

Οδηγίες Χρήσης Υπηρεσιών Δημοτικής Διαδικτυακής Πύλης

Αιτήματα – Καταγγελίες Πολιτών

Με την υπηρεσία Αιτήματα – Καταγγελίες Πολιτών οι Δημότες και γενικότερα οι Πολίτες μπορούν να υποβάλλουν γενικά Αιτήματα προς τον Δήμο, να κάνουν μια Καταγγελία για κάποιο θέμα αρμοδιότητας του Δήμου (κακοτεχνίες, καθαριότητα, φωτισμός κλπ) ή να υποβάλλουν μια Πρόταση.

Η Υπηρεσία Αιτήματα – Καταγγελίες λειτουργεί με τους εξής δύο τρόπους:

Ανώνυμο Αίτημα – Σχόλιο

Η δυνατότητα αυτή προσφέρεται στους απλούς επισκέπτες της Δημοτικής Πύλης, χωρίς να απαιτείται εγγραφή του Πολίτη σαν χρήστη και είσοδο του στην Πύλη (login). Ο Πολίτης μπορεί να συμπληρώσει το Θέμα και το αναλυτικό Κείμενο του αιτήματος – Σχολίου. Έχει την δυνατότητα να καταχωρήσει και την επιθυμητή ενέργεια του Δήμου στο αίτημα ή την πρόταση του.

Μετά την συμπλήρωση των πεδίων μπορεί να υποβάλει το αίτημα του στο Δήμο με την λειτουργία «Υποβολή». Οι αρμόδιοι υπάλληλοι του Δήμου θα ενημερωθούν για το αίτημα, θα το αξιολογήσουν και θα προβούν στις απαραίτητες ενέργειες, αν κάτι τέτοιο κριθεί αναγκαίο.

Ο Πολίτης που υπέβαλε το αίτημα - σχόλιο, δεν μπορεί να ενημερωθεί για την εξέλιξη του θέματος του, μια και η Δημοτική Πύλη δεν αναγνωρίζει τον χρήστη.

Επώνυμα Αιτήματα – Καταγγελίες Πολιτών

Η δυνατότητα υποβολής επώνυμων Αιτημάτων, Καταγγελιών και Προτάσεων προς τον Δήμο, προϋποθέτει την εγγραφή του Πολίτη σαν χρήστη στην Δημοτική Πύλη και την είσοδο του σε αυτή (login). Με την είσοδο του χρήστη (user login) στην Δημοτική Πύλη, και την επιλογή της Υπηρεσίας «Αιτήματα – Καταγγελίες Πολιτών», ο χρήστης:

- Ø Έχει την δυνατότητα υποβολής νέου Αιτήματος ή καταγγελίας ή Πρότασης προς τον Δήμο, η οποία θα γίνει επώνυμα, χρησιμοποιώντας τα στοιχεία που έχει δηλώσει κατά την εγγραφή του σαν Χρήστης της Πύλης. Η δυνατότητα αυτή επιτυγχάνεται με την επιλογή «Νέο Αίτημα».
- Ø Έχει την δυνατότητα να δει κατάλογο με όλα τα Αιτήματα – Καταγγελίες που έχει υποβάλει (ο ίδιος χρήστης) με πληροφορίες για την κατάσταση τους. Επιλέγοντας ένα συγκεκριμένο αίτημα του καταλόγου, εμφανίζονται αναλυτικά τα δεδομένα του (θέμα, κείμενο, πιθανή απάντηση από τον Δήμο, στοιχεία πρωτοκόλλου του Δήμου αν πρωτοκολλήθηκε το αίτημα του κλπ)
- Ø Επιλέγοντας την λειτουργία «Ενημέρωση», έχει την δυνατότητα να αναζητήσει τις τελευταίες πληροφορίες για την κατάσταση του θέματος του.

Κατά την υποβολή νέου Αιτήματος – Καταγγελίας, ο χρήστης :

1. Επιλέγει το Είδος του θέματος που θα υποβάλλει: Αίτημα, Καταγγελία ή Πρόταση.
2. Συμπληρώνει το Θέμα (σύντομη περιγραφή)
3. Συμπληρώνει το Κείμενο του Αιτήματος με την αναλυτική περιγραφή του ζητήματος το οποίο υποβάλλει.
4. Συμπληρώνει τη πιθανή Επιθυμητή Ενέργεια από πλευράς του Δήμου.
5. Υποβάλλει το Αίτημα του με την λειτουργία «Υποβολή».

Η Δημοτική Πύλη με την υποβολή του Αιτήματος, εφόσον είναι συμπληρωμένα τα αναγκαία πεδία, καταχωρεί το Αίτημα και επιστρέφει στον Χρήστη το ID (Α.Α) του αιτήματος του.

Μετά την επιτυχή υποβολή ενός Αιτήματος, το Αίτημα προωθείται στους αρμόδιους υπάλληλους του Δήμου, οι οποίοι θα φροντίσουν για την αξιολόγηση του και την διεκπεραίωση του. Σε περίπτωση που ο αρμόδιος υπάλληλος του Δήμου κρίνει ότι το αίτημα πρέπει να πρωτοκολληθεί, θα ενεργοποιήσει την αντίστοιχη διαδικασία. Ο Πολίτης – Χρήστης θα ενημερωθεί για τα στοιχεία Πρωτοκόλλου του Αιτήματος του, ενώ τα στοιχεία αυτά θα εμφανίζονται σαν πληροφορία στον κατάλογο των αιτημάτων που έχει υποβάλλει ο χρήστης.

Ο Πολίτης – χρήστης μπορεί να παρακολουθήσει την πορεία του Αιτήματος του από το πεδίο Κατάσταση και από την απάντηση του Δήμου, στο αντίστοιχο πεδίο.

Πιστοποιητικά - Βεβαιώσεις

Με την υπηρεσία Πιστοποιητικά – Βεβαιώσεις ο Πολίτης έχει την δυνατότητα να υποβάλλει αίτηση για έκδοση Πιστοποιητικών Δημοτολογίου ή Βεβαίωσης μη οφειλής ΤΑΠ.

Πιστοποίηση Χρήστη

Για να έχει την Δυνατότητα να υποβάλει ένας Πολίτης αίτηση για έκδοσης Πιστοποιητικών Δημοτολογίου ή Βεβαίωσης μη οφειλής ΤΑΠ, πρέπει:

1. Να έχει εγγραφεί σαν χρήστης της Πύλης.
2. Να συμπληρώσει αναλυτικά τα στοιχεία του
3. Να Πιστοποιηθεί σαν Χρήστης από τον Δήμο, με επίσκεψη του στο Δήμο και επίδειξη των απαραίτητων εγγράφων (ταυτότητα, διαβατήριο κλπ)

Πιστοποιητικά Δημοτολογίου

Ο πιστοποιημένο χρήστης της Πύλης, επιλέγοντας την λειτουργία «Αιτήσεις – Πιστοποιητικά» και στη συνέχεια «Αιτήσεις Δημοτολογίου» μπορεί να ξεκινήσει την διαδικασία υποβολής νέας αίτησης, επιλέγοντας την λειτουργία «Νέα Αίτηση». Στη συνέχεια ο χρήστης:

1. Επιλέγει από την Λίστα το Είδος του Πιστοποιητικού που επιθυμεί
2. Συμπληρώνει το κείμενο με τυχόν λεπτομέρειες ή παρατηρήσεις.
3. Συμπληρώνει τον τρόπο Αποστολής
4. Υποβάλει την Αίτηση με την λειτουργία «Υποβολή»

Η Δημοτική Πύλη, καταχωρεί την Αίτηση, και την μεταφέρει στην εφαρμογή πρωτοκόλλου του Δήμου ώστε να πρωτοκολληθεί αυτόματα. Τέλος επιστρέφει στο χρήστη το ID (Α.Α) της αίτησης και τα στοιχεία του Πρωτοκόλλου. Σε περίπτωση αδυναμίας του συστήματος Δήμου να πρωτοκολλήσει την Αίτηση, η Πύλη ενημερώνει τον χρήστη κατάλληλα. Η πρωτοκόλληση της αίτησης θα γίνει σε δεύτερο χρόνο, οπότε και ο χρήστης θα ενημερωθεί με τα στοιχεία του Πρωτοκόλλου.

Μετά την υποβολή της Αίτησης, η αίτηση προωθείται στους αρμόδιους υπάλληλους του Δήμου οι οποίοι θα φροντίσουν για την διεκπεραίωση της.

Ο Πολίτης – χρήστης μπορεί να παρακολουθήσει την πορεία του Αιτήματος του μέσα από την Δημοτική Πύλη. Η επιλογή της λειτουργίας «Αιτήσεις Δημοτολογίου» εμφανίζει στη οθόνη του κατάλογο με όλες τις αιτήσεις Δημοτολογίου που έχει υποβάλλει και πληροφορίες για την κατάσταση τους (στοιχεία πρωτοκόλλου, κατάσταση). Ο χρήστης επιλέγοντας μια αίτηση από τον κατάλογο, μπορεί να δει τα αναλυτικά στοιχεία της (κείμενο που είχε υποβάλει, τυχόν απάντηση του Δήμου, στοιχεία πρωτοκόλλου, κατάσταση).