



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 είτε σαν εγγεγραμμένος είτε σαν μη εγγεγραμμένος χρήστης.

Ο **μη εγγεγραμμένος** χρήστης έχει τη δυνατότητα:

- να βλέπει αναρτήσεις ειδήσεων του Δήμου (νέα, ανακοινώσεις κλπ)

- 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
- να βλέπει στον χάρτη σημεία ενδιαφέροντος του Δήμου με διευθύνσεις και τηλέφωνα

Ο **εγγεγραμμένος** χρήστης πλέον των παραπάνω μπορεί :

- 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 ζητήσει προσωποποιημένες ενημερώσεις πχ. παιδικοί σταθμοί
- να διαχειρίζεται το ιστορικό των αιτημάτων του

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, του αποδέκτες της κάθε κατηγορίας κλπ.

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 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.