



ΔΗΜΟΣ
ΛΑΜΙΕΩΝ

Ένας τόπος, πολλές επιλογές!

Λαμία, 16 Νοεμβρίου 2020

ΘΕΜΑ: Τρόπος Εξυπηρέτησης πολιτών στις Υπηρεσίες του Δήμου Λαμιέων

Βάσει των επιδημιολογικών συνθηκών και της κρισιμότητας της κατάστασης από την εξάπλωση του Covid-19, η εξυπηρέτηση των πολιτών με αυτοπρόσωπη παρουσία στις υπηρεσίες του Δήμου Λαμιέων πραγματοποιείται πλέον μόνο σε επείγουσες περιπτώσεις και υποχρεωτικά κατόπιν προσυνηννόησης (ραντεβού).

Για τον προγραμματισμό των προσυνηνομένων συναντήσεων θα πρέπει οι ενδιαφερόμενοι πολίτες να απευθύνονται στην τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης **15188**, προκειμένου να υποβάλουν το αίτημά τους, δίνοντας βασικά στοιχεία, όπως:

- Ονοματεπώνυμο
- Τηλέφωνο επικοινωνίας
- Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail, εάν υπάρχει)
- Συνοπτική περιγραφή του αιτήματος

Το αίτημα θα διαβιβάζεται άμεσα στην αρμόδια υπηρεσιακή μονάδα, η οποία θα επικοινωνεί με τον αιτούντα για να ρυθμισθούν οι λεπτομέρειες εξυπηρέτησής του.



ΔΗΜΟΣ
ΛΑΜΙΕΩΝ

Ένας τόπος, πολλές επιλογές!

Εναλλακτικά οι δημότες μπορούν να απευθύνουν το αίτημά τους – κάτι το οποίο συνιστάται να ακολουθείται ως η καλύτερη πρακτική – στην διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) covid-19@lamia-city.gr, γνωστοποιώντας επίσης τα παραπάνω στοιχεία.

ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΕΙΣ

- Η επικοινωνία των πολιτών με τις υπηρεσίες του Δήμου Λαμιέων γίνεται αποκλειστικά και μόνο με τη παραπάνω διαδικασία.
- Επισκέψεις πολιτών χωρίς προσunenνόηση (ραντεβού) δεν θα εξυπηρετούνται και κατά την επίσκεψη τους οι πολίτες θα πρέπει να επιδεικνύουν την αστυνομική τους ταυτότητα.

ΧΡΗΣΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ο αριθμός **15188** είναι η τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης του δημότη, στην οποία εξυπηρετούνται ταυτόχρονα τέσσερις τηλεφωνικές κλήσεις. (Διευκρινίζεται ότι η χρέωση είναι αστική και εξαρτάται πάντα από την πολιτική χρέωσης του παρόχου).

Η γραμμή λειτουργεί **όλο το εικοσιτετράωρο, όλες τις ημέρες της εβδομάδος (Δευτέρα έως Κυριακή) και συγκεκριμένα:**

α. από τις 08:00 έως τις 20:00 όλα τα αιτήματα καταγράφονται με απευθείας συνομιλία με το προσωπικό που στελεχώνει το τηλεφωνικό κέντρο, ενώ

β. από τις 20:00 έως τις 08:00 της επομένης, λειτουργεί υπηρεσία καταγραφής των αιτημάτων τα οποία μόλις απομαγνητοφωνηθούν από το προσωπικό του τηλεφωνικού κέντρου διεκπεραιώνονται άμεσα.



ΔΗΜΟΣ
ΛΑΜΙΕΩΝ

Ένας τόπος, πολλές επιλογές!

Παράλληλα ο δημότης έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει το αίτημά του και στην ηλεκτρονική διεύθυνση (covid-19@lamia-city.gr) του τηλεφωνικού κέντρου, το οποία στη συνέχεια προωθείται στην αρμόδια υπηρεσία του Δήμου για τη διεκπεραίωσή του.

Να σημειωθεί πως ο δημότης ενημερώνεται για την εξέλιξη και την διεκπεραίωση του αιτήματος του είτε τηλεφωνικά, είτε στην ηλεκτρονική διεύθυνσή του (email).

Συμπληρωματικά λειτουργούν και τρεις ομάδες από το «Βοήθεια Στο Σπίτι», στην έδρα του Δημαρχείου, από τις 08:00 έως 20:00 καθημερινά, οι οποίες επιλαμβάνονται άμεσα, στο μέτρο των δυνατοτήτων τους, των αιτημάτων που αφορούν υγειονομική-νοσηλευτική κάλυψη ή χρήζουν άμεσης ενέργειας, για αποφυγή άσκοπων μετακινήσεων από τις ευπαθείς ομάδες, τα μοναχικά άτομα και όπου αλλού κρίνεται αναγκαίο.

Εφόσον είναι δυνατή η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η αρμόδια μονάδα μεριμνά ώστε να της αποσταλούν τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, προκειμένου να ολοκληρωθεί η ικανοποίηση του αιτήματος. Ενδιάμεσα και εφόσον απαιτείται πρωτοκόλληση του αιτήματος, αυτή διεκπεραιώνεται μέσω του Τμήματος Διοικητικής Υποστήριξης προς το οποίο διαβιβάζει το καθ' ύλην αρμόδιο Τμήμα τα σχετικώς υποβληθέντα δικαιολογητικά. Εφιστάται η προσοχή προς όλες τις υπηρεσιακές μονάδες ώστε:

- να μην παραπέμπουν τους πολίτες απ' ευθείας στο Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης για την κατάθεση απαιτούμενων δικαιολογητικών ή την παροχή πληροφοριών διότι υπάρχει κίνδυνος σύγχυσης με τελική κατάληξη την καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση του αντικειμένου
- να δέχονται τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην αντίστοιχη



—
**ΔΗΜΟΣ
ΛΑΜΙΕΩΝ**

Ένας τόπος, πολλές επιλογές!

διεύθυνση (e-mail) του αρμόδιου υπαλλήλου και όχι του Τμήματος
Διοικητικής Υποστήριξης