

# ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ



Εφαρμογή

«Βελτιώνω την πόλη μου» Αιτήματα Πολιτών

# Εγχειρίδιο χρήσης για τον πολίτη

## Περιεχόμενα

1. Δημιουργία λογαριασμού	3
2. Εισαγωγή στο σύστημα	5
3. Υπενθύμιση κωδικού πρόσβασης και Ονόματος Χρήστη	6
4. Επιλογές προβολής αιτημάτων	9
5. Εμφάνιση αιτήματος	10
6. Καταχώρηση νέου αιτήματος	11
7. Σχηματική απεικόνιση «Πορείας διεκπεραίωσης αιτήματος»	14

#### 1. Δημιουργία λογαριασμού

Εμφανίζοντας τη σελίδα <u>http://opengov.thessaloniki.gr/imc</u> στο παράθυρο του browser μας, θα εντοπίσουμε στην δεξιά πλευρά του μενού επιλογών την λέξη **Σύνδεση**.



Κάνοντας κλικ εμφανίζεται η οθόνη εισαγωγής του χρήστη στο σύστημα.

					Σύνδεση	
	Όνομα Χρήστι	1*				
	Κωδικό	\$*				
		Σύνδεση				
		• Ξεχάσατε το • Ξεχάσατε το • Δεν έχετε λο	ν κωδικό σας; όνομα χρήστη; γαριασμό;			

Επιλέγουμε **Δεν έχετε λογαριασμό;** από τις 3 διαθέσιμες επιλογές που βρίσκονται κάτω από το κουμπί **Σύνδεση.** 

Συμπληρώνουμε όλα τα απαραίτητα στοιχεία για την δημιουργία του λογαριασμού, κάνουμε κλικ στο κουμπάκι **Εγγραφή.** 

Εγγραφή Χρήστη				-
* Υποχρεωτικό πεδίο		Ονοματεπώνυμ	0	
Ονομα: *		Επιθυμητό όν	ουα χρήστη	
Κωδικός: *		Κωδικός πο	όσβασος	
Επιβεβαίωση Κωδικού: *		κωσικός πο	oobdone	
Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου: *		Ενεργή διεύ	θυνση ηλεκτρονικού τ	αχυδρομείου
Επιβεβαίωση Διεύθυνσης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου: *				

3



Αμέσως μετά θα παραλάβετε ένα mail στην διεύθυνση που δηλώσατε στο προηγούμενο βήμα. Το mail αυτό περιέχει έναν σύνδεσμο ενεργοποίησης του λογαριασμού, στον οποίο πρέπει να κάνετε κλικ, ώστε να ολοκληρωθεί η δημιουργία του λογαριασμού σας.



Είστε έτοιμοι να εισέλθετε στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων πολίτη με το Όνομα χρήστη και τον Κωδικό που δηλώσατε στην εγγραφή σας.

### 2. Εισαγωγή στο σύστημα

Εμφανίζοντας τη σελίδα (10.65.0.7) στο παράθυρο του browser μας, θα εντοπίσουμε στην δεξιά πλευρά του μενού επιλογών την λέξη **Σύνδεση**.



Κάνοντας κλικ εμφανίζεται η οθόνη εισαγωγής του χρήστη στο σύστημα.

Αρχική e-Υπηρεσίες 🕶	Απήματα πολιτών	Ανοικτή διακυβέρνηση 👻	Ευφυής Πόλη 👻	Καινοτόμες Δράσεις 👻	Σύνδεση
Όνομα Χρήστ	η*				
Κωδικά	s *				
	Σύνδεση				
	<ul> <li>Ξεχάσατε το</li> <li>Ξεχάσατε το</li> </ul>	ν κωδικό σας; όνομα χρήστη:			
	<ul> <li>Δεν έγετε λο</li> </ul>	ναριασμά:			

Πληκτρολογείτε το όνομα χρήστη και τον κωδικό και πατάτε Σύνδεση.

### 3. Υπενθύμιση κωδικού πρόσβασης και Ονόματος Χρήστη

#### Για την υπενθύμιση κωδικού πρόσβασης ακολουθούμε την παρακάτω διαδικασία:

Στην οθόνη σύνδεσης στο σύστημα πατάμε την επιλογή – Ξεχάσατε τον κωδικό σας

Όνομα Χρήστη *	
Κωδικός *	
	Σύνθεση
	Seviants tou volimin and
	Εξχάστις το Ανομα χρήση; Δεχάστις το Ανομα χρήση; Δεν έχετε λογαριασμό;

Εμφανίζεται η οθόνη εισαγωγής διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του χρήστη. Εισάγουμε την διεύθυνση που είχαμε δηλώσει κατά την εγγραφή μας στο σύστημα και πατάμε **Υποβολή**.

Παρακαλώ, εισάγετε τη διεύθυνση ηλεκτρι επιβεβαίωσης, θα μπορέσετε να επιλέξετι	νικού ταχυδρομείου που συνδέεται με το λογαριασμό σας. Θα σας αποσταλεί ένας κωδικός επιβεβαίωσης. Μόλις λάβετε τον κωδικι : νέο κωδικό για το λογαριασμό σας.
Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου: *	@gmail.com
	Υποβολή

Έχει αποσταλεί μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τον κωδικό επιβεβαίωσης, το οποίο έχει την παρακάτω μορφή.



Κάνοντας κλικ στο link που περιλαμβάνεται στο μήνυμα που παραλάβαμε μεταφερόμαστε αυτόματα στην σελίδα εισαγωγής - Όνομα χρήστη παρατηρώντας ότι μεταφέρθηκε και ο κωδικός επιβεβαίωσης. Εισάγουμε το Όνομα χρήστη και πατάμε Υποβολή.

Όνομα Χρήστη: *		
Κωδικός Πιστοποίησης: *		
6b11b4992b2f2c8a559646c76d5ea		

Εισάγουμε τον νέο κωδικό 2 φορές και πατάμε Υποβολή.

Για να ολοκληρώστε τη διαδικασία ανάκτη	σης κωδικού πρόσβασης, παρακαλώ, εισάγετε έναν νέο κωδικό πρόσβασης.
Κωδικός: *	
*******	
Επιβεβαίωση Κωδικού: *	
*******	
γποβολή	

Έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία ανάκτησης κωδικού πρόσβασης και μπορείτε να εισέλθετε στο σύστημα χρησιμοποιώντας το νέο σας κωδικό.

Μή∨υμα		5
Επιτυχής ανάκτηση κωδικού. Μπορείτε τώ	ρα να συνδεθείτε με τον ιστότοπο.	
Όνομα Χρήστη *		
Κωδικός *		
	Σύνδεση	
	- Ξουάσστο του κυδικό σας:	
	<ul> <li>Ξεχάσατε το κούκο σως,</li> <li>Ξεχάσατε το όνομα χρήστη;</li> <li>Αεν έντε ληνησιατιά;</li> </ul>	

Η Υπενθύμιση Ονόματος Χρήστη είναι πιο απλή διαδικασία.

Στην οθόνη σύνδεσης στο σύστημα πατάμε την επιλογή - Ξεχάσατε το όνομα χρήστη;

Όνομα Χρήστη *	
Κωδικός *	
	Σύνδεση
	<ul> <li>Ξεχάσατε τον κωδικό σας;</li> <li>Ξεχάσατε το όνομα χρήστη;</li> <li>Δεν έχετε λογαριασμό;</li> </ul>

Εμφανίζεται η οθόνη εισαγωγής διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του χρήστη. Εισάγουμε την διεύθυνση που είχαμε δηλώσει κατά την εγγραφή μας στο σύστημα και πατάμε **Υποβολή**.

Παρακαλώ, εισάγετε τη διεύθυνση ηλεκτρ ταχυδρομείου που έχουμε καταχωρημένι	ρονικού ταχυδρομείου που συνδέεται με το λογαριασμό σας. Το όνομα χρήστη θα αποσταλεί στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ].
Διεύθυ∨ση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου: *	@gmail.com
	νποβολή

Εμφανίζεται η παρακάτω οθόνη και ανατρέχουμε στο ηλεκτρονικό μας ταχυδρομείο.

<b>Μήνυμα</b> Η υπενθύμιση απεστάλη επιτυχώς. Παρακα	χώ, ελέγξτε το ηλεκτρανικό σας ταχυδρομείο.
Ό∨ομα Χρήστη *	
Κωδικός *	
	Σύνδεση
	<ul> <li>Ξεχάστε τον κωδικό σας;</li> <li>Ξεχάστε το όνομα χρήστη;</li> <li>Δεν έχετε λογοριασμό;</li> </ul>

#### Όπου θα εντοπίσουμε το μήνυμα υπενθύμισης **Ονόματος Χρήστη**

Δήμος Θεσσαλονίκης - Εφαρμογή Αιτημάτων Πολιτών <calŀce προς Εμένα</calŀce 	10:58 π.μ. (Πριν από 4 λεπτά) 📩 📉 💌
Γεια σας!	
Έχει ζητηθεί μια υπενθύμιση ονόματος χρήστη για τον λογαριασμό σας Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.	στον ιστότοπο Δήμος Θεσσαλονίκης -
Το ονομα χρήστη είναι	
Για να συνδεθείτε με το λογαριασμό σας ακολουθήστε τον παρακάτω σι	ύνδεσμο.
http://10.65.0.7/el/connection	
Σας ευχαριστούμε.	

Έτσι ολοκληρώνεται και η διαδικασία υπενθύμισης Ονόματος Χρήστη.

#### 4. Επιλογές προβολής αιτημάτων

Όλα τα αιτήματα που έχει καταχωρήσει ο χρήστης του συστήματος εμφανίζονται στην λίστα αιτημάτων με μια μπλε κορδέλα **Αίτημα μου,** στην πάνω δεξιά γωνία. Έτσι μπορούμε εύκολα να εντοπίσουμε τα δικά μας αιτήματα.



Στα αριστερά της οθόνης μας παρατηρούμε τρία κουμπάκια.

Κάνοντας κλικ στο πρώτο έχουμε την δυνατότητα να χρησιμοποιήσουμε ένα φίλτρο στην εμφάνιση των μηνυμάτων. Να επιλέξουμε δηλαδή ποιες συγκεκριμένες κατηγορίες μηνυμάτων θα επιθυμούσαμε να εμφανιστούν. Όσων κατηγοριών επιθυμούμε να εμφανιστούν τα αιτήματα πρέπει να είναι επιλεγμένα τα πλαίσια επιλογής (check boxes).

<b>Υ</b> Φίλτρα	
(10) ros	
M nonicos;	
Carl Epirate as weighted of the re-	
Contractional construction	
Αποιομήξεαπορρερμάτων	
🗹 Προβλήμκτα σε ρώμετος (ποσπτετριε οδώε.Δ. παξιδροφίως)	
матророподос	
Η Ευλοσείται - Προτηστικητικής μητεριές	
- 1000 - Πεβιδρήμα	
🧭 Διαδροριταίτας - Η Ιαιδαίτας - Ο πούρια - Ηταγ δαάξουσ	
Minamas; japa;	
E i processare por	
Anthe a mole	
💌 χαι Λειστραίας σχρατοδιαίας	
Ματαγγικά τη	
Mercentifiere	
✓ Для расекс; АркА.	
Manag pownog - Hyspernorg	
Mathematican (anti-participation)	
Motoripereq - fine rife;	
LELI Reporting (Second	
And the state of t	
Crawmine - initialities - family	
Laprin to; Tites Arto;	
Danggan Dagawa na Nyetikar Spectas	
	-

Ταξινόμηση 👻					
Τίτλος					
Τρέχουσα κατάσταση αιτήματος					
Ημερομηνία 🛩					
Μπορούμε να ταξινομήσουμε τα αιτήματα στην οθόνη μας σύμφωνα με τον Τίτλο, με τις καταστάσεις των αιτημάτων και με την ημερομηνία σε φθίνουσα ή αύξουσα					
ταξινόμηση έτσι ώστε να δούμε τα πιο ποόσφατα					

πρώτα.



Μέσα από την επιλογή αυτή μπορούμε να επιλέξουμε τον επιθυμητό αριθμό εμφάνισης μηνυμάτων ανά σελίδα

#### 5. Εμφάνιση αιτήματος

Από την οθόνη των αιτημάτων παρατηρούμε ότι σε κάθε αίτημα υπάρχει η επιλογή **Περισσότερες λεπτομέρειες...** 

Μόλις κάνουμε κλικ πάνω της μπαίνουμε στην αναλυτική προβολή του κάθε αιτήματος. Η παρακάτω εικόνα σας παρέχει όλες τις χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με την πλήρης εμφάνιση του αιτήματος.



πριν 26 λεπτά Γνωστοποιήθηκε Οδόστρωμα - Πεζοδρόμια Ο Να επισκευαστεί το πλακάκι του πεζοδρομίου γιατί προεξέχει επικύνδινα. Περισσότερες λεπτομέρειες...

Πεζοδρόμιο

#### 6. Καταχώρηση νέου αιτήματος

Αφού εισέλθουμε στο σύστημα βλέπουμε την παρακάτω οθόνη. Στην πάνω δεξιά γωνία βλέπουμε το κουμπί για την καταχώρηση νέου αιτήματος.

Αρχική e-	/πηρεσίες - Αιτήματα πολιτών Ανοικτή δι	ακυβέρνηση + Ευφυής Πόλη + Καινοτό	ίμες Δράσεις 👻 Αποσίνδεση	
<b>τ</b> Φίλτρα Ταξινόμηση <b>-</b> Εμφάνιση	*	+ Νέο αίτημα	ς ) οίι Στα πολη μασου	Map Satellite
Αγαπητέ επισκέπτη, σε περίπτωση που ε να κάνετε κάποια καταγγελία, για την οπο ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην διεύθυνσι	πθυμείτε να αποστείλετε προς τον Δήμο Θεσσαλ ία απαιτείται απάντηση προσωπική, παρακαλεί 1	νονίκης κάποιο προσωπικό σας αίτημα, είτε σθε όπως επικοινωνήσετε μέσω	Mon 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Pefka Reŭko
🚑 Ογκώδη	😝 Ογκώδη	🚑 Ογκώδη	Sykies Συκιές Thessaloniki Θεσσαλογίκη	Appreciated 1001
πριο 3 ωρτς Καταχορηθηκε Περισούλογή οικωδών αντικειμένων 💿 0 2 σακ. μπάζα	πρικ 3 καρτος Καταχωρηθηκε Περισυλλογή οιγκωδών αντικειμένων 🗭 0 1 σαλόνι	πριν 3 ωρος Καταχωρηθηκε Περισυλλογή αγκωδών αντικειμένων 🗩 0 1 γραφείο	Same Star	
Περισσότερες λεπτομέρειες	Περισσότερες λεπτομέρειες	Περισσότερες λεπτομέρειες		Triandria ριανδρία
🚑 Ογκώδη	🚑 Ογκώδη	🚑 Ογκώδη	Leol K	Superior Langer
πριν 8 ώρες Κατοχωρήθηκε Περεσυίλομή οικωδών αντικειμένων =0 2 στρώματα	πριν 3 ώρες <mark>Κατοχωρήθηκε</mark> Περισυλλογή ογκαδών οντικειμένων <b>Φ</b> 0 καναπές-μαζιλάρια-ντουλάπα-πόρτα	πριν 4 ώρες Κατοχωρήθηκε Περισυλλογή ογκωδών αντικειμένων 6 σακ. μπάζα	Leon Manager	tanan Pylaia

Μόλις το πατήσουμε στην οθόνη μας εμφανίζεται το παράθυρο με τα στοιχεία του αιτήματος.



Τα απαραίτητα πεδία του αιτήματος είναι:

**Τίτλος:** Εισάγουμε έναν τίτλο για το αίτημα. Το κείμενο του τίτλου είναι πολύ σημαντικό για την αναζήτηση ενός αιτήματος αργότερα. Τον τίτλο τον εισάγουμε με ελληνικούς πεζούς χαρακτήρες.

**Κατηγορία:** Για την ορθή και γρήγορη διεκπεραίωση του αιτήματος, είναι απαραίτητο να επιλέξετε την πλησιέστερη κατηγορία από τις διαθέσιμες της λίστας.

Επιλέγοντας πχ. «Περισυλλογή ογκωδών αντικειμένων» από την λίστα θα ενημερωθεί σχετικά με το αίτημα σας η αρμόδια για την διαχείριση των κάδων υπηρεσία.

Εάν δεν γνωρίζετε σε ποια κατηγορία ανήκει το αίτημά σας, μπορείτε να επιλέξετε «Άλλο». Με αυτόν τον τρόπο θα το κατηγοριοποιήσουμε εμείς για εσάς, έτσι ώστε να ενημερωθούν τα αρμόδια τμήματα για την διεκπεραίωση του.

**ΠΡΟΣΟΧΗ!!!** Μην καταχωρείτε σύνθετα αιτήματα, πχ. «Μια ντουλάπα για περισυλλογή και ένας κάδος που κάηκε». Επειδή το παραπάνω αίτημα αφορά δύο κατηγορίες – υπηρεσίες, θα πρέπει να καταχωρηθούν στο σύστημα δύο αιτήματα, ένα για την περισυλλογή της ντουλάπας και ένα δεύτερο αίτημα για την επιδιόρθωση του κάδου, επιλέγοντας πάντα την σωστή κατηγορία για το καθένα. Έτσι η διεκπεραίωση των αιτημάτων θα γίνει πιο γρήγορα.

**Περιγραφή:** Μπορείτε να αναφέρετε αναλυτικά στοιχεία σχετικά με το αίτημα – πρόβλημα που έχετε καταχωρήσει.

**Διεύθυνση:** Δεν νοείται αίτημα χωρίς να προσδιορίσουμε το ακριβές σημείο του. Όπως αναφέρουμε και στην παραπάνω εικόνα μπορούμε να προσδιορίσουμε την θέση του προβλήματος – αιτήματος με τους εξής δύο τρόπους:

1. Σέρνοντας τον δείκτη 💙 στην επιθυμητή θέση στον χάρτη.

2. Πληκτρολογώντας στο πλαίσιο ακριβώς κάτω από τον χάρτη την ακριβή διεύθυνση, κατά προτίμηση στα λατινικά, πχ. ionos dragoumi 47.

Εμφανίζεται στην οθόνη μας μια λίστα με όλες τις πλησιέστερες διευθύνσεις. Κάνοντας κλικ πάνω στην επιθυμητή διεύθυνση, αυτή εμφανίζεται στο πλαίσιο, ενώ ταυτόχρονα έχει μετακινηθεί ο δείκτης στο σωστό σημείο του χάρτη.

**Αρχεία Φωτογραφίας:** Υπάρχει πολλές φορές η ανάγκη να καταχωρήσουμε μαζί με τα ανωτέρω στοιχεία και κάποια φωτογραφία ή κάποιο άλλο αρχείο. Μπορούμε να επισυνάψουμε:

1. Αρχεία φωτογραφίας τύπου (gif, jpg, png)

2. Αρχεία κειμένου (doc, docx, odt και pdf),

με δύο τρόπους:

1. Σέρνοντας τα αρχεία μας από το παράθυρο του υπολογιστή μας μέσα στο διακεκομμένο πλαίσιο και κάνοντας μετά κλικ στο μπλε κουμπί Έναρξη.

2. Κάνοντας κλικ στο πράσινο κουμπί Προσθήκη αρχείων, επιλέγοντας τα αρχεία μας και πατώντας έπειτα στο μπλε κουμπί Μεταφόρτωση αρχείων.

Μετά την συμπλήρωση όλων των παραπάνω στοιχείων πηγαίνουμε στο πάνω μέρος της οθόνης μας και πατάμε στο κουμπί Υποβολή. Το αίτημά μας έχει υποβληθεί.

#### ΠΡΟΣΟΧΗ !!!

Έχετε δικαίωμα να τροποποιήσετε τα στοιχεία του αιτήματος όσο η κατάσταση του αιτήματος είναι «Καταχωρήθηκε». Από την στιγμή που ο αρμόδιος υπάλληλος αλλάξει την κατάσταση του αιτήματος σε «Γνωστοποιήθηκε» (που σημαίνει ότι έχει προωθηθεί στον διευθυντή για τον ορισμό τμήματος διεκπεραίωσης), δεν μπορεί να επέλθει κάποια άλλη μεταβολή – προσθήκη στοιχείων.

## 7. Σχηματική απεικόνιση «Πορείας διεκπεραίωσης αιτήματος»

