



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
Γραφείο Προέδρου Οικονομικής Επιτροπής
Ταχ. Δ/ση: ΝΕΟ Πατρών-Αθηνών 32
264 41 Πάτρα
Πληροφορίες: Καρακωνσταντή Μαρία-Ηλίζα
Τηλέφωνο: 2613 613517-8
e-mail: koin.oik@pde.gov.gr

Αριθ.Αποφ. 1579/2022

ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΠΡΑΚΤΙΚΟΥ 49

49^η ΤΑΚΤΙΚΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ (ΜΙΚΤΗ)

ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Στην Πάτρα σήμερα, την 29^η Νοεμβρίου 2022 ημέρα Τρίτη και ώρα 13.00 πραγματοποιήθηκε τακτική συνεδρίαση δια ζώσης και με ταυτόχρονη δυνατότητα τηλεδιάσκεψης (e:Presence.gov.gr), της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, ύστερα από την υπ' αριθμ. πρωτ.: ΠΔΕ/ΓΠΟΕ/367162/2089/25-11-2022 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 έντεκα (11) μελών τα παρακάτω μέλη:

1. Φίλιας Ανδρέας - Πρόεδρος της Οικονομικής Επιτροπής
2. Μαυρομάτης Αθανάσιος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
3. Γιαννόπουλος Βασίλειος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
4. Κατσαρή - Μαυραγάνη Κωνσταντούλα - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
5. Καπλάνης Διονύσιος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
6. Καρπέτας Κωνσταντίνος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
7. Μωραΐτης Νικόλαος - τακτικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
8. Παπαδόπουλος Παναγιώτης - αναπληρωματικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής
9. Βούλγαρη Αμαλία - αναπληρωματικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
10. Κοντογιάννης Γεώργιος - αναπληρωματικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)
11. Κωστακόπουλος Χρήστος - αναπληρωματικό μέλος της Οικονομικής Επιτροπής (τηλεδιάσκεψη)

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

Χρέη γραμματέων άσκησαν η Καρακωνσταντή Μαρία – Ηλίζα και η Τσούμα Βασιλική, υπάλληλοι της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. πρωτ.:220297/3772/02-09-2020 (ΑΔΑ: ΩΦΟΚ7Λ6-Χ15) απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας.

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

Ακολούθως ο Πρόεδρος έθεσε προς συζήτηση το **12^ο θέμα ημερήσιας διάταξης** με τίτλο: «Έγκριση εξειδίκευσης πίστωσης συνολικού ποσού 27.000,00€ (με Φ.Π.Α.) για τη σύναψη σύμβασης υπηρεσιών που αφορά την «Έκθεση ικανοποίησης εξυπηρετούμενων πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Π.Ε. Ηλείας».

Ο Πρόεδρος της Οικονομικής Επιτροπής προκειμένου να ενημερώσει τα μέλη της Επιτροπής παρέθεσε την υπ' αριθμ. πρωτ.:**ΠΔΕ/ΓΑΗ/356291/1867/17-11-2022** εισήγηση του Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Ηλείας της Π.Δ.Ε. κ. Γιαννόπουλου Βασιλείου, η οποία αναφέρει αναλυτικά τα κάτωθι:

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του άρθρου 186 του Ν.3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης» (ΦΕΚ 87/τ.Α/7-6-2010), όπως αυτός τροποποιήθηκε και ισχύει.
2. Τις διατάξεις του άρθρου 14 του Ν. 4625/2019 «Ρύθμιση οικονομικών θεμάτων ΟΤΑ» (ΦΕΚ 139/Α/31-8-2019).
3. Το άρθρο 65 του Ν.4270/2014 (ΦΕΚ 143/Α/2014) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) & δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»
4. Τις διατάξεις του π.δ.80/2016 (ΦΕΚ 145Α) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους διατάκτες»
5. Την εγκύκλιο 2/100018/0026/30-12-2016 (ΑΔΑ ΨΒΞΒΗ-ΔΤΗ) του Υπουργείου Οικονομικών «Κοινοποίηση διατάξεων σχετικά με την ανάληψη υποχρεώσεων από τους διατάκτες και παροχή οδηγιών»
6. Α) την υπ' αρ. 88897/18-5-2018 Απόφαση του Συντονιστή Αποκεντρωμένης Διοίκησης Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου «Τροποποίηση – Συμπλήρωση του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας» (ΦΕΚ 2070/Β/7-6-2018) με την οποία 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). Β) την υπ' αρ 165633/8-8-2017 Απόφαση του Συντονιστή Αποκεντρωμένης Διοίκησης Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου «Τροποποίηση του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας» (ΦΕΚ 2953/Β'/29-8-2017) με την οποία τροποποιείται 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).
7. Την υπ αριθμ 313/2019 απόφαση του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Πατρών, με την οποία ανακηρύχθηκαν ο Περιφερειάρχης και οι Περιφερειακοί Σύμβουλοι της ΠΔΕ για την περίοδο 2019-2023 και το από 29/08/2019 πρακτικό ορκωμοσίας Περιφερειακού Συμβουλίου περιφερειακής περιόδου από 1-9-2019 έως και 31-12-2023.
8. Την υπ αριθμ. πρωτ. ΠΔΕ/ΔΔ/9406/191/13-01-2022 (ΦΕΚ 27/τ'/Υ.Ο.Δ.Δ./20-01-2022) απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας με θέμα «Ορισμού Αντιπεριφερειάρχων Δυτικής Ελλάδας».
9. Την υπ'αρ. 274705/3714/19-9-2019 Απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας περί «Ορισμού Προέδρου και μελών Οικονομικής Επιτροπής της ΠΔΕ»
10. Την υπ' αριθ. 71/21 απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου (20η Συνεδρίαση στις 22-12-21) «Έγκριση Προϋπολογισμού Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας έτους 2022» (ΑΔΑ: Ω8ΣΝ7Λ6-4Ι3).

11. Την υπ' αριθμ. ΠΔΕ/ΔΟΔΕ/340319/19084/08-11-2022 βεβαίωσης δέσμευσης πίστωσης συνολικού 27.000,00€.

Από τον Οκτώβριο του 2021 η Δ/νση Μεταφορών & Επικοινωνιών Π.Ε. Ηλείας εξυπηρετεί τους πολίτες μέσω εξωτερικής τηλεφωνικής υπηρεσίας-κέντρου που ανταποκρίνεται 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 είναι η άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη, η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, η αποσυμφόρηση της Δ/νσης, η αύξηση αριθμού των υποθέσεων που 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 κα. Επιπλέον με τον τρόπο αυτό υπάρχει μείωση κατά το ελάχιστο δυνατό της φυσικής παρουσίας των πολιτών στη Δ/νση. Για όλο το διάστημα από τον Οκτώβριο του 2021 έως και σήμερα, κρίνεται απαραίτητη η μέτρηση ικανοποίησης των πολιτών για την υπηρεσία που περιγράφετε παραπάνω. Μέσω ενός ερωτηματολογίου ικανοποίησης θα μετρηθεί ο βαθμός ικανοποίησης και θα συνδυαστούν τα αποτελέσματα με τους παράγοντες λειτουργίας των ηλεκτρονικά προσφερόμενων υπηρεσιών όπως ενδεικτικά η στελέχωσή τους, οι απαιτούμενοι ανθρωπομήνες κοκ.

Η ανάδειξη των ισχυρών και πιθανά αδύναμων σημείων των υπηρεσιών που προσφέρονται ηλεκτρονικά θα προκύψει έπειτα από πολυεπίπεδη στατιστική ανάλυση των ερωτηματολογίων που θα συγκεντρωθούν. Η ανάλυση θα συνδυαστεί με παράγοντες που επηρεάζουν τη λειτουργία και την προσφορά των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως για παράδειγμα ο αριθμός των ατόμων που υποστηρίζουν την υπηρεσία. Στο παραπάνω πλαίσιο, θα προταθούν τρόποι βελτίωσης των προσφερόμενων υπηρεσιών - ενδεικτικά σε όρους χρόνου, διαδικασιών, κόστους.

Κατόπιν των ανωτέρω, παρακαλούμε για:

Έγκριση εξειδίκευσης πίστωσης του ποσού 27.000,00 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ για την κάλυψη του κόστους σύναψης σύμβασης υπηρεσιών που αφορά την «Έκθεση ικανοποίησης εξυπηρετούμενων πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΠΕ Ηλείας».

Η ανωτέρω δαπάνη βαρύνει τον προϋπολογισμό της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας έτους 2022 και ειδικότερα τον ΚΑΕ 02.03.072.0899.01.0011.

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

- Τις διατάξεις των άρθρων 175, 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' αριθμ. 03/2022 (ΑΔΑ: 6ΚΟ17Λ6-PAN) Απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου αναφορικά με την εκλογή τακτικών και αναπληρωματικών μελών της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.
- Την υπ' αριθμ. 9456/193/14-01-2022 (ΦΕΚ 26/τ.ΥΟΔΔ/20.01.2022) Απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας περί «Ορισμού Προέδρου και μελών της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας».
- Την υπ' αριθμ. πρωτ. 9405/190/13-01-2022 Απόφαση του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας (ΦΕΚ 141/τ.Β'/20.01.2022) περί «Μεταβίβασης άσκησης αρμοδιοτήτων στους Αντιπεριφερειάρχες και σε εκλεγμένους Περιφερειακούς Συμβούλους της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας», όπως ισχύει.

ΟΜΟΦΩΝΑ ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ

Εγκρίνει την εξειδίκευση πίστωσης συνολικού ποσού 27.000,00€ (με Φ.Π.Α.) για τη σύναψη σύμβασης υπηρεσιών που αφορά την «Έκθεση ικανοποίησης εξυπηρετούμενων πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Π.Ε. Ηλείας».

Η δαπάνη θα βαρύνει τον προϋπολογισμό της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας έτους 2022 και ειδικότερα τον ΚΑΕ 02.03.072.0899.01.0011, με Α/Α 3829 δέσμευση.

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

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΑΝΔΡΕΑΣ ΦΙΛΙΑΣ

ΤΑ ΜΕΛΗ

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

Η Γραμματέας

Καρακωνσταντή Μαρία - Ηλίζα