



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
 ΝΟΜΟΣ ΣΕΡΡΩΝ
 ΔΗΜΟΣ ΣΕΡΡΩΝ
ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Απόσπασμα της
 Αριθμ. Συνεδρίασης: 13 / 20-07-2016

Αριθμ. Απόφασης: 468 / 2016

ΘΕΜΑ: Έγκριση μελέτης παροχής υπηρεσιών 24ωρης υπηρεσίας τηλεφωνικής υποστήριξης, (προϋπολογισμού 11.970,00 €) στο πλαίσιο της πράξης «Κοινωνικό ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα του Δήμου Σερρών».

Στις Σέρρες και στο Διοικητήριο, σήμερα την 20^η του μηνός **ΙΟΥΛΙΟΥ** του έτους **2016**, ημέρα της εβδομάδος **ΤΕΤΑΡΤΗ** και ώρα **19:00** συνεδρίασε το Δημοτικό Συμβούλιο Σερρών, ύστερα από την αριθμ. **13/14-07-2016** έγγραφη πρόσκληση του Προέδρου του Δημοτικού Συμβουλίου, που επιδόθηκε σε όλους τους Δημοτικούς Συμβούλους, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 67 του Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ 87/7-6-2010 τ.Α') «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης».

Αφού διαπιστώθηκε ότι υπάρχει η νόμιμη απαρτία, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 96 του Ν. 3463/2006, δεδομένου ότι σε σύνολο 40 Δημοτικών Συμβούλων, παρόντες ήταν 31, δηλαδή:

ΠΑΡΟΝΤΕΣ:

Παπαβασιλείου Βασίλειος (Πρόεδρος Δ.Σ.)

Ιανίδου – Βίλλιου Δέσποινα (Αντιπρόεδρος Δ.Σ.)

Θεοχάρης Μιχαήλ (Γραμματέας ΔΣ)

Αγιαννίδου-Αρβανίτη Σταυρούλα

Αναστασιάδης Αντώνιος

Αναστασιάδης Ηλίας

Αραμπατζής Θεόδωρος

Γαλάνης Στέργιος

Γάτσιος Αθανάσιος

Γεωργούλα Σουλτάνα

Γιαννακίδης Δημήτριος

Γκότσης Ηλίας

Γρηγοριάδης Παναγιώτης

Γρηγοριάδης Χρήστος

Δούκας Γεώργιος

Δρίγκα Χρυσούλα

Ηλιοπούλου Σταλακτή

Καρπουχτσής Κωνσταντίνος

Καρύδας Νικόλαος

Λαζαρίδης Αβραάμ

Μερετούδης Δημήτριος

Μηλίδης Θεόδωρος

Μοσχολιός Ζωγράφος

Μυστακίδης Παύλος

Ραμπότας Ευθύμιος

Στεργίου Νικόλαος

Φωτιάδης Στέφανος

Χασαπίδης Κωνσταντίνος

Χατζημαργαρίτης Μαργαρίτης

Χράπας Παντελής

Χρυσανθίδης Βασίλειος

ΑΠΟΝΤΕΣ: 1. Γάτσιος Ιωάννης, 2. Καδής Γεώργιος, 3. Καλαϊτζίδης Αλέξανδρος, 4. Καλώτα Παναγιώτα, 5. Μπιτζίδου – Σαρακενίδου Σοφία, 6. Σούζας Ζαχαρίας, 7. Τερζής Βασίλειος, 8. Τσαλικογλου Δημήτριος, 9. Χαρίτος Χρήστος.

Οι Πρόεδροι των Συμβουλίων των Τοπικών και Δημοτικών Κοινοτήτων, κλήθηκαν σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 8 του άρθρου 67 του Ν. 3852/2010 και παρών δεν ήταν κανείς.

Ο Πρόεδρος του Δ.Σ., μετά την διαπίστωση απαρτίας, κήρυξε την έναρξη του Δημοτικού Συμβουλίου, στην οποία ήταν παρών ο Δήμαρχος κ. Αγγελίδης Πέτρος, που κλήθηκε σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 67 του Ν. 3852/2010.

• Με την σύμφωνη γνώμη του Σώματος, τα θέματα της ημερήσιας διάταξης, συζητήθηκαν με την εξής σειρά: 1°, 3°, 15°, 18°, 21°, 34°, 35°, 36°, 37°, 38°, 39°, 41°, 40°, 44°, 45°, 2°, 4°, και εφεξής μέχρι την ολοκλήρωση των θεμάτων που απέμειναν.

• Οι Δημ. Σύμβουλοι κ.κ.:

- Γκότσης Ηλίας, αποχώρησε μετά την ολοκλήρωση του 45^{ου} θέματος της ημερήσιας διάταξης.
- Καρύδας Νικόλαος, αποχώρησε πριν την ολοκλήρωση του 2^{ου} θέματος της ημερήσιας διάταξης.
- Δρίγκα Χρυσούλα και Ηλιοπούλου Σταλακτή, αποχώρησαν μετά την ολοκλήρωση του 2^{ου} θέματος της ημερήσιας διάταξης.
- Χατζημαργαρίτης Μαργαρίτης, αποχώρησε μετά την ολοκλήρωση του 31^{ου} θέματος της ημερήσιας διάταξης.

Το Δημοτικό Συμβούλιο στην παραπάνω συνεδρίασή του, στο 23^ο θέμα της ημερήσιας διάταξης, ύστερα από την υπ' αριθμ. 27220/1-7-2016 εισήγηση του Τμ. Προγραμματισμού, Ανάπτυξης, Ποιότητας και Αποδοτικότητας του Δήμου, που έχει ως εξής:

« Κύριε Δήμαρχε,

Σας ενημερώνουμε ότι:

- με την αριθ. πρωτ. 154.562/ΨΣ8639-A2/30.8.2011 Απόφαση του Ειδικού Γραμματέα Ψηφιακού Σχεδιασμού εγκρίθηκε η χρηματοδότηση της πράξης "Κοινωνικό Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Δήμου Σερρών", προϋπολογισμού 207.600,00 € (Κωδ. ΜΙΣ: 327522, Ε.Π. «Μακεδονία – Θράκη»),
- με την αριθ. 778/2011 Απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου έγινε αποδοχή χρηματοδότησης για την υλοποίηση της παραπάνω πράξης, προϋπολογισμού 207.600,00 €,
- με το αριθ. πρωτ.: 152.662/ΨΣ4551-B/2.10.2012 έγγραφο της Ε.Υ.Δ. Ε.Π. "Ψηφιακή Σύγκλιση" διατυπώθηκε σύμφωνη γνώμη για τα σχέδια των τευχών δημοπράτησης της πράξης,
- με την αριθ. 726/2012 Απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου εγκρίθηκε η τροποποίηση της μελέτης της πράξης,
- με την αριθ. 635/2012 Απόφαση της Οικονομικής Επιτροπής εγκρίθηκαν οι όροι διακήρυξης του διαγωνισμού της πράξης, προϋπολογισμού 207.600,00 €,
- με το αριθ. πρωτ. 78004/18.12.2012 έγγραφο του Δήμου δημοσιεύτηκε η περιλήψη Διακήρυξης της πράξης,

- με την αριθ. πρωτ.: 37855/21.6.2013 Σύμβαση μεταξύ του Δήμου Σερρών και της "ΓΝΩΜΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ Α.Ε." συμφωνήθηκαν το αντικείμενο και οι όροι υλοποίησης της πράξης,
- με το από 21.8.2014 Πρωτόκολλο Οριστικής Παραλαβής της πράξης "Κοινωνικό Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Δήμου Σερρών" έγινε η οριστική παραλαβή της πράξης,
- με την αριθ. 30/2016 Απόφαση της Οικονομικής Επιτροπής εγκρίθηκε η διάθεση και ψήφιση πίστωσης για την "Παροχή υπηρεσιών 24ωρης υπηρεσίας τηλεφωνικής υποστήριξης σε βάρος του Κ.Α. 00.6222.002.

Επισημαίνεται ότι με την Απόφαση Ένταξης της πράξης "Κοινωνικό Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα", η οποία υλοποιήθηκε και ολοκληρώθηκε τον Αύγουστο του έτους 2014 (σύμφωνα με το από 21.8.2014 Πρωτόκολλο Οριστικής Παραλαβής της πράξης), ο Δήμος Σερρών έχει αναλάβει σημαντικές υποχρεώσεις που επηρεάζουν τόσο τη μετέπειτα παραγωγική λειτουργία και τις παρεχόμενες υπηρεσίες από το Δήμο όσο και τη βιωσιμότητα της ίδιας της επένδυσης και της διατήρησης των αποτελεσμάτων της. Ειδικότερα, μία από τις υποχρεώσεις αυτές έγκειται **στη λειτουργία 24ωρης υπηρεσίας τηλεφωνικής υποστήριξης**, με προσφυγή σε εξωτερικό πάροχο, για τη συνέχιση της υποστήριξης διάθεσης των υπηρεσιών, καθώς και την εύρυθμη και απρόσκοπτη λειτουργία του έργου/πράξης για χρονικό διάστημα τουλάχιστον πέντε (5) ετών από την ολοκλήρωσή του.

Σκοπός του έργου/πράξης, η οποία, όπως αναφέρθηκε, υλοποιήθηκε και ολοκληρώθηκε τον Αύγουστο του έτους 2014, ήταν η δημιουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος α) για την υποστήριξη πολιτών και ιδιαίτερα ευπαθών ομάδων του πληθυσμού (ασθενών, ηλικιωμένων, μοναχικών ατόμων, ΑΜΕΑ) που χρήζουν κοινωνικής πρόνοιας και υποστήριξης από το Δήμο, β) για την μηχανογραφική υποστήριξη των επιχειρησιακών διαδικασιών των υφιστάμενων δομών κοινωνικής πρόνοιας (Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι», ΚΑΠΗ), γ) για την αποτελεσματικότερη ενημέρωση και τη διάθεση πληροφοριών που σχετίζονται με την υγεία και τη πρόληψη. Δημιουργήθηκαν νέες ψηφιακές υπηρεσίες, όπως: Υπηρεσίες απομακρυσμένης φροντίδας (τηλεφροντίδα), Υπηρεσίες εξυπηρέτησης άμεσης κλήσης για βοήθεια (τηλεβοήθεια-τηλευποστήριξη), Υπηρεσίες υποστήριξης και οργάνωσης με χρήση ΤΠΕ της επιχειρησιακής λειτουργίας και των υφιστάμενων υπηρεσιών του προγράμματος "ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ", Υπηρεσίες Πρόληψης και Προαγωγής Υγείας.

Με βάση τα οριζόμενα στην Απόφαση Ένταξης της πράξης, επισημαίνεται ότι **με την αριθ. 726/2012 Απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου εγκρίθηκε η διασφάλιση της λειτουργίας της 24ωρης υπηρεσίας τηλεφωνικής υποστήριξης για χρονικό διάστημα τουλάχιστον πέντε (5) ετών από την ολοκλήρωση της ως άνω πράξης**, προκειμένου να συνεχιστεί η εύρυθμη και απρόσκοπτη λειτουργία της, καθώς επίσης εγκρίθηκε η συγκρότηση τριμελούς Επιτροπής επιλογής των χρηστών-ωφελούμενων πολιτών (ένας υπάλληλος από τον Ο.Π.Α.Κ.Π.Α., ένας υπάλληλος από την Κ.Ε.ΔΗ.Σ και ένας υπάλληλος από τη Δ/ση Κοινωνικής Προστασίας, Υγείας, Παιδείας και Πολιτισμού). Τα κριτήρια επιλογής των χρηστών-ωφελούμενων πολιτών, τα οποία λαμβάνει υπόψη της η εν λόγω Επιτροπή είναι α) Ηλικιωμένα άτομα με άνοια, τα οποία προμηθεύονται τις συσκευές εντοπισμού θέσης (GPS), β) τα ήδη εξυπηρετούμενα άτομα από το πρόγραμμα "Βοήθεια στο Σπίτι" και γ) κατά κύριο λόγο λαμβάνονται υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και οι ανάγκες των ηλικιωμένων.

Με την παρούσα μελέτη, επιδιώκεται η **συνέχιση (για τρίτη χρονιά) της αδιάλειπτης λειτουργίας της υπηρεσίας** τηλεβοήθειας - τηλευποστήριξης (ανίχνευση πτώσης, κουμπί πανικού, εντοπισμός θέσης), προκειμένου να εξασφαλιστεί η 24ωρη εξυπηρέτηση και υποστήριξη των ωφελούμενων δημοτών. Ειδικότερα, η παροχή υπηρεσιών 24ωρης υπηρεσίας τηλεφωνικής υποστήριξης/εξυπηρέτησης περιλαμβάνει:

Υπηρεσίες εξυπηρέτησης άμεσης κλήσης για βοήθεια (τηλεβοήθεια/τηλε-υποστήριξη), όπως:

- την τηλευποστήριξη στη περίπτωση αδιαθεσίας και/ή ανασφάλειας (κουμπί πανικού),
- την τηλεβοήθεια με την απομακρυσμένη ανίχνευση πτώσης,
- την τηλεβοήθεια με την απομακρυσμένη ανίχνευση της απομάκρυνσης (άνοια).

Το πλήθος των εξυπηρετούμενων ατόμων δεν υπερβαίνει τους 60 και δεν θα υπερβαίνει τους 60 σε αριθμό το χρόνο, 50 με συσκευή ανίχνευσης πτώσης και πανικού και 10 με συσκευές εντοπισμού θέσης GPS.

Η εν λόγω υπηρεσία παρακολουθείται κατά κύριο λόγο από τη Διεύθυνση Κοινωνικής Προστασίας, Υγείας, Παιδείας και Πολιτισμού και όλα τα είδη συμβάντων/περιστατικών καταγράφονται και δημιουργείται μια ηλεκτρονική βάση δεδομένων με όλα τα περιστατικά (π.χ. ψυχολογική υποστήριξη/συνομιλία, ειδοποίηση συγγενών, ειδοποίηση ΕΚΑΒ/αστυνομίας, δοκιμαστική κλήση κτλ.).

Με βάση τα προαναφερθέντα, κρίνεται απαραίτητη η συνέχιση της παροχής υπηρεσιών 24ωρης υπηρεσίας τηλεφωνικής υποστήριξης σε εξωτερικό πάροχο, της οποίας η χρονική διάρκεια υλοποίησης θα είναι ένα (1) έτος, με έναρξη από τη λήξη της προηγούμενης παροχής υπηρεσιών, **ήτοι από 23.8.2016 (έναρξη της νέας παροχής υπηρεσιών) έως 22.8.2017 (λήξη της νέας παροχής υπηρεσιών).**

Ως εκ τούτου, σας υποβάλλουμε συνημμένα τη με αριθ. 4/2016 Μελέτη παροχής υπηρεσιών 24ωρης υπηρεσίας τηλεφωνικής υποστήριξης στο πλαίσιο της πράξης "Κοινωνικό Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Δήμου Σερρών", προϋπολογισμού 11.970,00 €, και παρακαλούμε να εισηγηθείτε στο Δημοτικό Συμβούλιο τη λήψη απόφασης, με την οποία:

- να εγκριθεί η με αριθ. 4/2016 Μελέτη παροχής υπηρεσιών 24ωρης υπηρεσίας τηλεφωνικής υποστήριξης στο πλαίσιο της πράξης "Κοινωνικό Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Δήμου Σερρών", συνολικού προϋπολογισμού 11.970,00 € (με ΦΠΑ ή με 0% ΦΠΑ αν ο ανάδοχος δεν υπόκειται σε ΦΠΑ) καθώς και η παροχή των αναφερόμενων σε αυτήν υπηρεσιών,
- να καθοριστεί ο τρόπος εκτέλεσης της ως άνω παροχής υπηρεσιών, προϋπολογισμού 11.970,00 € (με ΦΠΑ ή με 0% ΦΠΑ αν ο ανάδοχος δεν υπόκειται σε ΦΠΑ). Προτείνεται να εκτελεστεί με απ' ευθείας ανάθεση, μετά από πρόσκληση υποβολής προσφορών που θα αναρτηθεί στην ιστοσελίδα του Δήμου (www.serres.gr) και στο πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ,
- να ψηφιστεί η σχετική πίστωση της ως άνω παροχής υπηρεσιών, ποσού 11.970,00 €, η οποία θα καλυφθεί από Ιδίους Πόρους του Δήμου Σερρών »,

και σχετική συζήτηση,

ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ ΟΜΟΦΩΝΑ

Α. Εγκρίνει την με αριθ. 4/2016 μελέτη παροχής υπηρεσιών 24ωρης υπηρεσίας τηλεφωνικής υποστήριξης, προϋπολογισμού 11.970,00 € (με ΦΠΑ ή με 0% ΦΠΑ αν

ο ανάδοχος δεν υπόκειται σε ΦΠΑ) στο πλαίσιο της πράξης "Κοινωνικό ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα του Δήμου Σερρών".

Β. Ορίζει όπως η εν λόγω παροχή υπηρεσιών εκτελεσθεί με απ' ευθείας ανάθεση με απόφαση Δημάρχου, κατόπιν πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος για υποβολή προσφορών, που θα αναρτηθεί στην ιστοσελίδα του Δήμου.

Γ. Ψηφίζει πίστωση ποσού 11.970,00 € σε βάρος του Κ.Α. 00.6222.002 του σκέλους των εξόδων του πρ/σμού του Δήμου χρήσης 2016 που φέρει την ένδειξη: «Παροχή υπηρεσιών 24ωρης υπηρεσίας τηλεφωνικής υποστήριξης, στο πλαίσιο υλοποίησης της πράξης "Κοινωνικό ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα του Δήμου Σερρών" (από 23/8/2016 έως 22/8/2017)».

Σύμφωνα με την από 27-06-2016 βεβαίωση του τμήματος Λογιστηρίου του Δήμου, βεβαιώνεται ότι με την ψήφιση και έγκριση του προϋπολογισμού έτους 2017 η οικονομική Υπηρεσία θα προϋπολογίσει το ποσό των 11.970,00 € στον Κ.Α. 00.6222.002 για την δαπάνη "Παροχή υπηρεσιών 24ωρης υπηρεσίας τηλεφωνικής υποστήριξης στο πλαίσιο υλοποίησης της πράξης "Κοινωνικό ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα του Δήμου Σερρών" για το έτος 2017.

Αναθέτει στον κ. Δήμαρχο τις παραπέρα ενέργειες.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.

Ο ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΤΟΥ Δ.Σ.

ΠΑΠΑΒΑΣΙΛΕΙΟΥ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ

ΘΕΟΧΑΡΗΣ ΜΙΧΑΗΛ

ΤΑ ΜΕΛΗ

Όπως υπογράφουν στο πρακτικό

Σέρρες 21-07-2016

Πιστό Αντίγραφο

Ο ΔΗΜΑΡΧΟΣ ΣΕΡΡΩΝ

ΠΕΤΡΟΣ ΑΓΓΕΛΙΔΗΣ

Μ. Ε. Δ.

Η ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΤΟΥ Δ. Σ.

ΓΑΡΥΦΑΛΛΙΑ ΠΑΓΚΑΛΟΥ