



**ΔΗΜΟΣ ΝΑΥΠΑΚΤΙΑΣ
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ**

Δ/ΝΣΗ: Ιλ. Τζαβέλα 37
Τ.Κ: 30300 – Ναύπακτος
Πληρ: Κανέλλου Αθηνά
Τηλ. 15199
e-mail: dimotis@nafpaktos.gr

Θ Ε Μ Α: «ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ν. 4940/2022 »

**ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΥ ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ
ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ & ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ**

Το Αυτοτελές Γραφείο Διοικητικής Βοήθειας, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 6 του Ο.Ε.Υ. του Δήμου μας, είναι αρμόδιο για την παροχή διοικητικής βοήθειας σε άτομα που έχουν αντικειμενική αδυναμία προσπέλασης στις δημοτικές υπηρεσίες ή στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Ειδικότερα το Γραφείο:

- 1) Σχεδιάζει και εφαρμόζει συστήματα και διαδικασίες για την εξυπηρέτηση των δημοτών που έχουν αντικειμενική αδυναμία προσπέλασης στις δημοτικές υπηρεσίες ή στα ΚΕΠ και χρειάζονται να έλθουν σε επαφή με τις επιμέρους υπηρεσίες για συγκεκριμένες ανάγκες τους.
- 2) Μεριμνά για τη δημιουργία και την αποτελεσματική λειτουργία δικτύων εθελοντών που αναλαμβάνουν την εξυπηρέτηση των ανωτέρω δημοτών για την εκτέλεση των δοσοληψιών τους με τις δημοτικές υπηρεσίες και τα ΚΕΠ για λογαριασμό τους.
- 3) Δέχεται αιτήματα των ανωτέρω δημοτών με βάση τις σχετικές διαδικασίες και μεριμνά για την ικανοποίησή τους, με την αξιοποίηση τόσο των υπαλλήλων του Γραφείου όσο και των δικτύων εθελοντών.
- 4) Συνεργάζεται με τα αρμόδια ΚΕΠ για την διεκπεραίωση υποθέσεων των ανωτέρω δημοτών σε ζητήματα αρμοδιότητας των ΚΕΠ.
- 5) Σχεδιάζει και προωθεί κάθε άλλη σχετική ενέργεια για την καλύτερη εξυπηρέτηση των δημοτών με αντικειμενική αδυναμία προσπέλασης στις δημοτικές υπηρεσίες ή στα ΚΕΠ.

Διαδικασίες για τα αιτήματα & των δικαιολογητικών που ακολουθεί το Γραφείο για τους πολίτες & τις Υπηρεσίες του Δήμου:

- 1) Ο δημότης καλεί την ειδική τηλεφωνική γραμμή επικοινωνίας (πενταψήφιο νούμερο -15199), το οποίο ονομάζεται «Γραμμή του Δημότη», την οποία διαχειρίζεται το Αυτοτελές Γραφείο Διοικητικής Βοήθειας με τους πολίτες.
- 2) Οι δημότης μπορεί να υποβάλει - να συμπληρώσει τα αιτήματά του σε ειδικό εξειδικευμένο λογισμικό πρόγραμμα - σύστημα εξυπηρέτησης πολιτών για τη διαχείριση των αιτημάτων που τον απασχολούν και αφορούν τομείς ευθύνης του Δήμου όπως είναι:
 - Δ/νση περιβάλλοντος
 - Τομέας καθαριότητας
 - Τομέας ανακύκλωσης
 - Τομέας πράσινου

- Δ/ση Τεχνικών Υπηρεσιών
- Τομέας οδοποιίας-συντήρησης
- Τομέας ηλεκτροφωτισμού
- Τομέας ύδρευσης-αποχέτευσης-
- Τομέας Διάφορα
- Τομέας Αθλητισμού
- Τομέας Πολεοδομίας
- Καθαριότητα,
- Ηλεκτροφωτισμός,
- Ύδρευση,
- Αποχέτευση,
- Πράσινο,
- Τεχνικές υπηρεσίες,
- Πολεοδομία.

3) Ο δημότης μπορεί να αποστείλει τα αιτήματά του σε e-mail (dimotis@nafpaktos.gr) καθώς επίσης να επισυνάψει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για την υποστήριξη των αιτημάτων του.

Μετά την επικοινωνία του δημότη:

- Το αίτημα δρομολογείται αυτόματα στο αρμόδιο τμήμα, που το αποδέχεται και προχωρά στη διεκπεραίωση ή δεν το αποδέχεται και ζητάει αλλαγή, μέχρι ο υπεύθυνος του συστήματος να το αναθέσει σε διαφορετικό τμήμα. Όταν το αίτημα διεκπεραιώνεται, ακολουθεί η ενημέρωση του δημότη με απαντητικό τηλεφώνημα ή email .
- Το αίτημα προωθείται άμεσα στις αρμόδιες Υπηρεσίες των παραληφθέντων μηνυμάτων, αιτημάτων, εγγράφων πολιτών, φορέων κ.λ.π. (εντός ημέρας).

Ο πολίτης χρησιμοποιώντας τους ανωτέρω τρεις (3) τρόπους επικοινωνίας με το «Γραφείο Δημότη» έχει:

- Πλήρη αυτοματοποιημένη διαδικασία διαχείρισης ενός αιτήματος.
- Αυτοματοποιημένη διαδικασία αναγνώρισης του τύπου του αιτήματος και προώθηση στην αρμόδια υπηρεσία του Δήμου.
- Χρονική καταγραφή και παρακολούθηση όλης της εσωτερικής διαδικασίας επίλυσης του αιτήματος μέχρι τη διεκπεραίωσή του.
- Δυνατότητα συνολικής παρακολούθησης των αιτημάτων και η εξαγωγή στατιστικών στοιχείων με χρήση διαφόρων φίλτρων.

Η αρμοδία Υπάλληλος

Κανέλλου Αθηνά

ΔΕ1 Διοικητικού