

Δ Ε Λ Τ Ι Ο Τ Υ Π Ο Υ

**Γραμμή εξυπηρέτησης του Δημότη-Νέα Υπηρεσία στο Δήμο Αριστοτέλη
Πενταψήφια Γραμμή εξυπηρέτησης **1 5 4 1 0**
Καταγραφή και διεκπεραίωση αιτημάτων πολιτών**

Ξεκινά από 1 Αυγούστου 2011 μία νέα καινοτόμα υπηρεσία στο Δήμο Αριστοτέλη, η Γραμμή εξυπηρέτησης του Δημότη. Η νέα αυτή υπηρεσία θα λειτουργεί μέσω του πενταψήφιου αριθμού κλήσης **15410** και με βάση τις δυνατότητες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες. Μέσω της υλοποίησης της νέας αυτής εφαρμογής, θα γίνεται η καταγραφή και διεκπεραίωση αιτημάτων των πολιτών με τρόπο απλό και γρήγορο.

Ο πενταψήφιος σύντομος κωδικός **15410** εκχωρήθηκε στο Δήμο Αριστοτέλη από τον Ο.Τ.Ε., μετά από απόφαση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, προκειμένου να χρησιμοποιηθεί ως γραμμή εξυπηρέτησης των πολιτών για τηλεφωνική κατάθεση αιτημάτων.

Πρόκειται για μία νέα υπηρεσία που σκοπός της είναι η άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω της ικανοποίησης των απλών καθημερινών τους αιτημάτων και η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από την πλευρά του Δήμου με την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας. Απώτερος στόχος είναι η βελτίωση της ποιότητας ζωής των κατοίκων και επισκεπτών του Δήμου Αριστοτέλη.

Η Γραμμή του Πολίτη θα δέχεται αιτήματα σε θέματα:

- Καθαριότητας, όπως συλλογή αστικών απορριμμάτων.
- Ηλεκτροφωτισμού, όπως αντικατάσταση λαμπτήρων, αποκατάσταση βλαβών κλπ.
- Ύδρευσης-Άρδευσης-Αποχέτευσης, όπως συντηρήσεις δικτύων, αποκαταστάσεις βλαβών, ενημέρωση για την ποιότητα και τις δειγματοληψίες του πόσιμου νερού.
- Άρσης και μεταφοράς εγκαταλελειμμένων οχημάτων, βαρκών και τροχόσπιτων.
- Ενημέρωσης για την προώθηση προγραμμάτων ανακύκλωσης.
- Ενημέρωσης για τη διοργάνωση πολιτιστικών εκδηλώσεων.
- Περισυλλογής σκοτωμένων ζώων.
- Αποκατάστασης βλαβών εσωτερικής οδοποιίας.

Η δυνατότητα επικοινωνίας των δημοτών με το σύστημα θα είναι πολυκαναλική. Οι δημότες θα μπορούν να υποβάλουν το αίτημά τους με εναλλακτικούς τρόπους, όπως:

- Συμπληρώνοντας σχετικό αίτημα στον Δήμο
- Καλώντας τηλεφωνικά στον πενταψήφιο αριθμό **15410**,

επιλέγοντας ταυτόχρονα τον τρόπο που επιθυμούν να λάβουν απάντηση στο αίτημα τους, όπως:

- Λαμβάνοντας μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Τηλεφωνικά.

Με την υποβολή του αιτήματος, ο δημότης λαμβάνει μοναδικό αριθμό αιτήματος, βάσει του οποίου θα μπορεί να ενημερώνεται για την πορεία υλοποίησης του. Με την καταγραφή του αιτήματος στο σύστημα, ενημερώνεται άμεσα η αρμόδια υπηρεσία του Δήμου, η οποία με τη σειρά της, αφού επιληφθεί του αιτήματος, ενημερώνει το σύστημα για τη

Δ Η Μ Ο Σ Α Ρ Ι Σ Τ Ο Τ Ε Λ Η

Ταχ. Δ/ση: 630 75 Ιερισσός, Τηλ.: 2377 3 50000, Fax: 2377 0 22414
Web Site: <http://www.dimosaristoteli.gr>, Email: info@dimosaristoteli.gr

διεκπεραίωση του. Στη συνέχεια ενημερώνεται ο δημότης, για την έκβαση του αιτήματος του, σύμφωνα με τον τρόπο ενημέρωσης που επέλεξε.

Ο πενταψήφιος αριθμός κλήσης **15410** θα καλείται μέσα στα όρια του Νομού Χαλκιδικής με αστική χρονοχρέωση για τον καλούντα από το σταθερό δίκτυο του Ο.Τ.Ε.

Με δηλώσεις του ο Δήμαρχος Αριστοτέλη κ. Χρήστος Πάχτας ανέφερε τα εξής:

«Είχαμε επισημάνει από την προεκλογική περίοδο, ότι το σύστημα διοίκησης των Δήμων χαρακτηρίζεται από συγκεντρωτισμό των υπηρεσιών, που προσφέρονται στις έδρες των Δήμων. Το σύστημα αυτό, εκτός της υπέρμετρης γραφειοκρατίας που δημιουργεί, λειτουργεί και ως αντιαναπτυξιακός συντελεστής και προκαλεί ανυπόφορη ταλαιπωρία στους δημότες εκείνους, οι οποίοι ζουν και εργάζονται μακριά από την έδρα του Δήμου.

Στο πλαίσιο του ολοκληρωμένου σχεδιασμού ισόρροπης ανάπτυξης όλης της περιοχής του Δήμου και του ξαναζωντανέματος όλων των χωριών μας, προωθούμε και την αποκέντρωση στον τρόπο με τον οποίο ο Δήμος θα προσφέρει τις υπηρεσίες του στους δημότες, καθώς και την απλούστευσή των διαδικασιών που απαιτούνται.

Δ Η Μ Ο Σ Α Ρ Ι Σ Τ Ο Τ Ε Λ Η

Ταχ. Δ/ση: 630 75 Ιερισσός, Τηλ.: 2377 3 50000, Fax: 2377 0 22414
Web Site: <http://www.dimosaristoteli.gr>, Email: info@dimosaristoteli.gr

Δεσμευτήκαμε ότι σταδιακά θα προστίθενται νέες υπηρεσίες και υποδομές στο Δήμο Αριστοτέλη, με σκοπό να είμαστε δίπλα στους πολίτες και να τους εξυπηρετούμε άμεσα.

Είχαμε επίσης δεσμευτεί ότι ο Δήμος θα αναπτύξει ένα προηγμένο ηλεκτρονικό σύστημα καταγραφής αιτημάτων και προβλημάτων των δημοτών, τα οποία και χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης από τις υπηρεσίες του Δήμου.

Μετά την εφαρμογή της πρώτης φάσης του προγράμματος «Ο Δήμος στο Δημότη» και τη διεκπεραίωση αρκετών υποθέσεων αποκεντρωμένα στα κατά τόπους Δημοτικά και Τοπικά Γραφεία όλων των Κοινοτήτων μας, δρομολογούμε πρόσθετες υπηρεσίες. Νέες υπηρεσίες που αφορούν την παροχή ποιοτικών και αναβαθμισμένων υπηρεσιών στους δημότες, με την καταγραφή των αιτημάτων και προβλημάτων των δημοτών, τα οποία και χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης από τις υπηρεσίες του δήμου.

*Τέτοιου είδους υπηρεσία αποτελεί και η χρήση του πενταψήφιου σύντομου κωδικού **15410**, που αφορά την κατάθεση αιτημάτων για ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών που σχετίζεται άμεσα με την καθημερινότητα των πολιτών.*

Στόχος μας είναι κατά τη διάρκεια της θητείας μας να εκμεταλλευτούμε με κάθε τρόπο τις νέες τεχνολογίες για αμεσότητα στην επικοινωνία Δήμου και δημοτών.

Αρχή μας είναι να ακούμε, να βελτιωνόμαστε και να λύνουμε τα μικρά, καθημερινά προβλήματα των κατοίκων και των επισκεπτών του Δήμου μας».