



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ  
Γραφείο Προέδρου  
Περιφερειακής Επιτροπής  
Ταχ. Δ/ση: ΝΕΟ Πατρών-Αθηνών 32  
264 41 Πάτρα  
Πληροφορίες: Καρακωνσταντή Μαρία-Ηλίζα  
Τηλέφωνο: 2613 613536-518  
e-mail: [periferiakiepitropi@pde.gov.gr](mailto:periferiakiepitropi@pde.gov.gr)

Αριθ.Αποφ. 795/2026

**ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΠΡΑΚΤΙΚΟΥ 21**

**21<sup>η</sup> ΤΑΚΤΙΚΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ**

**ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**

Στην Πάτρα σήμερα 18 Μαΐου 2026, ημέρα Δευτέρα και ώρα 09:00, 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.: οικ. ΠΔΕ/ΓΠΠΕ/164346/1117/14-05-2026 (ορθή επανάληψη 15-05-2026) 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) Κατσακιώρης Νικόλαος - τακτικό μέλος της Περιφερειακής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
- 5) Μαυρομάτης Αθανάσιος- τακτικό μέλος της Περιφερειακής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
- 6) Σακελλαρόπουλος Παναγιώτης - τακτικό μέλος της Περιφερειακής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
- 7) Φίλιας Ανδρέας τακτικό μέλος της Περιφερειακής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
- 8) Παναγογιαννοπούλου Χριστίνα - τακτικό μέλος της Περιφερειακής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
- 9) Κοτρωνιάς Νικόλαος - αναπληρωματικό μέλος της Περιφερειακής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)

Ο κ. Καρπέτας Κωνσταντίνος αναπληρώνεται από τον κ. Κοτρωνιά Νικόλαο, 4ο αναπληρωματικό μέλος της μειοψηφίας της Περιφερειακής Επιτροπής. Τα κατά σειρά αναπλήρωσης μέλη της μειοψηφίας κ.κ.

Αδαμόπουλος Θεοφάνης, Διαμαντόπουλος Κωνσταντίνος και Μελάς Αθανάσιος, ενημέρωσαν τηλεφωνικά ότι αδυνατούν να συμμετάσχουν στη συνεδρίαση.

Για τη νομική υποστήριξη της Περιφερειακής Επιτροπής παρών (με τηλεδιάσκεψη) ήταν ο δικηγόρος της Νομικής Υπηρεσίας της Π.Δ.Ε. κ. Καρύδης Αριστείδης.

Χρέη γραμματέα άσκησε η υπάλληλος της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας Καρακωνσταντή Μαρία-Ηλίζα, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. πρωτ.: 243814/5159/21-07-2025 (ΑΔΑ: ΨΕΣ57Λ6-ΚΙΥ) απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας.

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

Ακολούθως ο Πρόεδρος έθεσε προς συζήτηση το **14ο θέμα ημερήσιας διάταξης** με τίτλο: «Έγκριση εξειδίκευσης πίστωσης ποσού 4.688,22€ (με Φ.Π.Α.) για το έτος 2026, για την παροχή υπηρεσιών Τηλεφωνικού Κέντρου για τη Διεύθυνση Μεταφορών & Επικοινωνιών της Π.Ε Αιτωλοακαρνανίας για τα έτη 2026-2027-2028 και συνολικό προϋπολογισμό 148.800,00€ (με Φ.Π.Α.)».

Ο Πρόεδρος της Περιφερειακής Επιτροπής προκειμένου να ενημερώσει τα μέλη της Επιτροπής παρέθεσε την υπ' αριθμ. πρωτ.: **ΠΔΕ/ΔΜΕΠΕΑΙΤ/157866/20195/11-05-2026** εισήγηση του Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Αιτ/νίας της Π.Δ.Ε. κ. Μαυρομάτη Αθανασίου / Δ/νση Μεταφορών και Επικοινωνιών Π.Ε. Αιτ/νίας της Π.Δ.Ε., η οποία αναφέρει αναλυτικά τα κάτωθι:

*Λαμβάνοντας 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 υπ' αριθμ. 36044/26-05-2025 Απόφαση του Γραμματέα της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου (Β' 2723) «Τροποποίηση 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)», 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».
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 αυτοδιοικούμενων 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' αριθ. 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' αριθμό 635/2023 απόφαση του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Πατρών μέσω της οποίας γίνεται η επικύρωση των αποτελεσμάτων των Αυτοδιοικητικών Εκλογών της 8ης Οκτωβρίου και των επαναληπτικών τους 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 αριθμό 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 με αριθ. ΠΔΕ/ΔΔ/196343/4184/12-06-2025 (ΟΡΘΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ 13-06-2025) (ΑΔΑ: ΨΚΚΩ7Λ6-ΡΒΥ) Απόφαση του Αναπληρωτή Περιφερειάρχη της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας «Επανατοποθέτηση-τοποθέτηση προϊσταμένων Διευθύνσεων της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας μετά την τροποποίηση του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας με την υπ' αριθ. 36044/26-05-2025 Απόφαση του Γραμματέα της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου (Β' 2723)».
15. Την με αριθ. ΠΔΕ/ΔΔ/256086/5373/30-07-2025 (ΦΕΚ 4423 Β'/18-08-2025) Απόφαση Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας «Μεταβίβαση άσκησης αρμοδιοτήτων στους Αντιπεριφερειάρχες και σε εκλεγμένους Περιφερειακούς Συμβούλους της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας και Εξουσιοδότηση υπογραφής στους Προϊσταμένους των Διευθύνσεων μετά την τροποποίηση του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας με την 36044/26.05.2025 (Β' 2723) απόφαση του Γενικού Γραμματέα Αποκεντρωμένης Διοίκησης Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου», όπως ισχύει.
16. Την υπ' αριθ. ΠΔΕ/ΔΔ/8866/207/10-1-2024 (ΑΔΑ:ΨΧΝΑ7Λ6-ΚΗΥ) απόφαση Περιφερειάρχη περί ορισμού Προέδρου της Περιφερειακής Επιτροπής.
17. Την υπ' αριθ. πρωτ. 103893/2485/02.04.2025 (ΑΔΑ: Ψ94Μ7Λ6-Χ42) Απόφαση Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας «Τροποποίηση της υπ' αριθμ. 4904/127/05.01.2024 (ΑΔΑ:9ΦΖΦ7Λ6-532) Απόφασης Περιφερειάρχη "Ορισμός Αναπληρωτή Περιφερειάρχη της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας και μεταβίβασης αρμοδιοτήτων σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ.11 του άρθρου 60 του ν.3852/2010 (Α' 87) όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει"».
18. Την υπ' αριθμ. 85/2025 (ΑΔΑ 9ΧΤΠ7Λ6-6ΓΡ) απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου για την «Έγκριση του Προϋπολογισμού της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας Οικονομικού έτους 2026 και του πολυετούς Δημοσιονομικού Προγραμματισμού (Π.Δ.Π.) 2026-2029. (Σχ. Η 2566/2025 (ΑΔΑ: 9ΧΧ37Λ6-11Ι) απόφαση της Περιφερειακής Επιτροπής της Π.Δ.Ε. και η υπ' αριθμ. 893/16-12-2025 Γνώμη του Παρατηρητηρίου Οικονομικής Αυτοτέλειας των Ο.Τ.Α.)».
19. Την υπ' αριθμ. 74/2025 (ΑΔΑ: ΕΑ5Ω7Λ6-Π6Ψ) απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου με θέμα «Έγκριση του Προγράμματος Προμηθειών της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας έτους 2026. (Σχ. η 2125/2025 (ΑΔΑ: ΨΧΔΗ7Λ6-Κ8Ο) απόφαση της Περιφερειακής Επιτροπής της Π.Δ.Ε.)
20. Την με αρ. πρωτ. ΠΔΕ/ΔΜΕΠΕΑΙΤ/12698/2139/02-02-2026 (ΟΡΘΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ 03-02-2026) (ΑΔΑ: ΨΠΚ57Λ6-ΞΓΚ), (ΦΕΚ 789 Β'/16.02.2026) απόφαση Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Αιτωλοακαρνανίας με θέμα: «Τροποποίηση της με αριθ. πρωτ. οικ. 48983/10510/29.04.2020 Απόφασης Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Αιτωλοακαρνανίας (ΦΕΚ 1803 Β'/12.05.2020) «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 με αρ. πρωτ. ΠΔΕ/ΔΜΕΠΕΑΙΤ/146075/18776/30-04-2026 υπηρεσιακό σημείωμα της Διεύθυνσής μας με θέμα: «ΑΝΑΓΚΗ ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΜΕ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ - ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΟΙΝΟΥ».

22. Την με αρ. πρωτ. ΠΔΕ/ΔΟΔΕ/150182/7509/06-05-2026 βεβαίωση δέσμευσης πίστωσης, της Δ/νσης Οικονομικού-Δημοσιονομικού Ελέγχου, Γενικής Δ/νσης Εσωτερικής Λειτουργίας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, σύμφωνα με την οποία η συγκεκριμένη πίστωση χρήζει εξειδίκευσης.  
Σας ενημερώνουμε ότι:

1. Η Δ/νση 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 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/νση (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 συναλασσόμενου, 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/νση 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, είναι επιτακτική η ανάγκη η εξ αποστάσεως και με διαχείριση της προσέλευσης του κοινού, εξυπηρέτησης των πολιτών.

Η Δ/νση 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/νση Μεταφορών & Επικοινωνιών ΠΕ Αιτωλοακαρνανίας» και αρ. Σύμβασης ΠΔΕ/ΔΔΟΠΕΑ/6671/88/11.01.2022.

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

- «Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου για την Δ/νση Μεταφορών & Επικοινωνιών ΠΕ Αιτωλοακαρνανίας» και αρ. Σύμβασης ΠΔΕ/ΔΔΟΠΕΑ /386822/5290/09-12-22

- ενώ η τρέχουσα σύμβαση είναι από 09/12/2024 με αριθμ. πρωτ. ΠΔΕ/ΔΔΟΠΕΑ /408397/6461/09-12-24.

Αντικείμενο των έργων είναι η διαχείριση των ραντεβού της Δ/νσης 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 συναλασσόμενους 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/ση 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. Να διαχειρίζεται την πλατφόρμα gov (<https://booking.pde.gov.gr/>) της υπηρεσίας, ανοίγοντας ραντεβού τις εργάσιμες ημέρες και ανάλογα με την διαθεσιμότητα της υπηρεσίας.
- Να διαχειρίζεται την πλατφόρμα gov (<https://booking.pde.gov.gr/>) και να ελέγχει τυχόν λάθη στις θυρίδες των ραντεβού από τους πολίτες.

Η συνεργασία της Δ/σης 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/σης 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 συναλλασσομένων.

Επίσης, από την έναρξη του έργου έως σήμερα, το contact center έχει συμβάλει σημαντικά σε έκτακτες καταστάσεις που αντιμετώπισε η Δ/ση. 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 11/01/22,
- 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/ση 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/σης με εξωτερική τηλεφωνική υπηρεσία – κέντρο. Η τρέχουσα σύμβαση της υπ' αριθμ. πρωτ. ΠΔΕ/ΔΔΟΠΕΑ/408397/6461/09-12-2024, που έχει συναφθεί μεταξύ της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας και της εταιρείας «DATA RESEARCH AND CONSULTING ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΕΛΕΤΩΝ & ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ» ισχύει μέχρι και την 08/12/2026, 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 & παροχή πρόσθετων υπηρεσιών που αφορούν τα ραντεβού προς τα Τμήματα των Διευθύνσεων Μεταφορών, διακίνηση αλληλογραφίας προς τους πολίτες 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 180'' 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 εισερχόμενων 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.

Προτεινόμενη Διάρκεια : 24 Μήνες

Πιθανό Κόστος : Εκατόν είκοσι χιλιάδες (120.000) Ευρώ (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ)

Η διάρκεια εκτέλεσης της Παροχής υπηρεσίας θα είναι χρονικής διάρκειας από 09/12/2026 έως 08/12/2028 και η εν λόγω δαπάνη πρόκειται να βαρύνει τον Προϋπολογισμό των ετών 2026, 2027 και 2028 (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	Ημέρες ανά έτος	Ποσό με ΦΠΑ
2026	23	4.688,22 €
2027	365	74.400,00€
2028	342	69.711,78 €
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 2026 στον φορέα και Α.Λ.Ε.: 02.02.0072.2420989001 ποσού συνολικά 4.688,22 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ. Ο κωδικός CPV για την συγκεκριμένη δαπάνη είναι CPV: 64214200-1 «Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Κέντρου».

Κατόπιν των ανωτέρω, παρακαλούμε για την:

Έγκριση εξειδίκευση πίστωσης συνολικού ποσού 4.688,22 € (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 Υπαρξης της αντίστοιχης πίστωσης.

Η ανωτέρω δαπάνη θα βαρύνει τις πιστώσεις του προϋπολογισμού της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας έτους 2026 και ειδικότερα τον Α.Λ.Ε.: 02.02.0072.2420989001.

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.
- Την υπ' αριθ. πρωτ. 275694/5729/20.08.2025 (ΑΔΑ: 9Υ9Λ7Λ6-ΑΦΨ) Απόφαση Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας με θέμα: «Τροποποίηση της υπ' αριθ. 4904/127/05.01.2024 (ΑΔΑ: 9ΦΖΦ7Λ6-532) Απόφασης Περιφερειάρχη «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».
- Την υπ' αριθμ. πρωτ.: οικ. ΠΔΕ/ΔΔ/4908/128/05-01-2024 (ΑΔΑ: 98ΧΘ7Λ6-73Φ) Απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας περί «Ορισμού Αντιπεριφερειάρχων της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας», όπως τροποποιήθηκε με την ΠΔΕ/ΔΔ/124080/2465/19-04-2024 (ΑΔΑ: 6ΝΟΥ7Λ6-7Ρ6) απόφαση του ιδίου.

#### ΟΜΟΦΩΝΑ ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ

Εγκρίνει την εξειδίκευση πίστωσης ποσού 4.688,22€ (με Φ.Π.Α.) για το έτος 2026, για την παροχή υπηρεσιών Τηλεφωνικού Κέντρου για τη Διεύθυνση Μεταφορών & Επικοινωνιών της Π.Ε

Αιτωλοακαρνανίας για τα έτη 2026-2027-2028 και συνολικό προϋπολογισμό 148.800,00€ (με Φ.Π.Α.).

Η προκαλούμενη δαπάνη θα βαρύνει τον εγκεκριμένο προϋπολογισμό της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας του τρέχοντος έτους και συγκεκριμένα τον Α.Λ.Ε.: 02.02.0072.2420989001 και έχει εκδοθεί για το σκοπό αυτό η υπ' αριθ. 150182/7509/06-05-2026 σχετική βεβαίωση ύπαρξης της αντίστοιχης πίστωσης και η με Α/Α 2108 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**