



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
Γραφείο Προέδρου
Περιφερειακής Επιτροπής
Ταχ. Δ/ση: ΝΕΟ Πατρών-Αθηνών 32
264 41 Πάτρα
Πληροφορίες: Αγγελουπούλου Γεωργία
Τηλέφωνο: 2613 613517-8
e-mail: periferiakiepitropi@pde.gov.gr

Αριθ.Αποφ. 664/2024

ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΠΡΑΚΤΙΚΟΥ 21

21^η ΤΑΚΤΙΚΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ

ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Στην Πάτρα σήμερα 20 Μαΐου 2024 ημέρα Τρίτη και ώρα 12.00 πραγματοποιήθηκε τακτική συνεδρίαση της Περιφερειακής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας στην αίθουσα συνεδριάσεων του Περιφερειακού Συμβουλίου στο ισόγειο του κτιρίου της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας (Ν.Ε.Ο. Πατρών - Αθηνών 32 & Αμερικής), με ταυτόχρονη δυνατότητα τηλεδιάσκεψης (e:Presence.gov.gr), ύστερα από την υπ' αριθμ. πρωτ.: ΠΔΕ/ΓΠΠΕ/153938/915/16-05-2024 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 εννέα (9) μελών τα παρακάτω μέλη:

- 1) Μπονάνος Χαράλαμπος (Χάρης) - Πρόεδρος της Περιφερειακής Επιτροπής
- 2) Φεσιάν Γεράσιμος (Μάκης) - Αντιπρόεδρος της Περιφερειακής Επιτροπής
- 3) Γιαννόπουλος Βασίλειος - τακτικό μέλος της Περιφερειακής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
- 4) Μαυρομμάτης Αθανάσιος - τακτικό μέλος της Περιφερειακής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
- 5) Φίλιας Ανδρέας - τακτικό μέλος της Περιφερειακής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
- 6) Παναγογιαννοπούλου Χριστίνα - τακτικό μέλος της Περιφερειακής Επιτροπής
- 7) Βούλγαρη Αμαλία - αναπληρωματικό μέλος της Περιφερειακής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
- 8) Μπλέτσας Στυλιανός - αναπληρωματικό μέλος της Περιφερειακής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
- 9) Κοτρωνιάς Νικόλαος - αναπληρωματικό μέλος της Περιφερειακής Επιτροπής

Ο κ. Σακελλαρόπουλος Παναγιώτης αναπληρώνεται από την κα Βούλγαρη Αμαλία (1ο αναπληρωματικό μέλος της πλειοψηφίας της Περιφερειακής Επιτροπής).

Ο κ. Κατσακιώρης Νικόλαος αναπληρώνεται από τον κ. Μπλέτσα Στυλιανό, 4ο αναπληρωματικό μέλος της πλειοψηφίας της Περιφερειακής Επιτροπής. Τα κατά σειρά αναπλήρωσης μέλη της Επιτροπής κ.κ. Κοντογιάννης Γεώργιος και Σταυρουλόπουλος Λυκούργος δήλωσαν, μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας, ότι αδυνατούν να συμμετέχουν στη συνεδρίαση.

Ο κ. Καρπέτας Κων/νος - τακτικό μέλος της Περιφερειακής Επιτροπής - αναπληρώνεται από τον κ. Κοτρωνιά Νικόλαο, 4ο αναπληρωματικό μέλος της μειοψηφίας της Περιφερειακής Επιτροπής. Τα κατά σειρά αναπλήρωσης μέλη της Επιτροπής κ.κ. Αδαμόπουλος Θεοφάνης, Διαμαντόπουλος Κων/νος και Μελάς Αθανάσιος δήλωσαν, μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας, ότι αδυνατούν να συμμετέχουν στη συνεδρίαση.

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

Χρέη γραμματέα άσκησαν από κοινού οι υπάλληλοι της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας Αγγελοπούλου Γεωργία και Λινάρδος Νεκτάριος, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. πρωτ.:117958/2345/15-04-2024 (ΑΔΑ: 6Φ3Ψ7Λ6-3ΓΗ) απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας.

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

Ακολούθως ο Πρόεδρος έθεσε προς συζήτηση το **15ο θέμα ημερήσιας διάταξης** με τίτλο: «Έγκριση εξειδίκευσης πίστωσης συνολικού ποσού 6.200,00€ (με Φ.Π.Α.) για την κάλυψη του κόστους, για το έτος 2024, σύναψης σύμβασης παροχής τηλεφωνικού κέντρου για την Δ/ση Μεταφορών & Επικοινωνιών της Π.Ε. Αιτωλοακαρνανίας, με χρονική διάρκεια σύμβασης από 01/12/2024 έως 30/11/2026 και συνολικό προϋπολογισμό: 148.800,00€».

Ο Πρόεδρος της Περιφερειακής Επιτροπής προκειμένου να ενημερώσει τα μέλη της Επιτροπής παρέθεσε την υπ' αριθμ. πρωτ.: **ΠΔΕ/ΔΜΕΠΕΑΙΤ/150816/18584/15-05-2024** εισήγηση του Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Αιτ/νίας της Π.Δ.Ε. κ. Μαυρομάτη Αθανασίου / Δ/ση Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Αιτ/νίας 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. Την αριθμ. 31449/11.04.2023 (ΦΕΚ.2551Β'/19.04.2023) απόφαση του Γενικού Γραμματέα Αποκεντρωμένης Διοίκησης Πελοποννήσου Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου, με την οποία εγκρίθηκε η υπ' αριθμ. 28/09.03.2023 απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου, και με την οποία τροποποιείται η υπ' αριθμ. 248595/27.12.2016 (ΦΕΚ.4309Β'/30.12.2016) απόφαση του Γενικού Γραμματέα περί τροποποίησης του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.
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)».
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».
5. 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 αυτοδιοικουμένων οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις.
6. Το Ν.3548/07 (ΦΕΚ. 68/τ. Α/20-03-2007), «Καταχώρηση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο Νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις».
7. Το Π.Δ. 80/2016 (ΦΕΚ 145/τ. Α/5-8-2016) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους διατάκτες».
8. Τις ισχύουσες διατάξεις του Ν.2286/1995/19Α/01-02-95, με τις οποίες κωδικοποιούνται οι διατάξεις περί προμηθειών του δημοσίου τομέα και ρυθμίζονται συναφή θέματα.
9. Τις διατάξεις του Ν.3310/2005 (ΦΕΚ 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 (ΦΕΚ 279/Α' /10-11-2005) και όπως ισχύει...
10. Την υπ' αριθμ. 2/42053/0094/2002 απόφαση Υπ. Οικονομίας, με την οποία αναπροσαρμόστηκε το χρηματικό ποσό του άρθρου 41 του Ν.Δ. 496/74 για την σύναψη σύμβασης, σε δύο χιλιάδες πεντακόσια (2.500) ευρώ.
11. Τις διατάξεις του άρθρου 20 του Ν. 5056/2023 (ΦΕΚ Α' 163/06-10-2023) «Αναμόρφωση του συστήματος διακυβέρνησης Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού..... και λοιπές διατάξεις του Υπουργείου Εσωτερικών» όπου προστίθεται το άρθρο 175Α «αρμοδιότητες Περιφερειακής Επιτροπής» στο Ν. 3852/2010 «Σχέδιο Καλλικράτης».
12. Την υπ' αριθμ. 635/2023 απόφαση του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Πατρών μέσω της οποίας γίνεται η επικύρωση των αποτελεσμάτων των Αυτοδιοικητικών Εκλογών της 8ης Οκτωβρίου και των επαναληπτικών της 15ης Οκτωβρίου 2023 με την οποία ανακηρύχτηκαν ο Περιφερειάρχης και οι Περιφερειακοί Σύμβουλοι ΠΔΕ για την περίοδο 2024-2027 και από το από 18/12/2023 πρακτικό ορκωμοσίας Περιφερειακού Συμβουλίου περιφερειακής περιόδου από 11-2024 έως και 31-12-2028.
13. Την με αριθμ. 1/2024 Απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου Δυτικής Ελλάδας με την οποία πραγματοποιήθηκε η εκλογή μελών του Προεδρείου του Περιφερειακού Συμβουλίου Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας καθώς και η εκλογή μελών της Περιφερειακής Επιτροπής Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας (ΑΔΑ: 95ΩΨ7Λ6-ΚΣΣ).
14. Την υπ' αριθμ. ΠΔΕ/ΔΔ/8866/207/10-1-2024 (ΑΔΑ: ΨΧΝΑ7Λ6-ΚΗΥ) απόφαση Περιφερειάρχη περί ορισμού Προέδρου της Περιφερειακής Επιτροπής.
15. Την υπ' αριθμ. οικ. ΠΔΕ/ΔΔ/4904/127/05-01-2024 (ΑΔΑ: 9ΦΖΦ7Λ6-532) Απόφαση Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας με θέμα: «Ορισμός Αναπληρωτή Περιφερειάρχη της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας και μεταβίβαση αρμοδιοτήτων σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 11 του άρθρου 160 του ν.3852/2010 (Α' 87) όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
16. Την υπ' αριθμ. ΠΔΕ/ΔΔ/4908/128/05-01-2024 (ΑΔΑ: 98ΧΘ7Λ6-73Φ) απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας με θέμα «Ορισμός Αντιπεριφερειάρχων της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας».
17. Την υπ' αριθμ. ΠΔΕ/ΔΔ/24010/554/24-01-2024 (ΑΔΑ: Ψ43Θ7Λ6-Ψ1Ξ) απόφαση Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας (ΦΕΚ 657/τ. Β' 31.01.2024) περί μεταβίβασης άσκησης αρμοδιοτήτων στους Αντιπεριφερειάρχες και σε εκλεγμένους Περιφερειακούς Συμβούλους της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.
18. Την υπ' αριθμ. 148/2023 (ΑΔΑ 6Θ4Φ7Λ6-ΣΤΚ) απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου με θέμα «Έγκριση του ετήσιου Προγράμματος Προμηθειών της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας έτους 2024».
19. Την υπ' αριθμ. 158/2023 (ΑΔΑ: 9ΚΜ77Λ6-3ΒΡ) Απόφαση του Περιφερειακού συμβουλίου για την Έγκριση του Προϋπολογισμού και του Πίνακα Στοιχοθεσίας Οικονομικών Αποτελεσμάτων της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, οικονομικού έτους 2024 σύμφωνα με την Κ.Υ.Α. 63724/28.07.2023 (σχ. η 1451/21-11-2023 (ΑΔΑ: ΩΖΠΡ7Λ6-ΝΨΨ) Απόφαση της Οικονομικής Επιτροπής της Π.Δ.Ε.). Η απόφαση αφού ελέγχθηκε ως προς την νομιμότητά

της, βρέθηκε νόμιμη με την υπ' αριθ. 113503/29-12-2023 (ΑΔΑ: 6ΤΔ1ΟΡ1Φ-ΒΑΨ) απόφαση του Γραμματέα Αποκεντρωμένης Διοίκησης Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου.

20. Την απόφαση Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Αιτωλοακαρνανίας με αρ. πρωτ.:48983/10510/29-04-2020 (ΑΔΑ:ΨΜΗΦ7Λ6-ΗΟΙ) ΚΑΙ με θέμα: «Εξουσιοδότηση υπογραφής για θέματα αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Αιτωλοακαρνανίας Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας (Π.Δ.Ε.) στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης και τους Προϊσταμένους των Τμημάτων της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Αιτωλοακαρνανίας».

21. Το αριθμ. ΠΔΕ/ΔΜΕΠΕΑ/135979/16976/29-04-2024 πρωτογενές αίτημα δέσμευσης πίστωσης της Δ/σης Μεταφορών και Επικοινωνιών της Π.Ε. Αιτωλ/νίας στον εγκεκριμένο προϋπολογισμό έτους 2024 για την σύναψη σύμβασης παροχής τηλεφωνικού κέντρου για την Δ/ση Μεταφορών & Επικοινωνιών ΠΕ Αιτωλοακαρνανίας.

22. Την αριθμ. Πρωτ. ΠΔΕ/ΔΟΔΕ/136239/6708/10-05-2024 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.

Σας ενημερώνουμε ότι:

1. Η Δ/ση Μεταφορών & Επικοινωνιών Π.Ε. Αιτωλοακαρνανίας εξυπηρετεί πάνω από 70.000 υποθέσεις ετησίως (σύμφωνα με τους αριθμούς πρωτοκόλλου όλων των τμημάτων Μεσολογγίου, Αγρινίου, Ναυπάκτου και ΚΤΕΟ Μεσολογγίου-Αγρινίου) και δέχεται πάνω από 100-150 τηλεφωνικές κλήσεις ημερησίως για παροχή πληροφοριών ή για κλείσιμο ηλεκτρονικών ραντεβού.

- Είναι γεγονός ότι λόγω της συνεχούς εργασίας των υπαλλήλων με πολίτες στις θυρίδες είναι πολλές φορές αδύνατο να εξυπηρετηθούν οι τηλεφωνικές κλήσεις, φαινόμενο που παρατηρείται σε όλες σχεδόν τις Διευθύνσεις Μεταφορών- Επικοινωνιών της χώρας.

- Είναι απαραίτητη όμως η άμεση δυνατότητα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και παροχής πληροφοριών και οδηγιών προς τους πολίτες προκειμένου να μειωθεί ο αριθμός προσέλευσης των πολιτών στην Δ/ση (που έρχονται μόνο για πληροφορίες), να μειωθεί ο χρόνος αναμονής και να βελτιωθεί έτσι η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών. Τα αντικείμενα της υπηρεσίας είναι πολύπλοκα - υπάρχει μεγάλος αριθμός διαφορετικών διαδικασιών με διαφορετικά κάθε φορά δικαιολογητικά - που δεν επιτρέπει τη σωστή διαχείριση από την πλευρά του συναλλασσόμενου, για την διεκπεραίωση του αιτήματός τους

2. Το σύστημα των ηλεκτρονικών ραντεβού, το οποίο είναι πρωτοποριακό και προάγει τη χρήση νέων τεχνολογιών στην δημόσια διοίκηση καθώς επίσης και τη διαφάνεια στον αριθμό και το είδος των εργασιών που διεκπεραιώνονται από την Δ/ση πρέπει να μπορεί να ελεγχθεί και να αναβαθμιστεί ώστε να μην παρουσιάζονται λάθη κατά το κλείσιμο των ραντεβού, να επιβεβαιώνεται/εξασφαλίζεται η διενέργεια του ραντεβού και να παρέχεται τηλεφωνική βοήθεια σε πολίτες που δεν δύνανται να κλείσουν μόνοι τους το απαιτούμενο ραντεβού.

- Οι πολίτες που έχουν κλείσει ραντεβού ηλεκτρονικά 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 κρατά στατιστικά στοιχεία των ραντεβού προκειμένου να έχει συνολική εικόνα της διαχείρισης κάθε τμήματος, τυχόν ανάγκη για διορθώσεις και ορθή διαχείριση του προσωπικού.

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

Η Δ/ση Μεταφορών & Επικοινωνιών Π.Ε. Αιτωλοακαρνανίας συνεργάζεται με την εταιρεία DATA RESEARCH & CONSULTING A.E. ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ από τον Ιανουάριο 2022 για:

- «Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου για την Δ/ση Μεταφορών & Επικοινωνιών ΠΕ Αιτωλοακαρνανίας» και αρ. Σύμβασης ΠΔΕ/ΔΔΟΠΕΑ/6671/88/11.01.2022.

- «Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου για την Δ/ση Μεταφορών & Επικοινωνιών ΠΕ Αιτωλοακαρνανίας» και αρ. Σύμβασης ΠΔΕ/ΔΔΟΠΕΑ/155015/2089/24.05.2022.

- ενώ η τρέχουσα σύμβαση είναι από 09/12/2022 με αριθμ. πρωτ. ΠΔΕ/ΔΟΔΕ/386822/5290/09-12-22.

Αντικείμενο των έργων είναι η διαχείριση των ραντεβού της Δ/σης και η τηλεφωνική εξυπηρέτηση του κοινού. Στις αρμοδιότητες του contact center περιλαμβάνεται η υποδοχή κλήσεων για προγραμματισμό/επιβεβαίωση/τροποποίηση/ακύρωση ραντεβού και παροχή πληροφοριών, οι εξερχόμενες κλήσεις για επιβεβαίωση/ακύρωση ραντεβού, τη διακίνηση αλληλογραφίας με έντυπα-δικαιολογητικά και η

μηνιαία αναφορά με στατιστικά στοιχεία λειτουργίας. Το contact center εξυπηρετεί κατά μέσο όρο 4.300 κλήσεις, προγραμματίζει 1.700 ραντεβού για τη Δ/νση, υλοποιεί 2.000 εξερχόμενες κλήσεις για επιβεβαιώσεις/τροποποιήσεις ραντεβού και αποστέλλει 350 ηλεκτρονικά μηνύματα σε συναλλασσόμενους μηνιαίως. Επίσης, την πρώτη εργάσιμη κάθε μήνα αποστέλλει αναφορά με στατιστικά στοιχεία για τον προηγούμενο μήνα, ως παραδοτέο. Το παραδοτέο περιλαμβάνει στατιστική ανάλυση που αφορά:

1. Στις κλήσεις που διαχειρίστηκε το contact center (αριθμός κλήσεων, αριθμός ραντεβού ανά τμήμα, επιβεβαιώσεις, τροποποιήσεις, κλπ) και στον αριθμό ραντεβού ανά τμήμα της υπηρεσίας (συνολικά ραντεβού, ακυρώσεις, επιβεβαιώσεις).
2. Στα στοιχεία λειτουργίας των τμημάτων σχετικά με την πορεία της διεκπεραίωσης των ραντεβού, όπως αυτά συγκεντρώθηκαν από τους προϊσταμένους τμημάτων και στάλθηκαν στο contact center με εξαγωγή δεικτών εξυπηρέτησης ανά τμήμα (ποσοστό πραγματοποίησης ραντεβού, ποσοστό που δεν εμφανίστηκε, πλήθος υπεράριθμων και αυθημερόν ραντεβού κλπ).

Η Δ/νση συνεργάζεται σε καθημερινή βάση με το contact center προκειμένου :

- Να ενημερωθεί για τον αριθμό ραντεβού-υποθέσεων ανά τμήμα
- Να αποστείλει τα στοιχεία των διεκπεραιωμένων υποθέσεων με σχετικές παρατηρήσεις.
- Να ενημερώσει για τροποποιήσεις της νομοθεσίας προκειμένου να ενημερώνονται σωστά οι πολίτες
- Να ακυρώνει-τροποποιεί τα ραντεβού, σύμφωνα με τις ανάγκες της Υπηρεσίας
- Να ενημερώνει τους πολίτες – σχολές οδηγών για τα διπλώματα που έχουν έρθει στην υπηρεσία προς παράδοση.
- Να συγκεντρώσει άλλα στατιστικά στοιχεία, χρήσιμα για την ομαλή λειτουργία της Υπηρεσίας

Η συνεργασία της Δ/νσης με το contact center κρίνεται εξαιρετική για όλο το χρονικό διάστημα που διαχειρίζεται τα ραντεβού της ως ανάδοχος του Έργου και ανταπεξέρχεται πλήρως στις απαιτήσεις. Η υποστήριξη των πολιτών και της Δ/νσης με τις παραπάνω υπηρεσίες του τηλεφωνικού κέντρου, έχουν επιφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα μέχρι στιγμής. Στα οφέλη που έχει αποδώσει το Έργο περιλαμβάνεται: η αξιοσημείωτη αποσυμφόρηση των τηλεφώνων της Υπηρεσίας, η σημαντική μείωση της άσκοπης προσέλευσης πολιτών, η μείωση του χρόνου αναμονής, το διευρυμένο ωράριο λειτουργίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, η αύξηση των ραντεβού που πραγματοποιούνται, η ομαλοποίηση της ροής διαδικασιών και εν γένει η βελτίωση της εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων.

Επίσης, από την έναρξη του έργου έως σήμερα, το contact center έχει συμβάλλει σημαντικά σε έκτακτες καταστάσεις που αντιμετώπισε η Δ/νση. Ενδεικτικά αναφέρεται η καταλυτική συμβολή του contact center στη διαχείριση των ραντεβού την περίοδο των περιοριστικών μέτρων στα πλαίσια της πανδημίας Covid-19. Απαιτήθηκε μαζική ακύρωση-μεταφορά ραντεβού με αλλαγές σε καθημερινή βάση, εργασία που θα ήταν εξαιρετικά δύσκολο να διενεργηθεί από την Υπηρεσία, ενώ το contact center ανταπεξήλθε με μεγάλη αμεσότητα στις έκτακτες ανάγκες της Υπηρεσίας για τροποποιήσεις ραντεβού. Επίσης, κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της τρέχουσας σύμβασης έχουν προκύψει οι παρακάτω ανάγκες, τις οποίες καλύπτει επαρκώς το contact center:

- υποστήριξη και καθοδήγηση των συναλλασσόμενων που επιθυμούν διεκπεραίωση αιτήματος μέσω της νέας ψηφιοποιημένης διαδικασίας (gov.gr),
 - υποστήριξη και καθοδήγηση των συναλλασσόμενων που επιθυμούν και δυσκολεύονται να κλείσουν ηλεκτρονικά ραντεβού μέσω της νέας πλατφόρμας ηλεκτρονικών ραντεβού που είναι σε λειτουργία από τις 19/12/22,
 - καθημερινή τηλεφωνική επικοινωνία με συναλλασσόμενους που έχουν κλείσει μόνοι τους ραντεβού, σε λάθος θυρίδα ή λάθος διαδικασία μέσω της νέας πλατφόρμας ηλεκτρονικών ραντεβού,
 - καθημερινός έλεγχος της νέας πλατφόρμας για την ανάγκη ανοίγματος επιπλέον ημερών προς διάθεση ραντεβού,
 - υποστήριξη και καθοδήγηση των συναλλασσόμενων που επιθυμούν διεκπεραίωση ιδιαίτερου αιτήματος, που δεν αναφέρεται στον «Οδηγό του πολίτη» της Περιφέρειας,
 - καθημερινή τηλεφωνική επικοινωνία με συναλλασσόμενους για την παραλαβή των διπλωμάτων τους.
- Ακόμα, αναφέρεται η άμεση υποστήριξη του contact center σε αποφάσεις στρατηγικής φύσεως που λαμβάνει εκτάκτως η Δ/νση στα πλαίσια της εύρυθμης λειτουργίας της, όπως η εστιασμένη επικοινωνία με ειδικές κατηγορίες συναλλασσόμενων, με στόχο την αποσυμφόρηση συγκεκριμένων θυρίδων.

Για όλους τους παραπάνω λόγους και στα πλαίσια της αναβάθμισης της υπηρεσίας σε πρότυπη υπηρεσία είναι ανάγκη η διατήρηση ενίσχυσης της Δ/νσης με εξωτερική τηλεφωνική υπηρεσία – κέντρο. Η τρέχουσα σύμβαση

της υπ' αριθμ. πρωτ. ΠΔΕ/ΔΟΔΕ/386822/5290/09-12-22 σύμβασης που έχει συναφθεί μεταξύ της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας και της εταιρείας «DATA RESEARCH AND CONSULTING ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΕΛΕΤΩΝ & ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ» ισχύει μέχρι και την 08/12/2024, για αυτό εισηγούμαστε τη δρομολόγηση των απαιτούμενων ενεργειών για τη διενέργεια επόμενου διαγωνισμού με τις κατάλληλους όρους-προδιαγραφές.

Ακολουθούν βασικές τεχνικές προδιαγραφές και πιθανός προϋπολογισμός

Η παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου για τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών Περιφερειακής Ενότητας Αιτωλοακαρνανίας Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.

Οι υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου θα περιλαμβάνουν την τηλεγραμματοειδική υποστήριξη και την γενική διαχείριση των ραντεβού της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε Αιτωλοακαρνανίας. Συγκεκριμένα, περιλαμβάνει:

1. Υποδοχή κλήσεων για:
 - Κλείσιμο Ραντεβού
 - Ακύρωση/Τροποποίηση Ραντεβού
 - Προγραμματισμό Έκτακτου Ραντεβού
 - Ενημέρωση για Δικαιολογητικά-Έντυπα & Ροή Διαδικασιών
 - Παροχή Πληροφοριών
2. Εξερχόμενες κλήσεις για:
 - Επιβεβαιώσεις ραντεβού
 - Ακυρώσεις ραντεβού
3. Γραμματειακή υποστήριξη, διακίνηση αλληλογραφίας κ.α
4. Αναφορά με στατιστικά στοιχεία λειτουργίας

Το Κέντρο Υπηρεσιών Διαχείρισης Τηλεφωνικών Κλήσεων θα υποδέχεται και θα εξυπηρετεί τις κλήσεις των πολιτών, σύμφωνα με τις παρακάτω προδιαγραφές:

- δυνατότητα 30 ταυτοχρόνων κλήσεων
- μέση διάρκεια κλήσης 120' και ανάλογα τον σκοπό της κλήσης
- ποσοστό απαντημένων κλήσεων > 95%
- μέγιστος χρόνος αναμονής των κλήσεων = 30 sec
- ωράριο λειτουργίας: Δευτέρα-Παρασκευή από τις 8:00 το πρωί έως τις 20:00 το βράδυ (εκτός επίσημων αργιών). Το ωράριο λειτουργίας να μπορεί να αναπροσαρμοστεί ανάλογα με τις απαιτήσεις της Υπηρεσίας.
- δυνατότητες ηχογράφησης κλήσεων,
- σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και τον GDPR
- απαιτείται προηγούμενη ενημέρωση με ηχογραφημένη ειδοποίηση πριν την έναρξη της κρίσιμης τηλεφωνικής συνδιάλεξης <<Σας ενημερώνουμε ότι για λόγους διασφάλισης ποιότητας και προστασίας των δικαιωμάτων σας, η κλήση ηχογραφείται και θα διατηρηθεί στο αρχείο μας 3 μήνες>>
- διάρκεια τήρησης ηχογραφημένων αρχείων καταγραφής ορίζεται το διάστημα 3 μηνών από την ημερομηνία της κλήσης
- ο καταγραφόμενος να έχει δικαίωμα πρόσβασης στην ηχογράφηση (χωρίς ειδική αιτιολόγηση) μετά από αίτησή του και για διάστημα 3 μηνών (διάρκεια τήρησης αρχείων)
- δυνατότητα άμεσης επέκτασης του κέντρου διαχείρισης υπηρεσιών τηλεφωνικών κλήσεων σε περίπτωση αύξησης του όγκου των εισερχομένων κλήσεων για την άμεση εξυπηρέτηση των κλήσεων
- δυνατότητα διακίνησης αλληλογραφίας
- οι κλήσεις θα εξυπηρετούνται για λογαριασμό και επ' ονόματι της Υπηρεσίας

Η δρομολόγηση των κλήσεων στο κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων θα γίνεται:

- είτε με εκτροπή του τηλεφωνικού αριθμού κλήσης της Υπηρεσίας σε τηλεφωνικό αριθμό του κέντρου υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων.
- είτε με χρήση ενός νέου τηλεφωνικού αριθμού ο οποίος θα ανήκει στο κέντρο υπηρεσιών διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων

- ο αριθμός αυτός θα πρέπει να κοινοποιηθεί στους δημότες ώστε να γνωρίζουν ότι για να επικοινωνήσουν θα πρέπει να καλέσουν τον συγκεκριμένο αριθμό.

Η διάρκεια εκτέλεσης της Παροχής υπηρεσίας θα είναι χρονικής διάρκειας από 1/12/2024 έως 30/11/2026 και η εν λόγω δαπάνη πρόκειται να βαρύνει τον Προϋπολογισμό των ετών 2024, 2025 και 2026 (ΚΑΕ 0899) ως ο παρακάτω πίνακας: και το κόστος συνολικά θα ανέρχεται στο ποσό των 148.800,00 με Φ.Π.Α. ως κάτωθι πίνακα ήτοι:

Έτος	Μήνες έτους	Ποσό με ΦΠΑ
2024	1	6.200,00 €
2025	12	74.400,00€
2026	11	68.200,00 €
Σύνολο:		148.800,00€

Η διαγωνιστική διαδικασία που θα ακολουθηθεί θα είναι Ανοικτός Διαγωνισμός Κάτω των Ορίων.

Η δαπάνη θα βαρύνει τις πιστώσεις του προϋπολογισμού έτους 2024 στον φορέα και ΚΑΕ 02.02.072.0899.01.1231 ποσού συνολικά 6.200,00 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ. Ο κωδικός crn για την συγκεκριμένη δαπάνη είναι 64214200-1 «Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Κέντρου».

Κατόπιν των ανωτέρω, παρακαλούμε για την:

Έγκριση εξειδίκευση πίστωσης συνολικού ποσού 6.200,00€ (με Φ.Π.Α.) για την σύναψη σύμβασης παροχής τηλεφωνικού κέντρου για την Δ/νση Μεταφορών & Επικοινωνιών της ΠΕ Αιτωλοακαρνανίας, και την έκδοση της σχετικής βεβαίωσης Ύπαρξης της αντίστοιχης πίστωσης.

Η ανωτέρω δαπάνη θα βαρύνει τις πιστώσεις του προϋπολογισμού της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας έτους 2024 και ειδικότερα τον ΚΑΕ 02.02.072.0899.01.1231.

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

- Τις διατάξεις των άρθρων 174, 175, 175Α, 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.

ΟΜΟΦΩΝΑ ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ

Εγκρίνει την εξειδίκευση πίστωσης συνολικού ποσού 6.200,00€ (με Φ.Π.Α.) για την κάλυψη του κόστους, για το έτος 2024, σύναψης σύμβασης παροχής τηλεφωνικού κέντρου για την Δ/νση Μεταφορών & Επικοινωνιών της Π.Ε. Αιτωλοακαρνανίας, με χρονική διάρκεια σύμβασης από 01/12/2024 έως 30/11/2026 και συνολικό προϋπολογισμό: 148.800,00€.

Η προκαλούμενη δαπάνη θα βαρύνει τον εγκεκριμένο προϋπολογισμό της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας του τρέχοντος έτους και συγκεκριμένα τις πιστώσεις: Κ.Α.Ε 02.02.072.0899.01.1231 και έχει

εκδοθεί για το σκοπό αυτό η υπ' αριθ. 136239/6708/10-05-2024 σχετική βεβαίωση ύπαρξης της αντίστοιχης πίστωσης και η με Α/Α 1967 Απόφαση ανάληψης δαπάνης της Δ/σης Οικονομικού – Δημ/κού Ελέγχου της ΠΔΕ.

Η Περιφερειακή Σύμβουλος και τακτικό μέλος της Περιφερειακής Επιτροπής κα Παναγογιαννοπούλου Χριστίνα ψήφισε λευκό.

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

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΤΑ ΜΕΛΗ

ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ ΜΠΟΝΑΝΟΣ