



# Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Κοινωνικής Υπηρεσίας ενός Δήμου. “Το Παράδειγμα του Δήμου Ιλίου”

**Αλεβίζου Ανδριάννα**  
Δημοτική Σύμβουλος Ιλίου  
π. Αντιδήμαρχος Κοινωνικής  
Προστασίας και Υγείας

[www.ilionsocial.gr](http://www.ilionsocial.gr)



## ◀ Σύντομη παρουσίαση του Δήμου Ιλίου

- ◀ Το Ίλιον είναι ένας από τους 7 δήμους της Δυτικής Αθήνας, ο δεύτερος μεγαλύτερος δήμος σε πληθυσμιακό μέγεθος, με κατοίκους που ξεπερνούν τους 130.000
- ◀ Με την εφαρμογή της νέας διοικητικής διαίρεσης της χώρας κατά το [πρόγραμμα Καλλικράτης](#) το 2011 ουδεμία μεταβολή επήλθε στο Δήμο
- ◀ Δήμαρχος του Ιλίου είναι από το 2006 ο Νίκος Ζενέτος





## ◀ Τι είναι Ψηφιακός Μετασχηματισμός για ένα Δήμο

- ◀ Αναβάθμιση των τεχνολογικών υποδομών τους
- ◀ Ενσωμάτωση ψηφιακών τεχνολογιών
- ◀ Εξειδικευμένο λογισμικό
- ◀ Πρόσβαση στο διαδίκτυο
- ◀ Αλλαγή νοοτροπίας
- ◀ Ολιστική Προσέγγιση διαδικασιών
- ◀ Διαλειτουργικότητα (Πρωτόκολλο, ΗΔΙΚΑ κλπ)





## Πρωτιές του Δήμου κατά την διαδικασία Ψηφιακού Μετασχηματισμού

- ❖ 1<sup>ος</sup> Δήμος που εφάρμοσε μηχανογραφημένο Μητρώο Αθλητικών & Πολιτιστικών Δραστηριοτήτων Δημοτών το 2003
- ❖ 1<sup>ος</sup> Δήμος που εφάρμοσε Ηλεκτρονική Μοριοδότηση με κριτήρια Αιτήσεων Παιδικών Σταθμών το 2009
- ❖ 1<sup>ος</sup> Δήμος που ένωσε όλες τις Σχολικές Επιτροπές του Δήμου με Web Εφαρμογή για την διαχείριση των Εσόδων – Εξόδων τους το 2009
- ❖ 1<sup>ος</sup> Δήμος που εφάρμοσε Γραφική Απεικόνιση των τάφων του Κοιμητηρίου του σε Flash App το 2010
- ❖ 1<sup>ος</sup> Δήμος που εφάρμοσε την ενιαία web εφαρμογή Νοιάζομαι για όλες τις υπηρεσίες της Κοινωνικής Υπηρεσίας του το 2015 και βραβεύτηκε γι' αυτό το 2017





## Τι είναι το «Νοιάζομαι» - Διαχείριση Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων

Η εφαρμογή «**Νοιάζομαι**» που λειτουργεί στο Δήμο μας είναι μια ενιαία διαδικτυακή πλατφόρμα για **52+ διαφορετικές υπηρεσίες** των Κοινωνικών Υπηρεσιών για τους ωφελούμενους – λήπτες δημότες κάθε Δήμου, με δυνατότητες ενοποίησης με εφαρμογές Τρίτων (π.χ. Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο, ΗΔΙΚΑ, Κέντρα Κοινότητας) και τις εφαρμογές Παιδικών Σταθμών, Αθλητισμού & Πολιτισμού που έχουν ήδη οι Δήμοι.



# Υπηρεσίες της Κ.Υ. του δήμου Ιλίου

[ΔΗΜΟΣ ΙΛΙΟΥ] συννοσημένος χρήστης ΣΤΑΣΙΝΟΠΟΥΛΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Τ. ΕΞΟΔΟΣ 1 123 456 789 1011



[ΑΡΧΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ](#)

[ΑΠΟΘΗΚΗ](#)

[ΑΣΦΑΛΕΙΑ](#)

[ΓΕΝΙΚΑ](#)

[ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ](#)



## Υπηρεσίες



Βιβλιάρια Ανασφάλιστων



Βοήθεια Στο Σπίτι

Παροχή Υπηρεσιών Βοήθειας στην κατοικία του Λήπτη



Δημοτικά Ιατρεία

Παροχή πρόσβασης στις υπηρεσίες υγείας που παρέχονται από τα Δημοτικά Ιατρεία



Δωρεάν Φαρμακευτική Περίθαλψη Ανασφάλιστου



Εισαγγελικές Εντολές



Κ.Α.Π.Η.

Κέντρα Ανοιχτής Προστασίας Ηλικιωμένων



Κέντρα Κοινότητας



Κεντρική Αποθήκη Φαρμάκων & ΥΓ Υλικού



Κοινωνικό Παντοπωλείο



Κοινωνικό Συσσίτιο



Κοινωνικό Τιμολόγιο



Κοινωνικό Φροντιστήριο



Οικονομική Βοήθεια Επαναλαμβανόμενη



Οικονομική Βοήθεια Εφάπαξ



Παροχή Μικρογεύματος Σε Άπορους Μαθητές

Παροχή πρόχειρου γεύματος σε Άπορους Μαθητές



Πιστοποιητικό Οικονομικής Αδυναμίας

Πιστοποιητικό Οικονομικής Αδυναμίας



Τράπεζα Αίματος

Συμμετοχή στην Τράπεζα Αίματος του Δήμου



Ψυχοκοινωνική Υποστήριξη

Παροχή ψυχολογική εκτίμησης - αξιολόγηση, συμβουλευτική υποστήριξη σε άτομα και ομάδες και παραπομπή σε αρμόδια δομή όπου απαιτείται



## Το έργο

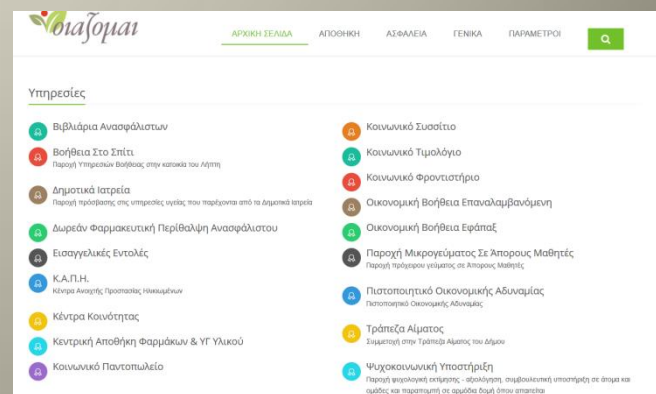
- ◆ Υφιστάμενη κατάσταση πριν την έναρξη του έργου
- ◆ Προετοιμασία Δήμου
- ◆ Συμμετοχή στελεχών
- ◆ Διάρκεια
- ◆ Προοπτικές





## ❖ Προβλήματα που προκύπτουν από έργου τέτοιου μεγέθους

- ❖ ΥΠΟ στελεχωμένη Υπηρεσία
- ❖ Συνεχείς αντικαταστάσεις προσώπων
- ❖ Πίεση της καθημερινής δουλειάς
- ❖ Εκπαίδευση των στελεχών σε νέες τεχνολογίες
- ❖ Επιφυλάξεις στελεχών
- ❖ Άρνηση συμμόρφωσης στελεχών
- ❖ Αναδιοργάνωση διαδικασιών
- ❖ Νέος Καθορισμός Αρμοδιοτήτων
- ❖ Τα αποτελέσματα πολλές φορές δεν μας αρέσουν



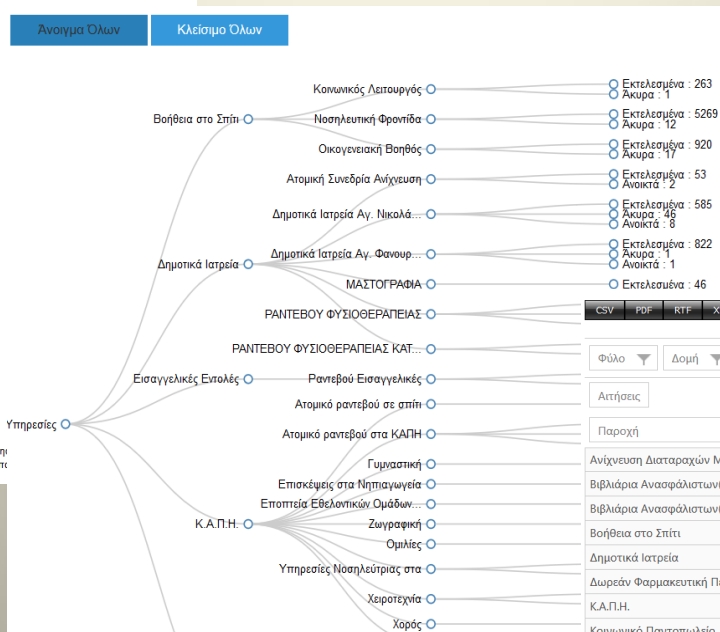
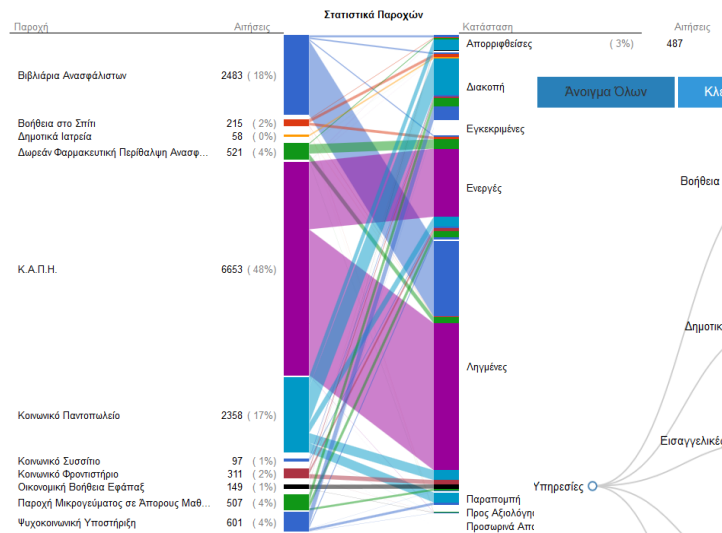




## Τι πετύχαμε

- ◆ Να καταγράψουμε με ακρίβεια τις παρεχόμενες υπηρεσίες της ΚΥ
- ◆ Να έχουμε πλήρη εικόνα για τις Ευπαθείς Ομάδες στο Δήμο μας
- ◆ Να έχουμε μια και ενιαία πληροφόρηση για κάθε Δημότη μας ανεξάρτητα από το σημείο που δέχθηκε την υπηρεσία από το Δήμο
- ◆ Να οργανώσουμε τον χρόνο των στελεχών μας
- ◆ Να αυξήσουμε την αποδοτικότητα των στελεχών μας
- ◆ Να καθορίσουμε με ακρίβεια τις αρμοδιότητες τους
- ◆ Να τους ενώσουμε σαν «μια ομάδα»
- ◆ Να μειώσουμε την γραφειοκρατία
- ◆ Να αυξήσουμε τη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους Δημότες μας
- ◆ Να εξελίξουμε τις διαδικασίες της ΚΥ
- ◆ Να πάρουμε αποτελέσματα με ακρίβεια για να οργανώσουμε τις μελλοντικές παρεμβάσεις μας

# Μετρήσεις



Εκτελεσμένα : 263  
Ακυρα : 1

Εκτελεσμένα : 5269  
Ακυρα : 12

Εκτελεσμένα : 920  
Ακυρα : 17

Εκτελεσμένα : 53  
Ανοικτά : 2

Εκτελεσμένα : 585  
Ακυρα : 46  
Ανοικτά : 8

Εκτελεσμένα : 822  
Ακυρα : 1  
Ανοικτά : 1

Εκτελεσμένα : 46

CSV PDF RTF XLS XLSX Ενημέρωση Εγγραφών

Φύλο Δομή Status Κατηγορία Έτος Μήνας Αρ.Μελών Κατ.Εισοδήματος

Αιτήσεις	Ηλικία										Γενικό σύνολο
Παροχή	0-15	16-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75	76+			
Ανήγχευση Διαταραχών Μνήμης	1					8	23	24			56
Βιβλιάρια Ανασφάλιστων(Ανανέωση)	1211	15	13	18	106	115	168	100			1751
Βιβλιάρια Ανασφάλιστων(Εκδοση)	498	39	5	23	34	42	53	27			726
Βοήθεια στο Σπίτι	26	1	1		6	23	22	19			215
Δημοτικά Ιατρεία						1					2
Δωρεάν Φαρμακευτική Περιβαλψη Ανασφάλιστου	192	1	7	15	60	66	110	64			521
Κ.Α.Π.Η.	70	8	1			39	1226	2617			6613
Κοινωνικό Παντοπωλείο	1180		20	97	249	301	289	140			2358
Κοινωνικό Συσσίτιο	23			1	5	20	19	17			97
Κοινωνικό Φροντιστήριο	3	128	176	1	1	1					311
Μικρογεύμα σε Μαθητές	5	376	120	1	1	1	1	1			507
Οικονομική Βοήθεια Εφάπαξ	50		2	11	19	27	20	14			149
Ποτισοποιητικό Κοινωνικής Προστασίας				1		1	1	2			6
Ψυχοκοινωνική Υποστήριξη	79	14	48	71	145	117	69	37			601
Γενικό σύνολο	3338	582	393	239	626	754	1986	3061			13913



## Αποτελέσματα έργου



- ◆ ψηφιακή πολιτική στρατηγική
- ◆ ψηφιακή κοινωνική πολιτική
- ◆ νέα κουλτούρα που εμπνέει
- ◆ ψηφιακή πρόοδος που ελκύει τους εργαζόμενους τελικά

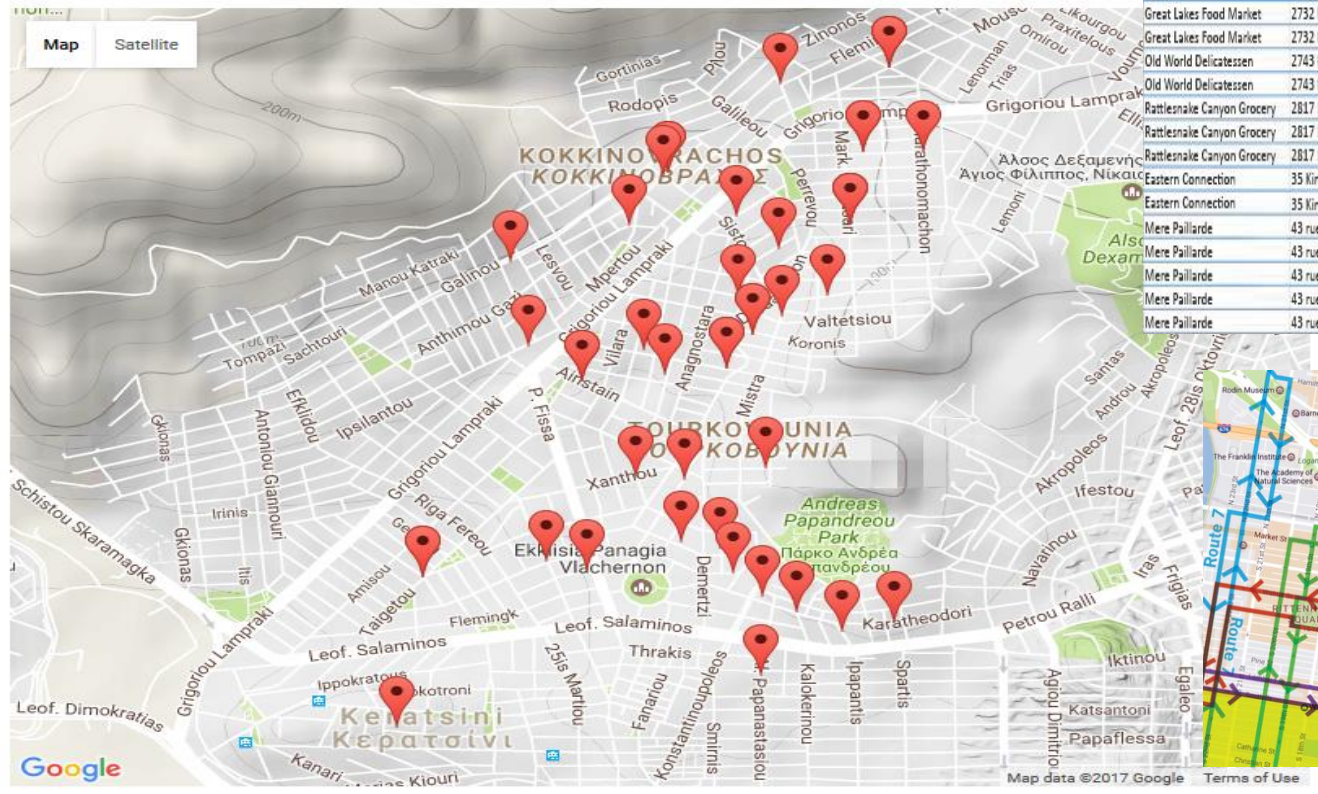




# Γεωγραφική Απογραφή Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων

Σύνολο ληπτών : 46

Σύνολο ληπτών με γεωγραφικά στοιχεία: 45



Όνομα	Διεύθυνση	Πόλη	Ταχυδρομικός	Χώρα	Αναγνωριτική μονάδα	Ποσότητα
Great Lakes Food Market	2732 Baker Blvd.	Eugene	97403	Η.Π.Α.	10589	18,00 €
Great Lakes Food Market	2732 Baker Blvd.	Eugene	97403	Η.Π.Α.	10656	23,25 €
Old World Delicatessen	2743 Bering St.	Anchorage	99508	Η.Π.Α.	11034	10,00 €
Old World Delicatessen	2743 Bering St.	Anchorage	99508	Η.Π.Α.	10365	14,40 €
Rattlesnake Canyon Grocery	2817 Milton Dr.	Albuquerque	87110	Η.Π.Α.	10889	263,50 €
Rattlesnake Canyon Grocery	2817 Milton Dr.	Albuquerque	87110	Η.Π.Α.	10598	21,50 €
Rattlesnake Canyon Grocery	2817 Milton Dr.	Albuquerque	87110	Η.Π.Α.	10569	12,50 €
Eastern Connection	35 King George	London	WX3 6FW	Η.Β.	11024	2,50 €
Eastern Connection	35 King George	London	WX3 6FW	Η.Β.	11056	24,00 €
Mere Pailarde	43 rue St. Laurent	Montreal	H1J 1C3	Καναδάς	10618	25,00 €
Mere Pailarde	43 rue St. Laurent	Montreal	H1J 1C3	Καναδάς	10618	38,00 €
Mere Pailarde	43 rue St. Laurent	Montreal	H1J 1C3	Καναδάς	10618	12,50 €
Mere Pailarde	43 rue St. Laurent	Montreal	H1J 1C3	Καναδάς	10439	8,00 €
Mere Pailarde	43 rue St. Laurent	Montreal	H1J 1C3	Καναδάς	10332	11,20 €





## Συνέχεια έργου «Νοιάζομαι»

- ◆ Η μηχανογράφηση είναι ένας ζωντανός οργανισμός
- ◆ Σύνδεση με ενορίες – mobile app
- ◆ Ηλεκτρονική Υπογραφή Δημότη
- ◆ Ενοποίηση με τις υπόλοιπες εφαρμογές Δήμου
  - ◆ Αθλητισμό
  - ◆ Πολιτισμό
  - ◆ Παιδικούς Σταθμούς
- ◆ Ενοποίηση με ΗΔΙΚΑ
- ◆ Ενιαία Κάρτα Δημότη



## ◀ Πόσο απαραίτητος είναι ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός των Δήμων

- ◀ Οι δήμοι που το επιλέγουν:
  - ◀ καινοτομούν γρήγορα πολιτικά
  - ◀ βιώνουν ριζικές αλλαγές
  - ◀ είναι «όχημα ανάπτυξης»
- ◀ είναι μια «επενδυτική προτεραιότητα»
- ◀ είναι το "μεγάλο βήμα" στον Δημόσιο Τομέα



## Οφέλη



- ◆ μείωση κόστους δραστηριοτήτων
- ◆ συντομότερη εξυπηρέτηση
- ◆ ελάττωση γραφειοκρατίας
- ◆ ενίσχυση ταυτότητας Δήμου
- ◆ ταχύτερες ενέργειες προβολής και επικοινωνίας
- ◆ γνώση για το μέλλον
- ◆ καλύτερη διαχείριση από τα στελέχη
- ◆ ικανοποίηση προσδοκιών δημοτών

## ◀ Προοπτικές για όλον τον Δήμο Ιλίου



- ◀ έξυπνη πόλη με Ψηφιακές Υποδομές
- ◀ έξυπνο μοντέλο διακυβέρνησης : συμμετοχή πολιτών
- ◀ ενίσχυση ψηφιακών δυνατοτήτων
- ◀ Εξωστρέφεια
- ◀ Αποτελεσματικότητα





Ευχαριστώ πολύ

Αλεβίζου Ανδριάνα

Εντεταλμένη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δήμου Ιλίου

[www.ilionsocial.gr](http://www.ilionsocial.gr)

[www.ilion.gr](http://www.ilion.gr)

