

Στο πλαίσιο του έργου Εκσυγχρονισμός των ΚΕΠ ο Δήμος Καστοριάς θα υλοποιήσει τα ακόλουθα υποέργα :

- Εργασίες ανακαίνισης των ΚΕΠ Δήμου Καστοριάς, προϋπολογισμού 208.882,96 €
- Εξοπλισμός αξιολόγησης/υπογραφών και εξοπλισμός ΤΠΕ των ΚΕΠ Δήμου Καστοριάς, προϋπολογισμού 63.444,60 €
- Σύστημα Διαχείρισης Επισκεπτών προϋπολογισμού 9.300 €

Το έργο «Εκσυγχρονισμός των ΚΕΠ» υλοποιείται στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0».



Με τη χρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU

Αντικείμενο του Έργου

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) είναι, εδώ και δύο δεκαετίες, ένας από τους πιο φιλικούς προς τον πολίτη και ταυτόχρονα αποτελεσματικούς τομείς της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.

Τα ΚΕΠ παρέχουν διοικητικές πληροφορίες και διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των πολιτών, από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης, σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες.

Μέσα από τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών, την ηλεκτρονική διεκπεραίωση υποθέσεων, τη χωροταξική διάρθρωση με γνώμονα την εξυπηρέτηση των πολιτών καθώς και ομάδων ειδικών κατηγοριών, όπως ηλικιωμένοι, άτομα με ειδικές ανάγκες, πολίτες χωρίς ψηφιακές δεξιότητες, τα ΚΕΠ αποτελούν πια όχι μόνο πραγματικές υπηρεσίες μιας στάσης, αλλά και δίαυλο επικοινωνίας και συνεργασίας του κράτους με τους πολίτες.

Τα ΚΕΠ αποτελούν Οργανικές Μονάδες των Δήμων. Εποπτεύονται ως προς την επιχειρησιακή λειτουργία τους και τις υπηρεσίες που παρέχουν από τη Διεύθυνση Υπηρεσιών Μίας Στάσης της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών (<https://www.secdigital.gov.gr>) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (mindigital.gr), ενώ ο τεχνικός σχεδιασμός, η ανάπτυξη, διαχείριση και υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας των πληροφοριακών τους συστημάτων υποστηρίζονται από τη Διεύθυνση Υποστήριξης Λειτουργίας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (www.gsis.gr).

Σήμερα, τα ΚΕΠ διεκπεραιώνουν 1057 διαδικασίες της Δημόσιας Διοίκησης ενώ παρέχουν τη δυνατότητα εξυπηρέτησης με φυσική παρουσία, βιντεοκλήση και ψηφιακές αιτήσεις μέσω του gov.gr

Από το 2019 έχει ξεκινήσει η διαδικασία μετατροπής των ΚΕΠ σε Υπηρεσίες Μίας

Στάσης (one stop shop), δηλαδή σε δομές μέσω των οποίων ο πολίτης θα μπορεί να ολοκληρώσει όλες τις συναλλαγές του με το Δημόσιο, χωρίς ταλαιπωρία.

Στόχος των ΚΕΠ είναι να προσφέρουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες όχι μόνο προς τους πολίτες αλλά και προς τις επιχειρήσεις, υποστηρίζοντας εμπράκτως την ανάπτυξη της χώρας.

Η διατήρηση της ποιότητας των υπηρεσιών από τα ΚΕΠ απαιτούν συνεχείς επενδύσεις σε πολλαπλά επίπεδα, όπως κτιριακές και τεχνολογικές υποδομές, εκπαίδευση προσωπικού κ.α.

Σε αυτό το πλαίσιο με το παρόν Έργο σχεδιάζεται η αναβάθμιση των υποδομών των ΚΕΠ σε δύο βασικά επίπεδα α) την ανακαίνιση των κτιριακών υποδομών των ΚΕΠ μέσω αντίστοιχων εργασιών (ανακαινίσεις δαπέδων, φωτιστικών σωμάτων, εγκατάσταση επιγραφών κ.α) Β) την προμήθεια tablets για την χρήση της εφαρμογής gov.gr wallet για τον έλεγχο ηλεκτρονικών εγγράφων που προσκομίζουν οι πολίτες στα ΚΕΠ και γ) δράσεις εκσυγχρονισμού των πληροφοριακών υποδομών των ΚΕΠ που περιλαμβάνουν

- προμήθεια μηχανογραφικού εξοπλισμού (H/Y, Εκτυπωτών, tablets για την χρήση της εφαρμογής gov.gr wallet) για τους χρήστες των ΚΕΠ.
- Υλοποίηση Συστήματος διαχείρισης επισκεπτών σε 200 ΚΕΠ με τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα. Το Σύστημα θα αποτελείται από το σύστημα εκτύπωσης του αριθμού προτεραιότητας καθώς και από τη μονάδα ενημέρωσης του πολίτη για τη σειρά προτεραιότητας. Μέσω web based εφαρμογής η οποία θα είναι hosted στο G-cloud θα μπορούν οι ενδιαφερόμενοι πολίτες να κλείνουν ραντεβού στα επιλεγμένα ΚΕΠ και να παίρνουν αριθμό προτεραιότητας για την εξυπηρέτησή τους. Από την ίδια εφαρμογή θα μπορούν να ενημερώνονται τα στελέχη των ΚΕΠ για τα προγραμματισμένα ραντεβού. Η ίδια λειτουργικότητα θα διατίθεται και για τους πολίτες που επισκέπτονται τα ΚΕΠ χωρίς ραντεβού.
- Προμήθεια tablets μέσω των οποίων θα διατίθεται εφαρμογή για την υπογραφή εγγράφων από τους εξυπηρετούμενους

Χρηματοδότηση

Ο προϋπολογισμός των τριών δράσεων του παρόντος οδηγού ανέρχεται σε 32.968.818,00 € μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ (προϋπολογισμός με ΦΠΑ 40.881.335,04 €) και χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση – NextGeneration EU, στο Πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» (κωδικός Δράσης: 16780 / Άξονας 2.2). Η δαπάνη είναι εγγεγραμμένη στο ΠΔΕ (Κωδ. Έργου: 2022ΤΑ06300031) και έχει λάβει κωδικό ΟΠΣ ΤΑ 5190859 Στο πλαίσιο του Έργου «Εκσυγχρονισμός των ΚΕΠ» και της παρούσας πρόσκλησης θα χρηματοδοτηθούν 324 δήμοι της χώρας, όπως αναλυτικά παρουσιάζονται στο Παράρτημα Ι – Επιλέξιμοι Δήμοι και Δράσεις του Έργου.

Η χρηματοδότηση των Δήμων θα λάβει τη μορφή επιχορήγησης από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.