

**«ΟΜΙΛΙΑ ΣΤΗΝ ΕΚΔΗΛΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ  
ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ «ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ  
ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΙΛΙΟΥ»»**

**27-05-2009, ΔΗΜΑΡΧΕΙΟ ΙΛΙΟΥ**

Φίλες και φίλοι,

Θα ήθελα να σας καλωσορίσω στο Δημαρχείο σε αυτή την εκδήλωση που διοργανώθηκε από το Δήμο μας για να ανακοινώσουμε την υλοποίηση του έργου «Βελτίωση Υποδομών Εξυπηρέτησης του Πολίτη στο Δήμο Ιλίου», το οποίο ολοκληρώθηκε με τη συμβολή του Υπουργείου Εσωτερικών και της Κοινωνίας της Πληροφορίας και εντάσσεται στην ευρύτερη προσπάθειά μας για τον **εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης όλων των πολιτών του Ιλίου.**

Στο πλαίσιο του έργου αναπτύχθηκε η νέα Δημοτική Ηλεκτρονική Πύλη, αλλά και η Φωνητική Πύλη αυτόματης εξυπηρέτησης με την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες και ειδικότερα το Διαδίκτυο και οι τηλεπικοινωνίες.

Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση και ενημέρωση του πολίτη αποτελεί προτεραιότητα για την Τοπική Αυτοδιοίκηση, η οποία σήμερα διαθέτει σύγχρονα και αποτελεσματικά εργαλεία που μπορούν να λειτουργήσουν προς όφελος όλων των πολιτών.

Η ανάπτυξη και η λειτουργία της Δημοτικής Ηλεκτρονικής Πύλης Εξυπηρέτησης είναι ένα **σπουδαίο και ουσιαστικό έργο** που επιφέρει ριζικές αλλαγές στη σχέση μεταξύ Δήμου και Δημοτών. Οι νέες τεχνολογίες και ιδιαίτερα το Διαδίκτυο και οι υπηρεσίες φωνητικής εξυπηρέτησης μπαίνουν ενεργά στην υπηρεσία του πολίτη με στόχο:

- ✓ Την εξοικείωσή του με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.
- ✓ Τη βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής του ζωής, με πρακτικό και αποτελεσματικό τρόπο.

- ✓ Την άμεση εξυπηρέτηση Δημοτών και Επιχειρήσεων σε θέματα που μέχρι τώρα δημιουργούσαν άγχος και πίεση.

Οι Δημότες, αλλά και κάθε ενδιαφερόμενος, θα μπορούν πλέον μέσω της Ηλεκτρονικής και Φωνητικής Πύλης, **24 ώρες το 24ωρο**, να έχουν άμεση πρόσβαση σε πλήθος χρήσιμων πληροφοριών και να εκτελούν ηλεκτρονικά ορισμένες συναλλαγές, **εξοικονομώντας σημαντικό χρόνο και πόρους.**

Ενδεικτικά θα πρέπει να αναφέρουμε ότι ο επισκέπτης της Ηλεκτρονικής Πύλης θα μπορεί να

- ✓ **Έχει ακριβή πληροφόρηση** σχετικά με
  - Τις παρεχόμενες από το Δήμο υπηρεσίες, καθώς και τα απαιτούμενα για κάθε ενέργεια βήματα και έγγραφα.
  - Τις προκηρύξεις ή τους διαγωνισμούς του Δήμου.
  - Τη διενέργεια, την ατζέντα και τις αποφάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου.
  - Τα νέα, τις πολιτιστικές ή αθλητικές εκδηλώσεις και τα φεστιβάλ του Δήμου.
- ✓ **Εκτελεί ηλεκτρονικά κάποιες συναλλαγές** όπως
  - Η ενημέρωση για τους τίτλους πληρωμής, αν πρόκειται για προμηθευτή.
- ✓ **Αιτείται για την παραλαβή κάποιων δικαιολογητικών** όπως
  - Τα πιστοποιητικά του δημοτολογίου.
  - Η βεβαίωση μη οφειλής ΤΑΠ.
- ✓ **Υποβάλλει ηλεκτρονικά αιτήματα – παράπονα / προτάσεις** που αφορούν την καθημερινότητά του για θέματα όπως:
  - Η καθαριότητα.
  - Το πράσινο.
  - Οι φθορές πεζοδρομίων ή οδοστρωμάτων.
- ✓ **Συμμετέχει** στα κοινά, καταθέτοντας ενεργά την άποψή του για διάφορα θέματα, μέσω
  - Της δημόσιας διαβούλευσης (*forum*) και
  - Των ηλεκτρονικών ψηφοφοριών.

Ο χρήστης της Φωνητικής Πύλης θα μπορεί να ενημερώνεται για επιλεγμένες ανακοινώσεις, να αιτείται για την παραλαβή δικαιολογητικών ή να υποβάλει αιτήματα ή παράπονα και να ενημερώνεται για την εξέλιξή τους.

Είναι επομένως προφανές από τα παραπάνω στοιχεία ότι ανοίγονται πλέον νέοι δρόμοι στην εξυπηρέτηση και την επικοινωνία. Ο δημότης περνάει μπροστά και αναλαμβάνει πρωταγωνιστικό ρόλο στα δημοτικά δρώμενα με τη ενεργό συμμετοχή του στις εξελίξεις του Δήμου.

Μέσα από τη λειτουργία της Δημοτικής Ηλεκτρονικής και Φωνητικής Πύλης αναπτύσσεται ένα σύγχρονο κανάλι επικοινωνίας με τους Δημότες, βελτιώνεται η εξυπηρέτηση ειδικών ομάδων πολιτών –όπως ΑΜΕΑ, μετανάστες κλπ, ενώ ενισχύεται η δυνατότητα συμμετοχής των πολιτών στα κοινά καθώς και η διαφάνεια των διαδικασιών.

Θα ήθελα, κλείνοντας, να σας διαβεβαιώσω ότι η προσπάθειά μας δε θα σταματήσει εδώ. Με τη δική σας ενεργό συμμετοχή θα διεκδικήσουμε και θα υλοποιήσουμε ακόμα περισσότερα έργα, προκειμένου το όραμά μας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τον Ψηφιακό Δήμο να γίνει πραγματικότητα για το Ήλιον.

Ευχαριστώ πολύ.