

# Q-edis

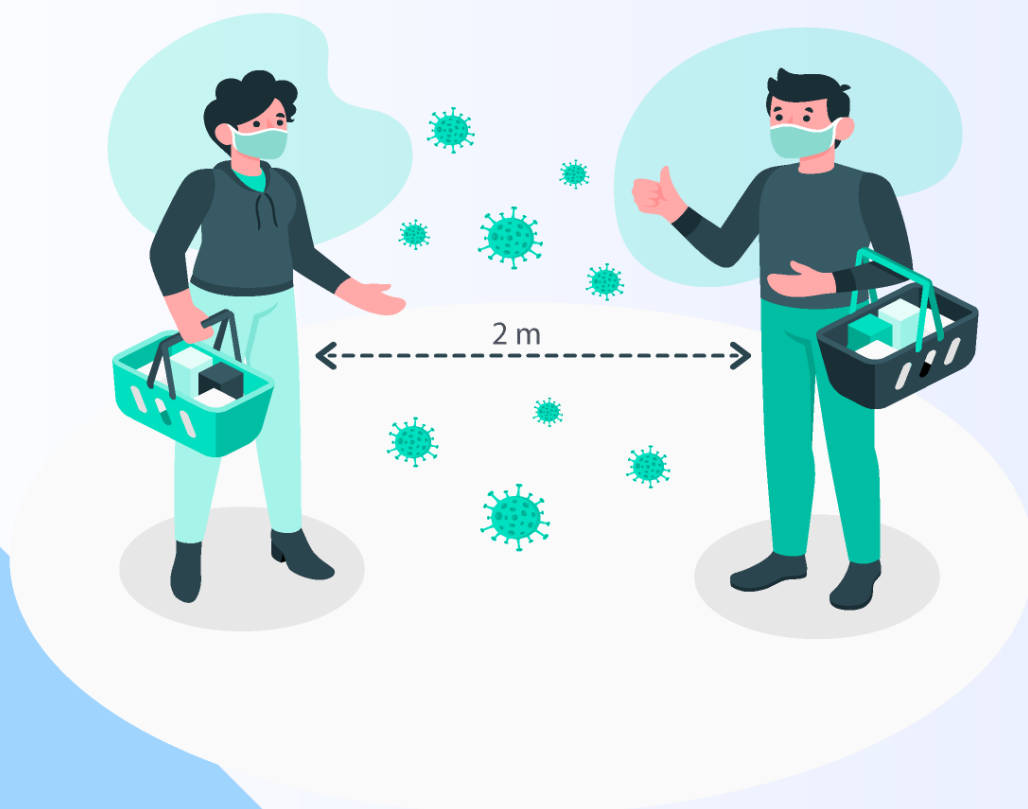
## Διαχείριση Ουρών

Πλατφόρμα για την Ασφαλή διαχείριση ροής πολιτών  
στις Δημόσιες Υπηρεσίες.



# Επανεκκίνηση του Δημοσίου

Η επανεκκίνηση των οικονομικών και κοινωνικών δραστηριοτήτων μετά την έλευση της παγκόσμιας πανδημίας δύναται να επιτευχθεί αποτελεσματικά μόνο και εφόσον καταστεί ασφαλέστερη τόσο για τους δημοσίους υπαλλήλους όσο και για τους πολίτες στα σημεία εξυπηρέτησης των Υπηρεσιών. Η φυσική απόσταση αποτελεί βασική προϋπόθεση για την ομαλή επανένταξη στους κανονικούς ρυθμούς της κοινωνικής και οικονομικής δραστηριότητας.



Οι Δημόσιες Υπηρεσίες για την επιτυχή επανέναρξη της λειτουργίας τους καλούνται να επιλύσουν τρία καίρια ζητήματα που σχετίζονται με την κοινωνική απόσταση:

01

### Αριθμός των πολιτών στον χώρο της Δημόσιας Υπηρεσίας

Ο αριθμός των πολιτών στο φυσικό χώρο της εκάστοτε υπηρεσίας πρέπει να παρακολουθείται και να ελέγχεται συστηματικά, δεδομένου ότι είναι περιορισμένος και υπολογίζεται με βάση το εμβαδόν του . Ο αριθμός των πολιτών που εισέρχεται και εξέρχεται από την υπηρεσία πρέπει να καταγράφεται έτσι ώστε να μην ξεπερνάει το επιτρεπόμενο όριο .

02

### Ουρές πολιτών στην είσοδο της Δημόσιας Υπηρεσίας.

Περιορίζοντας τον αριθμό των πολιτών στο φυσικό χώρο της Υπηρεσίας ενδέχεται να σχηματιστούν ουρές πολιτών κατά την είσοδο, αυξάνοντας τον κίνδυνο μετάδοσης του ιού και μειώνοντας σημαντικά την εμπειρία της εξυπηρέτησης του πολίτη.

03

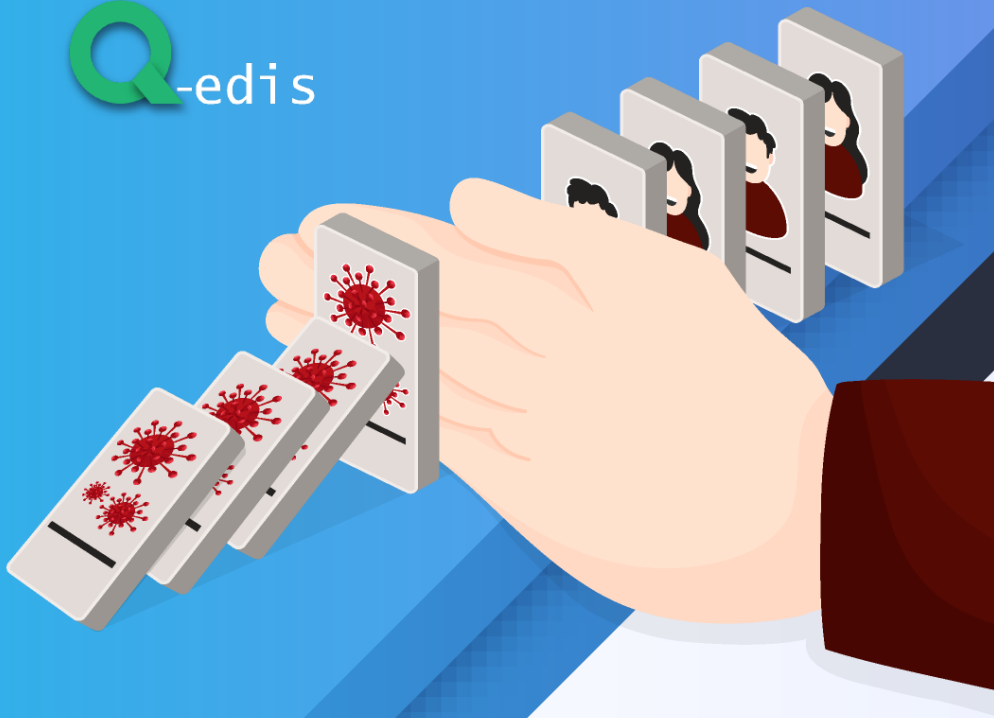
### Ανακατεύθυνση των πολιτών σε άλλα κανάλια εξυπηρέτησης

Σε διαδικτυακή ιστοσελίδα, σε τηλεφωνικό κέντρο ή σε άλλο κοντινό υποκατάστημα της αντίστοιχης Δημόσιας Υπηρεσίας. Οι Δημόσιες Υπηρεσίες λόγω φόρτου εργασίας και ευκολίας ως προς την εξυπηρέτηση χρειάζονται να ανακατευθύνουν μερικούς από τους πολίτες, που μπορούν να εξυπηρετηθούν απομακρυσμένα, σε διαδικτυακά ή τηλεφωνικά κανάλια με σκοπό να μειώσουν όσο το δυνατόν περισσότερο τη φυσική επαφή στο χώρο.

## Q-edis

Η πλατφόρμα Q-edis παρέχει μια ολοκληρωμένη και εύκολα εφαρμόσιμη υπηρεσία.





# Αναμενόμενα Αποτελέσματα

Τα σημερινά δεδομένα της παγκόσμιας επιστημονικής κοινότητας δείχνουν ότι μέσω της βέλτιστης διαχείρισης των ουρών η πιθανότητα μετάδοσης του ιού μπορεί να μειωθεί σημαντικά λόγω του μειωμένου φυσικού χρόνου επαφής και του περιορισμένου αριθμού ατόμων σε ένα χώρο. Οι Δημόσιες Υπηρεσίες μπορούν να βελτιώσουν την εξυπηρέτηση του πολίτη μέσω της ασφαλούς διαχείρισης ροής του πλήθους. Η απομακρυσμένη εγγραφή στην ουρά της Υπηρεσίας και η ειδοποίησή τους για τον χρόνο προσέλευσής τους βελτιώνουν τόσο την υγειονομική ασφάλεια στο σύνολό της όσο και την εκμετάλλευση του χρόνου αναμονής.

Επιπλέον, μετά το πέρας της πανδημίας η ζωή μας και οι κοινωνικές μας συνήθειες δεν θα είναι οι ίδιες. Η ασφάλεια της υγείας των πολιτών θα είναι περισσότερο σημαντική από ότι πριν. Η ανακατεύθυνση των καναλιών ως λύση αναμένεται να οδηγήσει τους πολίτες στην όλο και περισσότερη χρήση των ψηφιακών καναλιών. Η ψηφιακή ουρά για ορισμένες υπηρεσίες όπως την παραλαβή δημοσίων εγγράφων κ.ά. θα βοηθήσει τις ίδιες τις Δημόσιες Υπηρεσίες να εξασφαλίσουν την ασφαλέστερη λύση για τους πολίτες, αλλά παράλληλα και την εξοικονόμηση χρόνου των πολιτών ως προς την διεκπεραίωση των συναλλαγών τους με την αντίστοιχη Δημόσια Υπηρεσία.



## Η πλατφόρμα Q-edis επιλύει τα παρακάτω θέματα:

### Έλεγχος του αριθμού των πολιτών στο φυσικό χώρο της Δημόσιας Υπηρεσίας.

Για κάθε Υπηρεσία ορίζεται μία ψηφιακή ουρά με μέγιστο αριθμό πολιτών η οποία δεν επιτρέπεται να ξεπεραστεί. Μέσω εφαρμογής σε κινητό τηλέφωνο καταγράφονται όλοι οι πολίτες που εισέρχονται και εξέρχονται από το χώρο της Υπηρεσίας.

### Έλεγχος της ουράς στην είσοδο της Δημόσιας Υπηρεσίας

Οι πολίτες μπορούν να εγγραφούν ηλεκτρονικά στην ψηφιακή ουρά επιτόπου ή από απόσταση και ειδοποιούνται όταν έρθει η σειρά τους (π.χ. μέσω SMS ή e-mail).

### Ανακατεύθυνση πολιτών

Η πλατφόρμα ψηφιακής ουράς μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να προτείνει στους πολίτες εναλλακτικά ηλεκτρονικά κανάλια (Διαδικτυακή Ιστοσελίδα, τηλεφωνικό κέντρο, εφαρμογή για κινητά, κ.λπ.).

