρεσία έχει προχωρήσει στην έκδοση δέσμευσης στον ΚΑΕ 02.01.072.0899.1231 ποσού 12.400 € με Α/Α 1521 δέσμευσης.

β) την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου για τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, που θα ανατεθεί μετά την ολοκλήρωση της πρώτης διαδικασίας, και θα περιλαμβάνει την τηλεγραμματαϊκή υποστήριξη και την γενική διαχείριση των ραντεβού της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Αχαΐας. Αναλυτικά θα περιλαμβάνει την υποδοχή κλήσεων για κλείσιμο/ακύρωση/τροποποίηση ραντεβού, την ενημέρωση για δικαιολογητικά/έντυπα, την παροχή πληροφοριών, τις εξερχόμενες κλήσεις για επιβεβαιώσεις και ακυρώσεις ραντεβού, την γραμματειακή υποστήριξη κλπ, την παροχή στατιστικών στοιχείων. Ο προϋπολογισμός δαπάνης για τις προαναφερόμενες υπηρεσίες ανέρχεται στο ποσό των 74.400 € συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ για ένα έτος. Η δαπάνη θα ανατεθεί με τη διαδικασία του συνοπτικού διαγωνισμού του άρθρου 117 του Ν. 4412/16 με αρν 64214200-1 σύμφωνα με το κοινό λεξιλόγιο για τις Δημόσιες Συμβάσεις που θα διεξαχθεί μετά την έκδοση της ανάληψης υποχρέωσης. Οι Πιστώσεις για την κάλυψη της δαπάνης, που αφορά παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου, θα εγγραφούν με την πρώτη αναμόρφωση του Προϋπολογισμού 2020 το αμέσως επόμενο διάστημα, από την οικονομική υπηρεσία, χωρίς νέο αίτημα από την υπηρεσία μας, σύμφωνα με την παραπάνω βεβαίωση δέσμευσης πίστωσης.

Η Οικονομική Επιτροπή λαμβάνοντας υπόψη:

- Τις διατάξεις των άρθρων 156, 175, 176, 177, 184 & 225 του ν. 3852/2010 (ΦΕΚ.87Α'/7.6.2010) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης» περί Σύστασης και Συγκρότησης Περιφερειών, όπως τροποποιήθηκαν με το άρθρο 5 του ν.4071/2012 «Ρυθμίσεις για την τοπική ανάπτυξη, την αυτοδιοίκηση και την αποκεντρωμένη διοίκηση, Ενσωμάτωση οδηγίας 2009/50/ΕΚ».
- Τις υπ' αριθμ. 88897/18-05-2018 (ΦΕΚ 2070/Β'/07-06-2018) και 165633/8-8-2017 (ΦΕΚ 2953/Β'/29-8-2017) αποφάσεις του Συντονιστή Αποκεντρωμένης Διοίκησης Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου περί τροποποίησης – συμπλήρωσης του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, με τις οποίες τροποποιείται – 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).
- Το άρθρο 26 του ν. 4024/2011 9 ΦΕΚ 226/Α'/27-10-2011 «Συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις, ενιαίο μισθολόγιο – βαθμολόγιο, εργασιακή εφεδρεία και άλλες διατάξεις, εφαρμογής του μεσοπρόθεσμου πλαισίου δημοσιονομικής στρατηγικής 2012-2015».
- Την υπ' αριθμ. ΔΙΣΚΠΟ/Φ.18/οικ. 21526/4-11-2011 εγκύκλιο του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Την αριθμ. 82/2011 απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας σχετικά με την έγκριση του κανονισμού λειτουργίας της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.
- Την υπ' αριθμ. πρωτ. οικ. 258207/3469/03.09.2019 Απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας (ΦΕΚ 706/τ. ΥΟΔΔ/09.09.2019) Περί «Ορισμού Αντιπεριφερειάρχων της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας».
- Την υπ' αριθμ. 274705/3714/19.09.2019 (ΑΔΑ:6ΛΩΔ7Λ6-ΔΓΣ) Απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας περί «Ορισμός Προέδρου και μελών της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας».
- Την υπ' αριθμ. 143/2019 (ΑΔΑ:ΨΤΙΥ7Λ6-Θ3Υ) Απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου αναφορικά με την εκλογή τακτικών και αναπληρωματικών μελών της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.
- Την υπ' αριθμ. 2064/2019 (ΑΔΑ:63497Λ6-3ΩΟ) Απόφαση της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής σχετικά με την εκλογή Αντιπροέδρου της Οικονομικής Επιτροπής.
- Την υπ' αριθμ. 267572/3617/12.09.2019 Απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας (ΦΕΚ 3667/τ. Β'/03.10.2019) περί Αναπλήρωσης Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας.
- Την υπ' αριθμ. 281668/3810/26.09.2019 Απόφαση Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας (ΦΕΚ 3722/τ. Β'/08.10.2019) περί μεταβίβασης αρμοδιοτήτων οργανικών μονάδων της Π.Δ.Ε. σε Αντιπεριφερειάρχες και σε εκλεγμένους Περιφερειακούς Συμβούλους.

- Την υπ' αριθμ. πρωτ.:82294/812/01-04-2020 εισήγηση του Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Αχαΐας της Π.Δ.Ε.

### ΚΑΤΑ ΠΛΕΙΟΨΗΦΙΑ ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ

Εγκρίνει την εξειδίκευση πιστώσεων συνολικού ύψους 86.800,00 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ για:

α) την παροχή υπηρεσιών καταγραφής και βελτιστοποίησης διαδικασιών εξυπηρέτησης πολιτών για τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, που περιλαμβάνει την εκπαίδευση, τον καθορισμό και την κωδικοποίηση των διαδικασιών, οι οποίες θα αποτυπώνονται σε Εγχειρίδιο Εξυπηρέτησης Πολιτών που θα κοινοποιηθεί σε όλους τους εμπλεκόμενους με την Υπηρεσία, τη δημιουργία και λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου εξυπηρέτησης Πολιτών, την προώθηση και επικοινωνία του τηλεφωνικού αριθμού και τη διαμόρφωση της υπάρχουσας πλατφόρμας στις ανάγκες του έργου. Ο προϋπολογισμός δαπάνης για τις προαναφερόμενες υπηρεσίες ανέρχεται στο ποσό των 12.400 € συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ. Η δαπάνη θα ανατεθεί με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης του άρθρου 118 του Ν. 4412/16 με αρν 79342320-2, σύμφωνα με το κοινό λεξιλόγιο για τις Δημόσιες Συμβάσεις και οι υπηρεσίες θα πρέπει να ολοκληρωθούν μέσα σε χρονικό διάστημα 2-3 μηνών. Η δαπάνη θα βαρύνει τον προϋπολογισμό έτους 2020 της Π.Δ.Ε. και συγκεκριμένα η Οικονομική υπηρεσία έχει προχωρήσει στην έκδοση δέσμευσης στον ΚΑΕ 02.01.072.0899.1231 ποσού 12.400 € με Α/Α 1521 δέσμευσης .

β) την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου για τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, που θα ανατεθεί μετά την ολοκλήρωση της πρώτης διαδικασίας, και θα περιλαμβάνει την τηλεγραμματαϊκή υποστήριξη και την γενική διαχείριση των ραντεβού της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Αχαΐας. Αναλυτικά θα περιλαμβάνει την υποδοχή κλήσεων για κλείσιμο/ακύρωση/τροποποίηση ραντεβού, την ενημέρωση για δικαιολογητικά/έντυπα, την παροχή πληροφοριών , τις εξερχόμενες κλήσεις για επιβεβαιώσεις και ακυρώσεις ραντεβού, την γραμματειακή υποστήριξη κλπ, την παροχή στατιστικών στοιχείων. Ο προϋπολογισμός δαπάνης για τις προαναφερόμενες υπηρεσίες ανέρχεται στο ποσό των 74.400 € συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ για ένα έτος. Η δαπάνη θα ανατεθεί με τη διαδικασία του συνοπτικού διαγωνισμού του άρθρου 117 του Ν. 4412/16 με CPV 64214200-1 σύμφωνα με το κοινό λεξιλόγιο για τις Δημόσιες Συμβάσεις που θα διεξαχθεί μετά την έκδοση της ανάληψης υποχρέωσης. Οι Πιστώσεις για την κάλυψη της δαπάνης, που αφορά παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου, θα εγγραφούν με την πρώτη αναμόρφωση του Προϋπολογισμού 2020 το αμέσως επόμενο διάστημα, από την οικονομική υπηρεσία, χωρίς νέο αίτημα από την υπηρεσία μας, σύμφωνα με την παραπάνω βεβαίωση δέσμευσης πίστωσης.



Οι Περιφερειακοί Σύμβουλοι και μέλη της Οικονομικής Επιτροπής κ.κ. Αγγελόπουλος Γεώργιος, Λύτρας Ιωάννης, Μητρόπουλος Κωνσταντίνος και Κωστακόπουλος Χρήστος ψήφισαν αρνητικά.

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

**Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ**

**ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΣΑΚΕΛΛΑΡΟΠΟΥΛΟΣ**

**Ο ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ**

**ΤΑ ΜΕΛΗ**

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

Η Γραμματέας

Βασιλική Τσούμα