



## City4u

Το City4u είναι μια συνολική και ολοκληρωμένη υπηρεσία που δίνει την δυνατότητα στον πολίτη να έχει αμφίδρομη σχέση - επικοινωνία με τις υπηρεσίες των Δήμων από όπου και αν βρίσκεται και στον Δήμο να αντιδρά άμεσα στα αιτήματα των πολιτών και να επιλύει τα θέματα που προκύπτουν. Η υπηρεσία αποτελείται από δύο βασικά λειτουργικά μέρη και δύο υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας. Δηλαδή δύο λειτουργικά μέρη:

1. Εφαρμογή κινητών τηλεφώνων (mobile app) City4u
2. Κέντρο Διαχείρισης Αιτημάτων (Help Desk)

και δύο υπηρεσίες:

1. Ανάθεση Υπηρεσιών
2. Ενοποίηση Συστημάτων

Πρόκειται για μια εφαρμογή (mobile app) που σχεδίασε και υλοποίησε η BSMAPPS (Business Software Mobile Applications) για smartphones και tablets, που δίνει την δυνατότητα στον πολίτη να έχει αμφίδρομη σχέση - επικοινωνία με τις υπηρεσίες του Δήμου του από όπου και αν βρίσκεται.

### **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ**

Ο χρήστης της εφαρμογής την εγκαθιστά αφού την κατεβάσει από το Apple Store ή το Google Play ανάλογα με τον τύπο της συσκευής του. Στη συνέχεια αφού την εγκαταστήσει μπορεί να ξεκινήσει άμεσα τη χρήση της χωρίς να είναι απαραίτητο να εγγραφεί.

Ο απλός χρήστης έχει τη δυνατότητα:

- να βλέπει αναρτήσεις ειδήσεων του Δήμου (νέα, ανακοινώσεις, εκδηλώσεις κα)
- να λαμβάνει ενημερώσεις (notifications) γενικού ενδιαφέροντος όταν ο Δήμος αποφασίσει να κάνει μαζική ανακοίνωση στους δημότες πχ. *σήμερα τα σχολεία θα παραμείνουν κλειστά λόγω καιρού, νέα δρομολόγια δημοτικής συγκοινωνίας* κλπ. Οι ενημερώσεις αποτελούν εργαλείο για διάδοση πληροφοριών πολιτικής προστασίας ή έκτακτης πληροφόρησης. Πχ. “Έκλεισε από χιόνι ο δρόμος από ... προς ...”, “Αναμένουμε Επικίνδυνα καιρικά φαινόμενα και δεν θα μην πιάσει στο λιμάνι το «Άγιος Κωνσταντίνος» για Ρόδο”
- να βλέπει στον χάρτη σημεία ενδιαφέροντος του Δήμου με επιπλέον πληροφορίες (διευθύνσεις, τηλέφωνα κ.λπ.).
- να υποβάλλει αιτήματα στις υπηρεσίες του Δήμου επισυνάπτοντας έγγραφα, φωτογραφίες, τοποθεσία σε χάρτη και στη συνέχεια να λαμβάνει την απάντηση στο αίτημα του από την αρμόδια υπηρεσία
- να υποβάλλει αναφορές για βλάβες, προβλήματα, παράπονα και να παρακολουθεί την εξέλιξη τους
- να υποβάλλει αιτήσεις για την έκδοσή πιστοποιητικών, βεβαιώσεων και ληξιαρχικών πράξεων από τις υπηρεσίες του Δήμου επισυνάπτοντας τα απαραίτητα δικαιολογητικά και φωτογραφίες και στη συνέχεια να λαμβάνει την απάντηση στο αίτημα του από την αρμόδια υπηρεσία
- να ζητήσει προσωποποιημένες ενημερώσεις πχ. παιδικοί σταθμοί
- να διαχειρίζεται το ιστορικό των αιτημάτων του και των ειδοποιήσεων που λαμβάνει

Εγγράφονται μόνο οι χρήστες που έχουν άμεση σχέση με τους Δήμους, είτε σαν υπάλληλοι του Δήμου, Δημοτικοί σύμβουλοι ή/και Δημαρχιακά στελέχη. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες μπορούν επιπλέον να κάνουν τα ακόλουθα:

- Να συνδεθούν στο Κέντρο Διαχείρισης Αιτημάτων και να παρακολουθούν και να ανταποκρίνονται στα εισερχόμενα συμβάντα

- Να βλέπουν τις Ανακοινώσεις και το πρόγραμμα συνεδριάσεων του Δημορχιακού Συμβουλίου

Με αυτόν τον τρόπο οι υπεύθυνοι από τον Δήμο μπορούν να λειτουργούν εν κινήσει και δεν χρειάζεται να έχουν πρόσβαση μέσω υπολογιστή.

## ΥΠΟΔΟΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Η εφαρμογή City4u για τις παραπάνω λειτουργίες υποστηρίζεται από back-office πλατφόρμα η οποία:

1. Διαχειρίζεται τα αιτήματα - αναφορές του θέτουν οι πολίτες αποδίδοντας αριθμό πρωτοκόλλου στο κάθε ένα από αυτά. Στη συνέχεια ανάλογα με τον τύπο του, δρομολογεί το αίτημα στην αντίστοιχη υπηρεσία που είναι υπεύθυνη για την διεκπεραίωση του. Κατά την εξέλιξη ή αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία, η υπηρεσία ενημερώνει τον πολίτη αποστέλλοντας του σχετική ειδοποίηση.
2. Διαχειρίζεται τις ειδοποιήσεις (notifications), σε σχέση με την κατηγορία, το περιεχόμενο, τον χρόνο αποστολής, τους αποδέκτες της κάθε κατηγορίας κλπ.
3. Οι Δημοτικοί υπάλληλοι-χρήστες του Κέντρου Διαχείρισης Αιτημάτων μπορούν να το αξιοποιούν μέσω Φυλλομετρητή και από οπουδήποτε έχουν Διαδικτυακή πρόσβαση. Ακόμα μπορούν να αξιοποιήσουν για τον ίδιο σκοπό το City4u στο κινητό τους τηλέφωνο. Έτσι μπορούν να εξυπηρετούν τους πολίτες από μακριά, χωρίς επαφή και ανεξάρτητα από που βρίσκονται.

## ΟΦΕΛΗ

Η City4u είναι μια σύγχρονη και τεχνολογικά προηγμένη πλατφόρμα η οποία δίνει τη δυνατότητα στον Δήμο να αναπτύξει μια αμφίδρομη σχέση με τον πολίτη, με διάφορους τρόπους επικοινωνίας, χρησιμοποιώντας ως μέσο για την επικοινωνία αυτή το κινητό τηλέφωνο του πολίτη σε συνδυασμό με τις υποδομές που παρέχει η εταιρεία μας.

Ο Δήμος μπορεί να αξιοποιήσει το City4u για ενίσχυση της διαδικασίας ενημέρωσης των δημοτών του σε περίπτωση περιπτώσεων που εμπíπτουν

σε θέματα Πολιτικής Προστασίας όχι μόνο με ενημερώσεις αλλά με διαδραστικό τρόπο.

Ο πολίτης από την πλευρά του μπορεί να επικοινωνήσει στον Δήμο τα διάφορα θέματα που τον απασχολούν χωρίς ταλαιπωρία και άσκοπη αναμονή σε ουρές ή στο τηλέφωνο, επίσης μπορεί να λάβει άμεσα την σχετική απάντηση στο αίτημα αλλά και να λαμβάνει τις σχετικές ειδοποιήσεις και να ενημερώνεται για θέματα που έχει εκδηλώσει ενδιαφέρον και να γνωρίσει καλύτερα τον δήμο του με τα διάφορα σημεία ενδιαφέροντος που θα περιέχονται στην εφαρμογή.