

Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής στην Αθήνα

Συνεργάτης: Δήμος Αθηναίων

Ο Δήμος Αθηναίων είναι ο μεγαλύτερος Δήμος στην Ελλάδα, καλύπτοντας έκταση 38,96 χλμ² και εξυπηρετώντας περίπου 700.000 κατοίκους και τουλάχιστον 2 εκατομμύρια ανθρώπους που μετακινούνται καθημερινά στο Δήμο. Επιπλέον, η Αθήνα είναι ένας από τους πιο δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς στην Ευρώπη, καλωσορίζοντας περισσότερους από 5,5 εκατομμύρια τουρίστες ετησίως.

Προκλήσεις:

Η αποτελεσματική διοίκηση και οι αξιόπιστες δημοτικές υπηρεσίες είναι επιτακτική ανάγκη προκειμένου ο Δήμος να ανταποκριθεί επιτυχώς σε έναν τεράστιο όγκο αιτημάτων από κατοίκους και επισκέπτες. Ο Δήμος Αθηναίων ήθελε να ενισχύσει περαιτέρω την ψηφιακή στρατηγική του, ώστε να βελτιώσει την επικοινωνία και την εξυπηρέτηση των πολιτών από τις δημοτικές υπηρεσίες.

Λύση:

Η λύση ήταν μια ευέλικτη διαδικτυακή πλατφόρμα, προσβάσιμη 24 ώρες το 24ωρο, η οποία θα μπορούσε να ενσωματωθεί απρόσκοπτα στα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα του Δήμου, εξαλείφοντας περιττές δαπάνες υποδομής και συντήρησης. Κύριος στόχος ήταν η αποσυμπίεση του τηλεφωνικού κέντρου του Δήμου, το οποίο δεχόταν πάνω από 250 κλήσεις ημερησίως για αιτήματα, εισάγοντας ένα νέο δίαυλο ψηφιακής επικοινωνίας και μειώνοντας ταυτόχρονα το κόστος υποδοχής αιτημάτων. Παράλληλα, σημαντική ήταν η δυνατότητα παραμετροποίησης της πλατφόρμας και εύκολης ενσωμάτωσης νέων ψηφιακών υπηρεσιών που θα κάλυπταν τις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες δημοτών και επισκεπτών.

Η πλατφόρμα Novonville άρχισε να λειτουργεί πιλοτικά στο Δήμο Αθηναίων τον Οκτώβριο του 2018. Μετά την επιτυχία της πιλοτικής περιόδου, η πλατφόρμα αναβαθμίστηκε με περισσότερες δυνατότητες και συνέχισε τη λειτουργία της, ενώ εκπαιδεύτηκαν 280 υπάλληλοι από όλες τις υπηρεσίες του Δήμου.

Πλέον, όλα τα αιτήματα πολιτών που υποβάλλονται είτε μέσω του τηλεφωνικού κέντρου, είτε της ιστοσελίδας του Δήμου, είτε της εφαρμογής Novonville, καταγράφονται στο διαχειριστικό σύστημα της πλατφόρμας σε πραγματικό χρόνο και ανατίθενται απευθείας στην αρμόδια υπηρεσία. Η διοίκηση του Δήμου έχει 24ωρη πρόσβαση στον πίνακα αιτημάτων και σε πλήθος ζωντανών στατιστικών στοιχείων, επιτρέποντας στους αρμόδιους να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις βάσει πραγματικών δεδομένων.

Οι πολίτες, από την άλλη πλευρά, είναι σε θέση να υποβάλουν το αίτημά τους μέσω του Novonville mobile app ή του web app σε λίγα μόλις λεπτά, χωρίς να χρειάζεται να τηλεφωνήσουν ή να επισκεφτούν το Δήμο. Εξίσου σημαντικό είναι ότι τώρα λαμβάνουν αυτόματες ειδοποιήσεις σχετικά με την πρόοδο επίλυσης του αιτήματός τους, μέσω ψηφιακών καναλιών επικοινωνίας (SMS, push notifications και emails).

Αποτελέσματα:



Βελτιωμένη Διαχείριση Αιτημάτων: Μέσα σε 4 χρόνια λειτουργίας της πλατφόρμας Novonville (1 Σεπτεμβρίου 2019 - 1 Σεπτεμβρίου 2023), ο Δήμος Αθηναίων υποδέχθηκε 647.602 αιτήματα πολιτών, από τα οποία επιλύθηκαν 607.165, δηλαδή το 94%.



Μείωση Τηλεφωνικών Κλήσεων: Δίνοντας τη δυνατότητα στους πολίτες να υποβάλλουν αιτήματα από το κινητό τους τηλέφωνο, ο Δήμος κατάφερε να μειώσει τον όγκο των τηλεφωνικών κλήσεων που δέχονται οι υπηρεσίες του κατά 63%.



Επικοινωνία με τους Δημότες: Εστάλησαν 897.850 προσωποποιημένα μηνύματα προς τους 189.800 εγγεγραμμένους δημότες, κάνοντας την επικοινωνία μεταξύ Δήμου και δημοτών άμεση και αμφίδρομη, αλλά και μειώνοντας δραστικά τον αριθμό των εξερχόμενων κλήσεων για ενημέρωση. Συνολικά, ο όγκος τηλεφωνημάτων από/προς το τηλεφωνικό κέντρο μειώθηκε κατά 47%, εξοικονομώντας κρίσιμους πόρους και εκατοντάδες εργατώρες.



Αύξηση Αποδοτικότητας: Η πλατφόρμα Novonville βελτίωσε τις ροές εργασίας (workflows), επιτρέποντας στις δημοτικές υπηρεσίες να αυξήσουν την αποδοτικότητά τους κατά 53%.



Μαρτυρία:

«Η παρέμβαση του δήμου αποκτά υπόσταση και νόημα όταν είναι χειροπιαστή, όταν έχει αποτέλεσμα ορατό σε όλους. Το Novonville είναι το μέσο, ο δίαυλος επικοινωνίας με τους πολίτες, σε μία πόλη όπου ο δήμος είναι εκεί που χρειάζεται, την ώρα που χρειάζεται. Είναι ο μηχανισμός που δίνει τη δυνατότητα στον πολίτη να ακούγεται όταν μιλάει και στον δήμο να ακούει τον πολίτη. Οι αλλαγές που θέλουμε όλοι μας να δούμε στις γειτονιές της Αθήνας έρχονται μόνο αν τις επιδιώξουμε μαζί.»

Κώστας Μπακογιάννης, τέως Δήμαρχος Αθηναίων