 **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**

**ΝΟΜΟΣ ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ**

**ΔΗΜΟΣ ΚΩ**

 **Κως, 10 Αυγούστου 2017**

**Προς:** Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

**ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ**

ΘΕΜΑ : “Οι δημότες της Κω εμπιστεύονται το σύστημα ηλεκτρονικής και τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του Δήμου Κω - Σημαντικά τα στοιχεία που καταγράφονται.”

Εντυπωσιακά είναι τα στοιχεία από τη συμμετοχή των πολιτών και τη χρήση του συστήματος ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης και καταγραφής αιτημάτων του Δήμου Κω.

Πεντακόσιοι (500) πολίτες χρησιμοποίησαν το σύστημα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης του Δήμου Κω, την περίοδο Μαΐου-Ιουλίου καταθέτοντας αιτήσεις, αιτήματα ή και παρατηρήσεις προς τις υπηρεσίες του Δήμου.

Από τα 500 αιτήματα που κατατέθηκαν, διεκπεραιώθηκαν τα 323 (ποσοστό 65%) ενώ 177 βρίσκονται σε εξέλιξη.

Τα περισσότερα αιτήματα, 331 συνολικά, σχετίζονται με τη Διεύθυνση Περιβάλλοντος και Καθαριότητας, ακολουθούν 118 αιτήματα που αφορούν στις αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών και του Εργοταξίου ενώ κατατέθηκαν και 51 αιτήματα στις Δημοτικές Κοινότητες.

Η λειτουργία του συστήματος ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών και κατάθεσης αιτημάτων, πέρα από μια πολύ σημαντική καινοτομία, συνιστά και ένα χρήσιμο εργαλείο για να αξιολογηθούν οι υπηρεσίες αλλά και η λειτουργία του Δήμου.

Με βάση τα στοιχεία του συστήματος, αγγίζει το άριστα η ανταπόκριση των υπηρεσιών του Δήμου στα αιτήματα αποκατάστασης βλαβών στον ηλεκτροφωτισμό. Από τα 86 αιτήματα που κατατέθηκαν από τους πολίτες, διεκπεραιώθηκαν τα 85 (ποσοστό 98,8%).

Αντίστοιχη καλή επίδοση καταγράφει η Δημοτική Κοινότητα Ασφενδιού, αφού από τα 42 αιτήματα που κατέθεσαν οι πολίτες διεκπεραιώθηκαν τα 38 (ποσοστό 90,5%).

Αντίθετα, απαιτείται βελτίωση του δείκτη αποτελεσματικότητας της Διεύθυνσης Περιβάλλοντος και Καθαριότητας, έστω και αν δέχεται το μεγαλύτερο όγκο αιτημάτων, αφού από τα 331 αιτήματα διεκπεραιώθηκαν τα 160 (ποσοστό 48,3%). Τα περισσότερα αιτήματα που εκκρεμούν στο συγκεκριμένο τομέα επικεντρώνονται στην τοποθέτηση νέων κάδων απορριμμάτων, κάτι που λαμβάνει σοβαρά υπόψιν της η δημοτική αρχή. Ο Αντιδήμαρχος κ. Μουζουράκης έχοντας τα συγκεκριμένα στοιχεία, αναμένεται το επόμενο διάστημα να καλύψει το συγκεκριμένο κενό.

Σε κάθε περίπτωση η έξυπνη και άμεση εξυπηρέτηση του δημότη της Κω, μέσα από το σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του Δήμου Κω, είναι μια σημαντική καινοτομία.

Ο Δήμος Κω καλεί τους δημότες να χρησιμοποιούν το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.kos.gov.gr και στο τηλέφωνο 22420-21111 και για την εξυπηρέτησή τους από τις διοικητικές υπηρεσίες του Δήμου για την έκδοση πιστοποιητικών και βεβαιώσεων.

Οι δημότες της Κω μπορούν πλέον ηλεκτρονικά ή από το τηλέφωνο να καταθέτουν αιτήσεις για:

-Βεβαιώσεις Μονίμου Κατοικίας

-Πιστοποιητικό Γέννησης

-Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης

-Πιστοποιητικό Εγγραφής στα Μητρώα Αρρένων

-Πιστοποιητικό εντοπιότητας

-Αντίγραφα Ληξιαρχικών Πράξεων.

Ο στόχος μας είναι μάθουν όλοι οι δημότες να εξυπηρετούνται μέσα από το διαδίκτυο ή το τηλέφωνο στις συναλλαγές τους με το Δήμο.

Το σύστημα λειτουργεί με 5 απλά βήματα:

1ο βήμα: ο δημότης καταθέτει την αίτηση ή το αίτημα του μέσω διαδικτύου στο www.kos.gov.gr ή μέσω τηλεφώνου καλώντας το 22420- 21111.

2ο βήμα: Το σύστημα, αυτοματοποιημένα, στέλνει την αίτηση ή το αίτημα του δημότη στην αρμόδια διεύθυνση ή υπηρεσία του Δήμου, σε πραγματικό χρόνο, εντός το πολύ μιας ώρας.

3ο βήμα: Η αίτηση ή το αίτημα του δημότη χρεώνεται, αυτοματοποιημένα, σε συγκεκριμένο υπάλληλο του Δήμου, που είναι υποχρεωμένος να το διεκπεραιώσει. Ο υπάλληλος του Δήμου λαμβάνει μήνυμα στον υπολογιστή του και χρεώνεται το αίτημα εξυπηρέτησης.

4ο βήμα: Εκδίδεται το πιστοποιητικό ή η βεβαίωση που ζητά ο πολίτης ή και το απαντητικό έγγραφο για το αίτημα ή το παράπονο που κατέθεσε.

5ο βήμα : Ο δημότης λαμβάνει στο e-mail απάντηση και πηγαίνει στο κοντινότερο δημοτικό κατάστημα, στην πόλη της Κω ή στα χωριά, για να πάρει το πιστοποιητικό που ζήτησε. Ενημερώνεται επίσης τηλεφωνικά, από τις υπηρεσίες του Δήμου, για την εξέλιξη του αιτήματος που κατέθεσε.

**Γραφείο Τύπου Δήμου Κω**