

"1ος ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΑΝΑΔΕΙΞΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΔΗΜΟΥΣ".

Οι παρακάτω εφαρμογές είναι αυτές που διακρίθηκαν μετά την αξιολόγηση των προτάσεων που υποβλήθηκαν στο πλαίσιο του Διαγωνισμού της Ε.Ε.Τ.Α.Α. με τίτλο "1ος Διαγωνισμός Ανάδειξης Καινοτομικών Εφαρμογών Κινητής Τηλεφωνίας για την εξυπηρέτηση του Δημότη από τους Δήμους".

Σειρά Κατάταξης	Τίτλος πρότασης	Εκπρόσωπος ομάδας υλοποίησης
1	Novonille	Δρ. Φώτης Ταλάντζης – NOVOMATIX IKE
2	Polis	Διαμαντής Τζιώτζιος
3	ENERGO ΚΥΤΤΑΡΟ	Φώτιος Γαζεπίδης

Περιγραφή των εφαρμογών

1. NOVOVILLE

Το novonille είναι μια ολοκληρωμένη ηλεκτρονική πλατφόρμα καταγραφής, παρακολούθησης και διαχείρισης προβλημάτων δημοσίου ενδιαφέροντος στις πόλεις.

Οι Δημότες χρησιμοποιούν δωρεάν μια εφαρμογή κινητών τηλεφώνων (iphone, android) για να δηλώνουν προβλήματα που συναντούν στην καθημερινότητα τους (λακκούβες, δημόσιο φωτισμό, κάδους σκουπιδιών κ.α.) ενώ οι αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου έχουν πρόσβαση σε ένα web ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης με χρήση διαδραστικών χαρτών προκειμένου να οργανώνουν πιο αποτελεσματικά και υπεύθυνα την επίλυση των προβλημάτων αυτών και να ενημερώνουν αυτόματα για την πορεία επίλυσης τους πολίτες.

Επιπλέον υπό ανάπτυξη χαρακτηριστικά της εφαρμογής περιλαμβάνουν:

- Στατιστική επεξεργασία δεδομένων και αυτοματοποιημένο συμβουλευτικό εργαλείο σχεδιασμού & ιεράρχησης έργων στο Δήμο με βάση τα προβλήματα που έχουν δηλώσει οι Δημότες
- Μηχανισμός δικτύωσης δημοτών και δημιουργίας δράσεων εθελοντισμού στην πόλη (.χ. καθαρισμός πάρκου)
- Μηχανισμός ηλεκτρονικών πληρωμών δημοτικών τελών, προστίμων κτλ
- Σύστημα επιβράβευσης ενεργών πολιτών
- Σύστημα διενέργειας δημοσκοπήσεων

Το nono ville απαντάει σε βασικά ζητήματα των Δήμων:

- Θα ήθελαν να γνωρίζουν σε πραγματικό χρόνο τι συμβαίνει στην πόλη ώστε να μπορούν να ανταποκρίνονται πιο γρήγορα και αποτελεσματικά
- Θα ήθελαν να αξιοποιούν καλύτερα και πιο αποδοτικά τους διαθέσιμους πόρους
- Θα ήθελαν να επικοινωνούν καλύτερα με τους πολίτες
- Θα ήθελαν να βελτιώσουν την διαφάνεια, την αποτελεσματικότητα και την υπευθυνότητα των υπηρεσιών μειώνοντας την γραφειοκρατία.

Από την άλλη πλευρά, οι πολίτες όταν έρχονται αντιμέτωποι με ένα πρόβλημα θα ήθελαν να γνωρίζουν:

- Πως μπορούν να το αναφέρουν σε πραγματικό χρόνο και στην σωστή υπηρεσία;
- Πως μπορούν να ενημερώνονται για την πορεία επίλυσης του;
- Πως μπορούν να αξιολογούν την διάθεση των χρημάτων που δαπανώνται για την επίλυση των προβλημάτων;
- Υπάρχει τρόπος να βοηθήσουν και να εντοπίσουν και άλλους που είναι κοινωνικά ευαίσθητοι ώστε να προσφέρουν εθελοντικά στην πόλη;

Το nono ville έρχεται να δώσει μια καινοτόμα λύση στα παραπάνω. Όταν ο πολίτης εντοπίζει ένα πρόβλημα έχει φυσική πρόσβαση σε πολύ σημαντικά στοιχεία:

- Τον τύπο του προβλήματος, τον χρόνο που το εντόπισε και την ακριβή του τοποθεσία
- Το μέσο με το οποίο μπορεί να μεταφέρει με ακρίβεια τις παραπάνω πληροφορίες: το κινητό του τηλέφωνο

Ο πολίτης γίνεται ο «αισθητήρας» της πόλης!

Οι δήμοι αποκτούν πρόσβαση σε ένα ολοκληρωμένο διαχειριστικό σύστημα στο ίντερνετ και μπορούν:

- Να έχουν πρόσβαση σε ένα Σύστημα Διαχείρισης Συμβάντων σε πραγματικό χρόνο με εξελιγμένα στατιστικά δεδομένα
- Να έχουν ζωντανή εικόνα της πόλης, των προβλημάτων, να μετρούν την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών, τον χρόνο απόκρισης κ.α.
- Να χρησιμοποιούν αποδοτικά και με βέλτιστο τρόπο τους διαθέσιμους πόρους: αυτόματη η χειροκίνητη ανάθεση προβλημάτων σε τμήματα, εργαζομένους και κέντρα κόστους
- Να ενημερώνουν αυτόματα τους δημότες για το στάδιο εξέλιξης/επίλυσης της αναφοράς τους
- Να ενσωματώσουν την δύναμη των κοινωνικών δικτύων και των νέων μέσων ξεκινώντας μια διαδραστική σχέση με του Δημότες
- Να γνωστοποιούν καθημερινά στα τηλέφωνα των δημοτών ανακοινώσεις, νέα, εκδηλώσεις κ.α.

2. POLIS APP

Το **Polis App** αποτελεί μια διαδραστική πλατφόρμα όπου ο Δημότης θα έχει πρόσβαση σε μια πληθώρα πληροφοριών και λειτουργιών οι οποίες συνοψίζονται στις παρακάτω κατηγορίες (Sections) της εφαρμογής.

Section 1: Χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με το Δήμο

- Σε αυτή την κατηγορία ο δημότης αρχικά θα έχει πρόσβαση σε ανακοινώσεις και νέα που ο Δήμος κοινοποιεί στην πλατφόρμα του Polis App.

- Στη συνέχεια θα υπάρχουν οθόνες (views) οι οποίες θα περιγράφουν αναλυτικά τις υπηρεσίες του δήμου (υπηρεσία καθαριότητας, ληξιαρχείο κτλ.) μαζί με τηλέφωνο / διεύθυνση / ωράριο και φωτογραφίες καθώς και δυνατότητα επικοινωνίας μέσω email με τις υπηρεσίες αυτές μέσω της πλατφόρμας.
- Επιπρόσθετα θα υπάρχουν views μέσω των οποίων ο πολίτης θα μπορεί να ενημερωθεί για τις παροχές του Δήμου όπως Γήπεδα, Παιδικές χαρές, Χώροι άθλησης, Χώροι Στάθμευσης, Δημοτική Συγκοινωνία κτλ. Για όλες τις παροχές θα υπάρχει διαθέσιμο το ωράριο, το καθεστώς λειτουργίας, το κόστος καθώς και φωτογραφικό υλικό.

Section 2: Αναφορά προβλημάτων στον Δήμο από τον πολίτη

Σε αυτή την κατηγορία ο πολίτης θα έχει τη δυνατότητα να αναφέρει οτιδήποτε προβλήματα συναντά σε πραγματικό χρόνο, στις αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου σε το πάτημα ενός κουμπιού μέσω της πλατφόρμας. Θα υπάρχει επίσης δυνατότητα για επισύναψη φωτογραφικού υλικού και γεωγραφικού σημείου ώστε να διευκολυνθεί το προσωπικό του Δήμου. Λόγου χάρη τέτοιες αναφορές θα μπορούσαν να γίνουν σχετικά με προβληματικούς φωτεινούς σηματοδότες, κακοτεχνίες οδών, προβλήματα ύδρευσης – φωτισμού κτλ.

Section 3: Neighborhood Board (Πίνακας της Γειτονιάς)

Αυτή η κατηγορία αποτελεί ένα χώρο στον οποίο οι Δημότες μπορούν να αφήνουν σχόλια/σημειώσεις τα οποία είναι προσβάσιμα μόνο σε όσους κατοικούν σε κοντινή απόσταση. Μια τέτοια δυνατότητα θα βοηθούσε ιδιαίτερα σε περιπτώσεις αναφοράς περιστατικών, οργάνωσης κοινών δράσεων (δενδροφυτεύσεις), κοινωνικοποίησης μεταξύ των γειτόνων κτλ.

Section 4: Σημεία Ενδιαφέροντος

Αυτή η κατηγορία θα αφορά κυρίως επισκέπτες του Δήμου και θα περιέχει όλα τα μέρη με τουριστικό ενδιαφέρον όπως, μνημεία, μουσεία, αξιοθέατα, μέρη μαζικής εστίασης και λοιπά, συνοδευόμενα με πληροφορίες και το απαραίτητα οπτικό υλικό. Επίσης θα δίνεται η δυνατότητα καθοδήγησης του χρήστη για μετάβαση από την τρέχουσα θέση σε όποιο σημείο επιθυμεί.

Section 5: Online Υπηρεσίες

Στην κατηγορία αυτή ο Δημότης θα μπορεί να κάνει χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος όπως online αιτήσεις για πιστοποιητικά του Δήμου κτλ.

Section 6: Ειδοποιήσεις (Push Notifications)

Ο Δήμος θα έχει τη δυνατότητα να αποστέλλει ειδοποιήσεις σε πραγματικό χρόνο στους Δημότες ώστε να ενημερώνει για απρόβλεπτες καταστάσεις. (Κλείσιμο δρόμων, κυκλοφοριακές ρυθμίσεις κτλ)

3. “ΕΝΕΡΓΟ ΚΥΤΤΑΡΟ”

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ “ΕΝΕΡΓΟ ΚΥΤΤΑΡΟ”

Είναι μία υπηρεσία που δύναται να παρέχει ένας δήμος (ή κοινότητα) στους δημότες του. Μέσω αυτής της υπηρεσίας μπορεί ο οποιοσδήποτε ενεργός δημότης να εκθέσει δημοσίως ένα πρόβλημα, το οποίο αξιολογούν οι συνδημότες-χρήστες της υπηρεσίας και για το οποίο υπεύθυνος για να δώσει λύση (ή να το προωθήσει σε άλλο φορέα) είναι ο ίδιος ο δήμος.

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Στον οποιοδήποτε, αρκεί να είναι δημότης του δήμου (η κοινότητας) και να επιθυμεί να είναι ενεργός πολίτης.

ΠΩΣ ΓΙΝΕΣΑΙ ΧΡΗΣΤΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Είτε από προσωπικό υπολογιστή (μέσω μιας συγκεκριμένης ιστοσελίδας) είτε από έξυπνο κινητό τηλέφωνο (εγκαθιστώντας την συγκεκριμένη εφαρμογή).

ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΧΡΗΣΤΗ

Ο χρήστης είναι σε θέση να ενημερώνεται, να σχολιάζει, να αξιολογεί και να εκθέτει προβλήματα της τοπικής του κοινωνίας.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Ο δημότης-χρήστης από την στιγμή που εντοπίσει ένα πρόβλημα του δήμου, χρησιμοποιώντας την υπηρεσία μπορεί να το εκθέσει έτσι ώστε και οι συνδημότες-χρήστες να λάβουν γνώση.

Τα προβλήματα που μπορούν να καταχωρηθούν χωρίζονται σε δυο κατηγορίες των εξής θεμάτων.

- 1) Τεχνικά
- 2) Παροχής υπηρεσιών

Στα προβλήματα παροχής υπηρεσιών ο χρήστης μπορεί να εισάγει τίτλο και περιγραφή ενώ στα τεχνικά θέματα υπάρχει η δυνατότητα γεωγραφικού εντοπισμού, φωτογραφίας ακόμα και βίντεο του προβλήματος έτσι ώστε να γίνεται ακόμα πιο ακριβής η καταχώρηση. Όλες οι καταχωρήσεις μπορούν να αξιολογηθούν από τους χρήστες καθώς επίσης και να γραφτούν σχόλια σχετικά με αυτές.

Βάσει του αριθμού των χρηστών που αξιολογούν και τον μέσο όρο της αξιολόγησης τους, κατατάσσεται το πρόβλημα σε θέση σημαντικότητας για να είναι πλέον ξεκάθαρες οι προτεραιότητες που πρέπει να τεθούν στα προβλήματα του Δήμου. Επομένως γίνεται αντιληπτό ότι τα δυο βασικά συστατικά της υπηρεσίας, που ορίζουν την τελική κατάταξη, είναι η αξιολόγηση και η συμμετοχή.