

Ιγνάτιος Καϊτεζίδης:
Ψηφιακό πρότυπο ο δήμος
Ηλεκτρονικό Σύστημα Υποβολής
και Διεκπεραίωσης Αιτήσεων



Ψηφιακό πρότυπο ο δήμος

Ηλεκτρονικό Σύστημα Υποβολής και Διεκπεραίωσης Αιτήσεων



Πρωτοπορεί σε θέματα καινοτομίας και εξυπηρέτησης του πολίτη ο δήμος Πυλαίας-Χορτιάτη. Εφαρμόζοντας μια καινοτόμα και πρωτοποριακή –ακόμη και για τα ευρωπαϊκά δεδομένα– υπηρεσία, που μειώνει τη γραφειοκρατία, ενισχύει τη διαφάνεια και επιβεβαιώνει ότι ο Δήμος έχει εισέλθει για τα καλά στην ψηφιακή εποχή. Η νέα υπηρεσία ονομάζεται «Ηλεκτρονικό Σύστημα Υποβολής και Διεκπεραίωσης Αιτήσεων (Η.Σ.Υ.Δ.Α)» και αφορά στην ανάπτυξη ενός καινοτόμου πληροφοριακού συστήματος για την ηλεκτρονική υποβολή και διεκπεραίωση των υπηρεσιακών αιτήσεων των πολιτών στο Δήμο μας με παράλληλη αυτοματοποιημένη ενημέρωση (μέσω email και SMS) του πολίτη για την εξέλιξη της αίτησής του.

Μέσω του πληροφοριακού συστήματος, η υποβολή της αίτησης του πολίτη γίνεται ηλεκτρονικά από τον ίδιο, με τη συμπλήρωση της αντίστοιχης αίτησης και την επισύναψη των απαραίτητων δικαιολογητικών σε ψηφιακή μορφή, ενώ το παραγόμενο πιστοποιητικό διατίθεται ηλεκτρονικά, ψηφιακά υπογεγραμμένο, μέσω του συστήματος, ενώ μπορεί να αποσταλεί και ταχυδρομικά στην ορισμένη από το χρήστη διεύθυνση.

Το πληροφοριακό σύστημα λειτουργεί μέσω του διαδικτύου και με την χρήση μόνο του προγράμματος περιήγησης (browser), χωρίς να απαιτείται η εγκατάσταση επιπρόσθετου λογισμικού ή

εξοπλισμού τόσο στο χώρο του Δήμου όσο και στο χώρο του πολίτη. Στο σύνολό του είναι καινοτόμο για την Τοπική Αυτοδιοίκηση της Ελλάδας και είναι το πλέον ολοκληρωμένο σύστημα παρακολούθησης της πορείας ενός αιτήματος με εκκίνηση από τον ίδιο τον πολίτη.

Για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προαπαιτούνται από τον πολίτη τρία βήματα:

- 1ον: Εγγραφή στην υπηρεσία στην ιστοσελίδα mycityservices.pilea-hortiatis.gr (ο εγγεγραμμένος χρήστης της Δημοτικής Διαδικτυακής Πύλης www.pilea-hortiatis.gr παραλείπει αυτό το βήμα).

- 2ον: Σύνδεση στην ιστοσελίδα mycityservices.pilea-hortiatis.gr με τα παραπάνω διαπιστευτήρια και υποβολή Ηλεκτρονικής Αίτησης για ταυτοποίηση,
- 3ον: Ταυτοποίηση με φυσική παρουσία σε 4 σημεία του Δήμου (στο Δημαρχείο και στα τρία ΚΕΠ του Δήμου)

Με το σύστημα δίνεται η δυνατότητα και στις δύο πλευρές για επισύναψη αρχείων, δικαιολογητικών και παραγόμενων πιστοποιητικών/βεβαιώσεων. Επίσης ο υπάλληλος σε όλη την παραπάνω διαδικασία θα έχει τη δυνατότητα καταγραφής σχολίων στην ηλεκτρονική πλατφόρμα και αυτόματης αποστολής αυτών στον πολίτη, όπως και ο πολίτης θα έχει αυτήν τη δυνατότητα σε όλα τα βήματα της διαδικασίας. Έτσι δίνεται η δυνατότητα και στις δύο πλευρές για μια διάφανη και ταχύτατη αμφίδρομη επικοινωνία είτε αυτή αφορά σε διευ-

κρινήσεις είτε σε ειδοποιήσεις. Ακόμη παρέχει τη δυνατότητα προβολής και εκτύπωσης αναφορών και στατιστικών στοιχείων για τους χρόνους ολοκλήρωσης των αιτήσεων των πολιτών ανά κατηγορία αίτησης, ανά υπάλληλο ή ανά υπηρεσία. Επίσης θα εμφανίζονται οι χρόνοι ολοκλήρωσης των ενδιάμεσων σταδίων με κύριο στόχο τον εντοπισμό καθυστερήσεων και την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στον πολίτη. Τα οφέλη του συστήματος είναι προφανή:

- παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη να διεκπεραιώνει μία υπηρεσιακή αίτηση εξ' ολοκλήρου ηλεκτρονικά χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία στο Δήμο -ενημερώνει άμεσα τον πολίτη με email και SMS για την τρέχουσα κατάσταση της αίτησής του και για τα στοιχεία επικοινωνίας του υπαλλήλου (όνομα, τηλέφωνο, email) που χειρίζεται την αίτησή του

- μειώνει την αναπαραγωγή εγγράφων και τη γραφειοκρατία στη λειτουργία των υπηρεσιών του Δήμου

- παρέχει στις υπηρεσίες του Δήμου μια απλή και ολοκληρωμένη ηλεκτρονική πλατφόρμα για την καταγραφή, παρακολούθηση και διεκπεραίωση των υπηρεσιακών αιτήσεων που προέρχονται από τον πολίτη

- συμβάλλει θετικά στην διαφάνεια και στην αξιοπιστία της λειτουργίας των υπηρεσιών του Δήμου

- αξιοποιεί τις νέες τεχνολογίες για την βελτίωση της ποιότητας και της αποτε-

λεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη

Το σύστημα εξελίσσει τις υφιστάμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δήμου μας που λειτουργούν από το 2011 με περισσότερα από 2000 εγγεγραμμένα μέλη έως σήμερα και επεκτείνει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε όλες τις παρεχόμενες από το δήμο υπηρεσίες. Ήδη δε βραβεύτηκε στη φετινή τελετή απονομής των Best City Awards, που πραγματοποιήθηκε πριν από λίγες ημέρες στην Τεχνόπολη του δήμου Αθηναίων.

«Η εξυπηρέτηση του πολίτη αποτελεί τη βασική προτεραιότητά μας. Η έξυπνη και μοντέρνα εφαρμογή του "Ηλεκτρονικού Συστήματος Υποβολής και Διεκπεραίωσης Αιτήσεων" αποτελεί την καλύτερη απόδειξη ότι ο δήμος παρακολουθεί στενά τις δυνατότητες που δίνει η νέα ψηφιακή εποχή και οι τεχνολογικές εξελίξεις και ανταποκρίνεται στο αίτημα της κοινωνίας για αμεσότερη επικοινωνία και ταχύτητα στην διεκπεραίωση των αιτήσεων των πολιτών.

Η ανάπτυξη και χρήση αυτών των καινοτόμων εφαρμογών συμβάλλει στον στόχο μας να καταστεί ο δήμος πρότυπος ψηφιακός δήμος, όπου ο πολίτης μετά την εφάπαξ ταυτοποίησή του έχει τη δυνατότητα να υποβάλει και να διεκπεραιώνει ηλεκτρονικά μία αίτηση ταχύτητα, από όπου και αν βρίσκεται δίχως να απαιτείται η φυσική του παρουσία στον δήμο», σημειώνει ο δήμαρχος Πυλαίας-Χορτιάτη Ιγνάτιος Καϊτεζίδης.