

μ

Η Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Πολιτών περιλαμβάνει την καταγραφή και επεξεργασία των καθημερινών προβλημάτων των πολιτών του Δήμου (π.χ. καθαριότητας, φθορών πρασίνου και αστικού εξοπλισμού, πολεοδομίας, οδοποιίας, σήμανσης και κινδύνων για την ασφάλεια των πολιτών από έργα σε εξέλιξη κοκ.) και κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική όχι μόνο για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, αλλά και για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης του πολίτη προς την εκάστοτε δημοτική αρχή.

Το σύστημα βασίζεται στη χρήση του διαδικτύου (internet) για την καταγραφή των αιτημάτων και των παρατηρήσεων των πολιτών, τα οποία οργανώνονται σε μία κεντρική και ενιαία βάση δεδομένων του Δήμου, με σκοπό την ταξινόμηση και την επίλυση τους.

Η λειτουργικότητα του έργου αναλύεται στα παρακάτω σημεία:

- Εγγραφή των πολιτών/χρηστών μέσω διαδικτύου
- Δημιουργία και συντήρηση μητρώου εγγεγραμμένων χρηστών
- Δυνατότητα καταγραφής αιτημάτων και συμβάντων είτε γραφικά με την χρήση ψηφιακού χάρτη και την υπόδειξη του σημείου εξάρτησης του αιτήματος ή συμβάντος, είτε περιγραφικά με την χρήση κατάλληλα σχεδιασμένων φορμών επικοινωνίας και την ενημέρωση της κεντρικής βάσης δεδομένων του Δήμου
- Ορισμός προφίλ χρηστών: ο «Διαχειριστής» του συστήματος έχει πρόσβαση και δικαιώματα αλλαγών στο σύνολο των δεδομένων· ο «Γενικός Εσωτερικός Χρήστης» (υπάλληλος Δήμου) έχει πρόσβαση στο σύνολο των δεδομένων, χωρίς όμως τη δυνατότητα αλλαγών· ο «Γενικός Εξωτερικός Χρήστης» (πολίτης/χρήστης) έχει πρόσβαση μόνο στα στοιχεία των δικών του καταχωρίσεων
- Καταγραφή και διαχείριση ιστορικού αιτημάτων και συμβάντων
- Ενημέρωση του πολίτη σχετικά με την παραλαβή καθώς και την πρόοδο διεκπεραίωσης του αιτήματός του
- Κατηγοριοποίηση των αιτημάτων και συμβάντων και έλεγχος συχνότητας εμφάνισης περιστατικών
- Διοικητικές αναφορές και εκτύπωση θεματικών χαρτών.

Αναμενόμενα άμεσα οφέλη από την ανάπτυξη του συστήματος για τον πολίτη είναι τα εξής:

- Παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών δημοτικών υπηρεσιών που ως τώρα παρέχονται μόνο μερικώς ή καθόλου σε ηλεκτρονικό επίπεδο
- Εξασφάλιση διαφάνειας και αξιοπιστίας στις συναλλαγές με το Δήμο
- Ενίσχυση της εμπιστοσύνης του πολίτη προς την εκάστοτε δημοτική αρχή.

Επιπλέον, αναμενόμενα άμεσα οφέλη για το Δήμο είναι τα ακόλουθα:

- Πλήρης ηλεκτρονικοποίηση διαδικασιών και εγγράφων με αποτέλεσμα εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος κατά τις συναλλαγές τόσο με τον πολίτη, όσο και με τις υπόλοιπες υπηρεσίες του Δήμου
- Εξοικονόμηση ανθρωπίνων πόρων από την αυτοματοποίηση διαδικασιών και τον περιορισμό των χειρόγραφων διαδικασιών και εγγράφων
- Πλήρης αξιοποίηση των υφισταμένων τεχνολογικών υποδομών portal και GIS με σειρά υπηρεσιών που χρησιμοποιούν τα ανωτέρω ως δομικό θεμέλιο με στόχο την καλύτερη εκμετάλλευσή τους
- Δυνατότητα εξασφάλισης της πρωτοπορίας σε επίπεδο Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- Εξαγωγή σημαντικών στατιστικών στοιχείων σχετικά με την τοπικότητα των αιτημάτων και συμβάντων και αξιοποίησή τους με άξονα τη βελτιστοποίηση διαδικασιών
- Ενίσχυση της εικόνας πρωτοπόρου τεχνολογικά φορέα, αρωγού του πολίτη.