



OPEN TECHNOLOGY SERVICES

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΕΚΜΑΘΗΣΗΣ



Εφαρμογές Ηλεκτρονικών
Υπηρεσιών

1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	2
2	ΕΙΣΑΓΩΓΗ-ΡΟΛΟΙ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.....	4
3	ΣΥΣΤΗΜΑ	4
3.1	Χρήστες	4
3.1.1	Δημιουργία Υπαλλήλου	4
3.1.2	Είσοδος Υπαλλήλου στο Σύστημα	7
3.1.3	Μεταβολή Κωδικού	8
3.1.4	Διαχείριση Πολιτών	9
3.1.5	Διαχείριση Υπαλλήλων	11
	Παράμετροι Συστήματος	13
3.1.6	Γενικές Παράμετροι.....	13
3.1.7	Υπηρεσίες Συστήματος	13
3.1.8	Δυναμικά Μηνύματα.....	15
	Παράμετροι Δήμου	17
3.1.9	Δημιουργία Οργανογράμματος	17
	Παράμετροι Πληρωμών	18
3.1.10	Καταστάσεις πληρωμών.....	18
3.1.11	Τρόποι Πληρωμής.....	19
3.1.12	Τραπεζικά Στοιχεία Πληρωμών	20
	Παράμετροι email	21
3.1.13	Email Templates	21
	Για όλες τις Υπηρεσίες.....	23
3.1.14	Κατηγορίες Αιτήσεων	23
3.1.15	Καταστάσεις Αιτήσεων	24
3.1.16	Προτεραιότητες	25
4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	26
4.1	Αιτήματα Πολιτών.....	26
4.2	Επεξεργασία Αιτήματος	27
4.3	Αποδοχή αιτήματος	28
4.4	Προώθηση Αιτήματος	30
4.5	Αίτημα Εκτός Δικαιοδοσίας	32
4.6	Πολλαπλή Προώθηση Αιτήματος	33
4.7	Ανάθεση ενέργειας αιτήματος.....	34
4.8	Διαχείριση ενέργειας από υπάλληλο γραφείου	36
4.9	Διαχείριση Ενέργειας Από Υπάλληλο χωρίς επιλογή Γραφείου.....	39
4.10	Διαχείριση Παραμέτρων	41
4.11	Προσθήκη και Διαγραφή Κατηγορίας Αιτήματος.....	42
4.12	Προσθήκη και διαγραφή Προτεραιότητας	43
5	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ	44
5.1	Αναζήτηση Πιστοποιητικών.....	44

5.2	Επεξεργασία Πιστοποιητικών	45
5.3	Πιστοποιητικά εκτός δικαιοδοσίας.....	48
5.4	Διαχείριση Παραμέτρων	49
5.4.1	Προσθήκη και διαγραφή τύπου Πιστοποιητικού	49
5.4.2	Προσθήκη και διαγραφή τρόπου παραλαβής Πιστοποιητικών	50
6	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΛΗΣΕΩΝ-ΚΟΚ	51
6.1	Αναζήτηση κλήσεων.....	51
6.2	Επιβεβαίωση Πληρωμής	52
6.3	Διαχείριση Παραμέτρων.....	53
6.3.1	Προσθήκη και διαγραφή είδους κλήσεων.....	53
6.3.2	Προσθήκη και διαγραφή είδους Παράβασης	55
7	ΔΗΜΟΤΙΚΟΣ ΦΟΡΟΣ.....	56
7.1	Καταχώρηση Επιχείρησης.....	56
7.2	Επεξεργασία Πληρωμής Δημοτικού Φόρου.....	57
7.3	Διαχείριση Παραμέτρων	59
7.3.1	Προσθήκη και διαγραφή κατηγορίας βιβλίων.....	59
8	ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ	60
8.1	Εισαγωγή Απόφασης.....	60
8.2	Διαχείριση Αποφάσεων	61
8.2.1	Λήψη Απόφασης.....	62
8.2.2	Επεξεργασία Απόφασης.....	62
8.2.3	Διαγραφή Απόφασης.....	63
8.3	Διαχείριση Παραμέτρων.....	63
9	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΒΕΒΑΙΩΣΕΙΣ ΤΑΠ	64
9.1	Αναζήτηση Αιτήσεων	64
9.2	Επεξεργασία Βεβαιώσεων ΤΑΠ.....	65
9.3	Βεβαίωση που δεν μπορεί να εκδοθεί	67
9.4	Διαχείριση Παραμέτρων	67
9.4.1	Προσθήκη και διαγραφή Δικαιολογητικού	67

2 ΕΙΣΑΓΩΓΗ-ΡΟΛΟΙ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Στο σύστημα υπάρχουν τρεις διακριτοί ρόλοι, και είναι οι ακόλουθοι:

- 1) **Ο ρόλος του Γενικού Διαχειριστή:** Ο Γενικός Διαχειριστής μπορεί να διαχειρίζεται την καρτέλα Σύστημα. Αυτό συνεπάγεται ότι δύναται να δημιουργεί νέους χρήστες και να τους απονέμει ρόλους. Επίσης, έχει τη δυνατότητα να διαχειρίζεται τα παραμετρικά του συστήματος και του υποσυστήματος. Επιπλέον, ο Γενικός Διαχειριστής δύναται να διαχειρίζεται όλες τις υπηρεσίες πλην των αιτημάτων, εκτός και αν έχει γίνει η αντιστοίχιση στις «Κατηγορίες Αιτήσεων».
- 2) **Ο ρόλος του υπαλλήλου ο οποίος έχει απλά «πρόσβαση»** στο σύστημα και όχι στη διαχείριση των παραμέτρων των εκάστοτε υπηρεσιών.
- 3) **Ο ρόλος του υπαλλήλου ο οποίος μπορεί να διαχειρίζεται** και τις παραμέτρους των εκάστοτε υπηρεσιών.

3 ΣΥΣΤΗΜΑ

3.1 Χρήστες

3.1.1 Δημιουργία Υπαλλήλου

Προκειμένου να μπορέσει ένας υπάλληλος να διαχειριστεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να έχει δημιουργηθεί ο λογαριασμός του στο σύστημα. Για να επιτευχθεί αυτό, ο γενικός διαχειριστής θα πρέπει να ακολουθήσει την παρακάτω διαδρομή: Σύστημα → Χρήστες → Δημιουργία Υπαλλήλου.

Αιτήματα	Πιστοπ/κά	ΚΟΚ	Δημ.Φόρος	Αποφάσεις	Εκλ. Κατάλογοι	Εύρ. Εργασίας	Κράτηση Εισηγριών	Σύστημα
Συνοπτική περιγραφή του				Δημιουργία Υπαλλήλου		Χρήστες		
				Διαχείριση Πολιτών		Παράμετροι Συστήματος		
				Διαχείριση Υπαλλήλων		Παράμετροι Δήμου		
						Παράμετροι Πληρωμών		
						Παράμετροι Email		
						Για όλες τις Υπηρεσίες		

εικόνα 2.1

Εδώ, εμφανίζεται μία φόρμα συμπλήρωσης των στοιχείων του Υπαλλήλου που θέλουμε να εισάγουμε στο Σύστημα (εικόνα 2.2).

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Αιτήματα	Πιστοποιικά	ΤΑΠ	ΚΟΚ	Δημ.Φόρος	Υδρευση	Αποφάσεις	Εν.Δικαιούχων	Σύστημα
Δημιουργία Λογαριασμού Υπαλλήλου								

Παρακαλώ συμπληρώστε τα στοιχεία σας στη φόρμα που ακολουθεί. Τα στοιχεία με αστερίσκο (*) θα πρέπει απαραίτητα να συμπληρωθούν. Επιπλέον, το όνομα χρήστη θα πρέπει να αποτελείται μόνο από λατινικούς χαρακτήρες ενώ ο κωδικός από τουλάχιστον 6 χαρακτήρες ένας εκ των οποίων τουλάχιστον θα πρέπει να είναι αριθμός.

Στοιχεία Νέου Υπαλλήλου	
Συμπληρώστε τη φόρμα:	
*Όνοματεπώνυμο:	
*Όνομα Χρήστη:	
*Κωδικός:	
*Επιβεβαίωση Κωδικού:	
Αρ. Δελτίου Ταυτότητας:	
Στοιχεία Επικοινωνίας:	
*Email:	
Διεύθυνση Κατοικίας:	
Αριθμός:	
Τ.Κ.:	
Πόλη:	
Αρ. Γραφείου:	
Διοικητική Δομή:	☐ Διεύθυνση ☐ Τμήμα ☒ Γραφείο

εικόνα 2.2

Τα πεδία με αστερίσκο θα πρέπει να συμπληρωθούν υποχρεωτικά προκειμένου να γίνει η εγγραφή του Υπαλλήλου. Εδώ θα πρέπει να προσέξουμε κατά τη συμπλήρωση των στοιχείων στο πεδίο Όνομα χρήστη **να εισάγουμε λατινικούς χαρακτήρες**. Επίσης, στο πεδίο Κωδικός να εισάγουμε **έξι λατινικούς χαρακτήρες, ένας εκ των οποίων θα πρέπει να είναι αριθμός**.

Αφού έχουν συμπληρωθεί τα απαραίτητα πεδία φτάνουμε στο κάτω μέρος της φόρμας όπου δίνονται στον υπάλληλο τα δικαιώματα πρόσβασης.

Αν επιλέξουμε ο υπάλληλος να είναι και Διαχειριστής του site του Δήμου, αυτό συνεπάγεται ότι θα μπορεί να διαχειριστεί το site του Δήμου. Δηλαδή, θα μπορεί να εισάγει φωτογραφίες, Ενότητες, και Κείμενα από τη διαδρομή του «/administrator».

Διαχειριστής του site του Δήμου:	☒																																	
Γενικός Διαχειριστής Δήμου:	☒ <table border="1"> <thead> <tr> <th>Περιγραφή Ομάδας Χρηστών</th> <th>Πρόσβαση:</th> <th>Διαχείριση</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Υδρευση</td> <td>☒</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>Αιτήματα</td> <td>☒</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>Αποφάσεις Δ.Σ.</td> <td>☒</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>Δημοτικός Φόρος</td> <td>☒</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>Ενημέρωση Δικαιούχων</td> <td>☒</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>Εύρεση Εργασίας</td> <td>☒</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>Κ.Ο.Κ.</td> <td>☒</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>Πιστοποιητικά</td> <td>☒</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>Τ.Α.Π.</td> <td>☒</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>Υπάλληλοι Τεχνικών Αιτήσεων</td> <td>☒</td> <td>☒</td> </tr> </tbody> </table>	Περιγραφή Ομάδας Χρηστών	Πρόσβαση:	Διαχείριση	Υδρευση	☒	☒	Αιτήματα	☒	☒	Αποφάσεις Δ.Σ.	☒	☒	Δημοτικός Φόρος	☒	☒	Ενημέρωση Δικαιούχων	☒	☒	Εύρεση Εργασίας	☒	☒	Κ.Ο.Κ.	☒	☒	Πιστοποιητικά	☒	☒	Τ.Α.Π.	☒	☒	Υπάλληλοι Τεχνικών Αιτήσεων	☒	☒
Περιγραφή Ομάδας Χρηστών	Πρόσβαση:	Διαχείριση																																
Υδρευση	☒	☒																																
Αιτήματα	☒	☒																																
Αποφάσεις Δ.Σ.	☒	☒																																
Δημοτικός Φόρος	☒	☒																																
Ενημέρωση Δικαιούχων	☒	☒																																
Εύρεση Εργασίας	☒	☒																																
Κ.Ο.Κ.	☒	☒																																
Πιστοποιητικά	☒	☒																																
Τ.Α.Π.	☒	☒																																
Υπάλληλοι Τεχνικών Αιτήσεων	☒	☒																																
Δημιουργία Καθαρισμός																																		
Επιστροφή																																		

εικόνα 2.3

Τσεκάροντας την επιλογή «Γενικός Διαχειριστής του Δήμου», δίνουμε στον υπόλληλο το δικαίωμα να έχει πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες της ιστοσελίδας, καθώς και στη διαχείριση των παραμέτρων. Παρατηρούμε ότι τσεκάροντας την παραπάνω επιλογή, αυτόματα τσεκάρονται όλες οι υπηρεσίες. Επιλέγοντας το κουμπί Δημιουργία κατορθώνουμε να δημιουργήσουμε τον υπόλληλο. Το κουμπί **Καθαρισμός** μας δίνει τη δυνατότητα να διαγράψουμε αυτόματα ό,τι έχουμε καταχωρήσει στα πεδία. Αν, για παράδειγμα, έχουμε συμπληρώσει το πεδίο «Διεύθυνση Κατοικίας» και στη συνέχεια επιλέξουμε **Καθαρισμός**, τότε διαγράφεται η Διεύθυνση.

ΠΡΟΣΟΧΗ: Εδώ θα πρέπει να αναφερθεί ότι τα πεδία με αστερίσκο είναι υποχρεωτικό να συμπληρωθούν προκειμένου να μπορέσουμε να δημιουργήσουμε τον υπόλληλο.

Εφόσον επιθυμούμε ο υπόλληλος που εγγράφουμε στο σύστημα να έχει πρόσβαση μόνο σε συγκεκριμένες υπηρεσίες, π.χ μόνο στα Αιτήματα, τσεκάρουμε στη φόρμα μόνο αυτήν την επιλογή και Δημιουργία. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα να μπορεί ο υπόλληλος να βλέπει τα αιτήματα τα οποία έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα. Για να μπορεί να τα διαχειρίζεται θα πρέπει να τον έχουμε αντιστοιχήσει σε συγκεκριμένη κατηγορία, το οποίο θα δούμε στην ενότητα «Κατηγορίες Αιτήσεων».

Εάν τσεκάρουμε και την επιλογή Διαχείριση, αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα να μπορεί να διαχειρίζεται και τις παραμέτρους των εκάστοτε υπηρεσιών στις οποίες έχει πρόσβαση.

Δικαιώματα Πρόσβασης:

Διαχειριστής του site του Δήμου: ☐

Γενικός Διαχειριστής Δήμου: ☐

Περιγραφή Ομάδας Χρηστών	Πρόσβαση:	Διαχείριση
Υδρευση	☐	☐
Αιτήματα	☒	☐
Αποφάσεις Δ.Σ.	☐	☐
Δημοτικός Φόρος	☐	☐
Ενημέρωση Δικαιούχων	☐	☐
Εύρεση Εργασίας	☐	☐
Κ.Ο.Κ.	☐	☐
Πιστοποιητικά	☐	☐
Τ.Α.Π.	☐	☐
Υπάλληλοι Τεχνικών Αιτήσεων	☐	☐

Δημιουργία Καθαρισμός

Επιστροφή

εικόνα 2.4

3.1.2 Είσοδος Υπαλλήλου στο Σύστημα

Φόρμα Εισόδου

Χρήστης

Κωδικός

☒ Να με θυμάσαι

Είσοδος

Ανάκτηση Κωδικού
Δεν έχετε λογαριασμό;
Εγγραφή

Εφόσον έχει δημιουργηθεί ο λογαριασμός μας, για να μπορέσουμε να μπούμε στο σύστημα συμπληρώνουμε τα απαραίτητα πεδία στη φόρμα εισόδου, τα οποία είναι το όνομα χρήστη-όχι το ονοματεπώνυμο- αλλά το όνομα που έχουμε επιλέξει ως χρήστης του συστήματος- και τον κωδικό και επιλέγουμε **Είσοδος**.

εικόνα 2.5

Σε περίπτωση που έχουμε ξεχάσει τον κωδικό εισόδου, επιλέγουμε την «**Ανάκτηση Κωδικού**». Με αυτόν τον τρόπο και συμπληρώνοντας τα στοιχεία μας στη φόρμα- και Αποστολή-

Στοιχεία λογαριασμού

Συμπληρώστε τη φόρμα:

Όνομα Χρήστη:

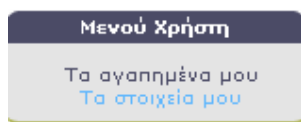
Email:

Αποστολή Καθαρισμός

εικόνα 2.6

το σύστημα θα αναδημιουργήσει έναν κωδικό για να μπορούμε να έχουμε πρόσβαση στο σύστημα.

3.1.3 Μεταβολή Κωδικού



Σε περίπτωση που θέλουμε να μεταβάλλουμε τον κωδικό εφόσον έχουμε εισαχθεί στο σύστημα, επιλέγουμε «Τα στοιχεία μου» από την καρτέλα «Μενού Χρήστη».

εικόνα 2.7

Στη φόρμα που εμφανίζεται μπορούμε να δούμε αναλυτικά τα στοιχεία του λογαριασμού μας (εικόνα 2.8).

Όνομα χρήστη:	admin									
*Κωδικός:										
*Επιβεβαίωση Κωδικού:										
Α.Φ.Μ.:	061152003 Για χρήση της υπηρεσίας Ενημέρωσης Δικαιούχων το συγκεκριμένο πεδίο πρέπει να είναι ενημερωμένο.									
Αρ. Δελτίου Ταυτότητας:										
Στοιχεία Επικοινωνίας:										
*Email:	admin@dhmos.gr									
Διεύθυνση Κατοικίας:	Υπατίας									
Αριθμός:	104									
Ταχ. Κωδικός:	52684									
Πόλη:	Θεσσαλονίκη									
Τηλέφωνο:	2310 6941275									
Στοιχεία Δημοτολογίου:										
Μερίδα:	00181									
Μέλος:	2									
Στοιχεία Πρόσβασης:										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Περιγραφή Ομάδας Χρηστών</th> <th>Πρόσβαση</th> <th>Διαχείριση</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Υδρευση</td> <td>☒</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>Αιτήματα</td> <td>☒</td> <td>☒</td> </tr> </tbody> </table>	Περιγραφή Ομάδας Χρηστών	Πρόσβαση	Διαχείριση	Υδρευση	☒	☒	Αιτήματα	☒	☒
Περιγραφή Ομάδας Χρηστών	Πρόσβαση	Διαχείριση								
Υδρευση	☒	☒								
Αιτήματα	☒	☒								

εικόνα 2.8

Μεταβάλλουμε τον κωδικό και επιλέγουμε «Αποθήκευση» και «Επιστροφή».

3.1.4 Διαχείριση Πολιτών

Από την επιλογή «Διαχείριση πολιτών» ο Γενικός Διαχειριστής του δήμου –ή οποιοσδήποτε υπάλληλος που έχει πρόσβαση στο Σύστημα (έχει και αυτός δηλαδή τα ίδια δικαιώματα με τον Γενικό Διαχειριστή)- μπορεί να επεξεργαστεί τα στοιχεία του πολίτη και ακόμη να ενεργοποιήσει τον λογαριασμό του, να του δώσει πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, κ.ο.κ. Επιλέγοντας την καρτέλα «Διαχείριση πολιτών» εμφανίζεται το σύνολο των πολιτών που είναι εγγεγραμμένοι στο σύστημα (εικόνα 2.9).

Κριτήρια Αναζήτησης

Όνομα Χρήστη:		A.Φ.Μ.:	
Email:			
Αναζήτηση		Καθαρισμός	

μα Χρήστη	Όνοματεπώνυμο	A.Φ.Μ.	Email	
user	Δοκιμή Ενεργού Χρήστη	095592324	omoschoula@ots.gr	
ar	ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΚΑΡΑΠΙΠΕΡΗΣ	053110976	dimkar@thessaloniki.gr	
g@gmail.com	Μοσχούλα Όλγα	061152003	omoschoula@ots.gr	
	Αθανασίου Κυριάκος (τσπ)	033775147	kyrathgr@hotmail.com	
lop1	papadopoulos gewrgios	061370055	zoe.doudou@gmail.com	
s1	parisis kwstas	061345175	zoe.doudou@gmail.com	
	ΣΤΕΦΑΝΙΔΟΥ ΘΕΟΠΙΣΤΗ		tstefanidou@ots.gr	
citizen	Μοσχούλα Όλγα	061290307	omoschoula@ots.gr	
nv	testenv		ipapag@gmail.com	
nv2	testenv2		ipapag@gmail.com	

◀◀◀ 1 2 ▶▶▶

εικόνα 2.9

Στη δεξιά πλευρά μας δίνεται η δυνατότητα της επεξεργασίας  των στοιχείων του πολίτη. Με αυτόν τον τρόπο μπορούμε να επεξεργαστούμε την καρτέλα του και να κάνουμε κάποιες αλλαγές ή προσθήκες, αν αυτές είναι αναγκαίες, π.χ. ετερόχρονη καταχώρηση ΑΦΜ, ή να του δώσουμε πρόσβαση σε συγκεκριμένες υπηρεσίες.

Εάν προβούμε σε κάποιου είδους αλλαγές στα στοιχεία της καρτέλας του, θα επιλέξουμε στη συνέχεια την «Αποθήκευση», ώστε να αποθηκευτούν οι αλλαγές.

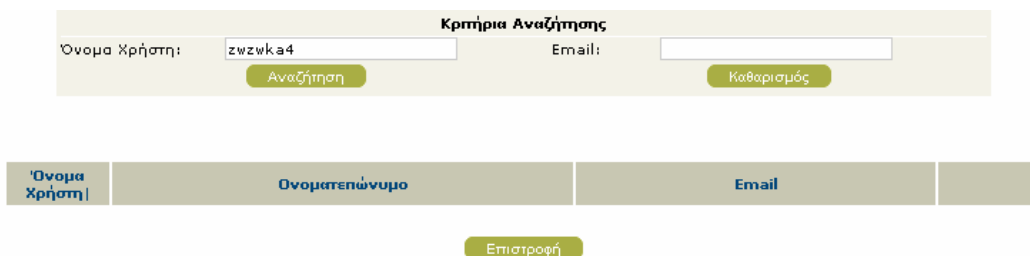
Διεύθυνση Κατοικίας:																							
Αριθμός:																							
Ταχ. Κωδικός:																							
Πόλη:																							
Τηλέφωνο:																							
Στοιχεία Δημοτολογίου:																							
Μερίδα:																							
Μέλος:																							
Στοιχεία Πρόσβασης:																							
Ενεργοποίηση Λογαριασμού:	☒																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Περιγραφή Ομάδας Χρηστών</th> <th>Πρόσβαση</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Υδρευση</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Αιτήματα</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>Αποφάσεις Δ.Σ.</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>Δημοτικός Φόρος</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>Ενημέρωση Δικαιούχων</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Εύρεση Εργασίας</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>Κ.Ο.Κ.</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>Πιστοποιητικά</td> <td>☒</td> </tr> <tr> <td>Τ.Α.Π.</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Τεχνικές Αιτήσεις</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>	Περιγραφή Ομάδας Χρηστών	Πρόσβαση	Υδρευση	☐	Αιτήματα	☒	Αποφάσεις Δ.Σ.	☒	Δημοτικός Φόρος	☒	Ενημέρωση Δικαιούχων	☐	Εύρεση Εργασίας	☒	Κ.Ο.Κ.	☒	Πιστοποιητικά	☒	Τ.Α.Π.	☐	Τεχνικές Αιτήσεις	☐
Περιγραφή Ομάδας Χρηστών	Πρόσβαση																						
Υδρευση	☐																						
Αιτήματα	☒																						
Αποφάσεις Δ.Σ.	☒																						
Δημοτικός Φόρος	☒																						
Ενημέρωση Δικαιούχων	☐																						
Εύρεση Εργασίας	☒																						
Κ.Ο.Κ.	☒																						
Πιστοποιητικά	☒																						
Τ.Α.Π.	☐																						
Τεχνικές Αιτήσεις	☐																						
Αποθήκευση Ανανέωση																							

εικόνα 2.10

Στο κάτω μέρος της φόρμας το κουμπί μας δίνει τη δυνατότητα να επαναφέρουμε στοιχεία που μπορεί να διαγράψαμε κατά λάθος και εφόσον δεν έχουμε αποθηκεύσει τις αλλαγές.

3.1.5 Διαχείριση Υπαλλήλων

Από την καρτέλα αυτή έχουμε τη δυνατότητα να επεξεργαστούμε τα στοιχεία των υπαλλήλων που έχουμε καταχωρήσει στο σύστημα.



Όνομα Χρήστη	Ονοματεπώνυμο	Email	
--------------	---------------	-------	--

εικόνα 2.11

Αναζητάμε τον υπάλληλο είτε με το όνομα χρήστη είτε επιλέγοντας «Αναζήτηση». Με την «Αναζήτηση» θα μας φέρει το σύνολο των εγγεγραμμένων στο σύστημα υπαλλήλων.

ΠΡΟΣΟΧΗ: Το όνομα χρήστη δεν είναι το ονοματεπώνυμο του υπαλλήλου αλλά το όνομα που χρησιμοποιεί για να εισαχθεί στο σύστημα.

Έστω ότι αναζητάμε έναν συγκεκριμένο υπάλληλο. Πληκτρολογούμε το όνομά του στο πεδίο «Όνομα Χρήστη» και με την επεξεργασία μπαίνουμε στην καρτέλα με τα στοιχεία του (εικόνα 2.12).

Εφόσον επιθυμούμε να μεταβάλλουμε κάποια στοιχεία του, μεταβαίνουμε στο αντίστοιχο πεδίο, πραγματοποιούμε τις αλλαγές και «Αποθήκευση».

Στοιχεία Επικοινωνίας:		
*Email:	zoe.doudou@gmail.com	
Διεύθυνση Κατοικίας:		
Αριθμός:		
T.K.:		
Πόλη:		
Αρ. Γραφείου:		
Διοικητική Δομή:	☐ Διεύθυνση ☐ Τμήμα ☒ Γραφείο	
	Επιλέξτε ένα Γραφείο.. 	
Τηλέφωνο:		
Δικαιώματα Πρόσβασης:		
Διαχειριστής του site του Δήμου:	☐	
Γενικός Διαχειριστής Δήμου:	☐	
Περιγραφή Ομάδας Χρηστών	Πρόσβαση:	Διαχείριση
Υδρευση	☐	☐
Αιτήματα	☐	☐
Αποφάσεις Δ.Σ.	☐	☐
Δημοτικός Φόρος	☐	☐
Ενημέρωση Δικαιούχων	☐	☐
Εύρεση Εργασίας	☐	☐
Κ.Ο.Κ.	☒	☐
Πιστοποιητικά	☐	☐
Τ.Α.Π.	☐	☐

εικόνα 2.12

Παράμετροι Συστήματος

3.1.6 Γενικές Παράμετροι

Από το Σύστημα και τις επιλογές του, ο γενικός διαχειριστής μπορεί να παραμετροποιήσει τις υπηρεσίες. Συγκεκριμένα, από τη διαδρομή Σύστημα-Παράμετροι Συστήματος-Γενικές Παράμετροι, μπορεί να αντιστοιχήσει τις υπηρεσίες με τους υπαλλήλους οι οποίοι θα είναι αρμόδιοι για να τις διαχειρίζονται.

Για να γίνει η αντιστοίχιση υπαλλήλου ανά υπηρεσία, πηγαίνουμε στην υπηρεσία που μας ενδιαφέρει και επιλέγουμε τον υπάλληλο που θέλουμε να τον καταστήσουμε υπεύθυνο. Για να καταχωρηθεί στο σύστημα η αντιστοίχιση επιλέγουμε **Αποστολή Στοιχείων** (εικόνα 2.13).

Παράμετροι Συστήματος	
Αρχική προώθηση σε υπάλληλο	
Πιστοποιητικά:	testuser4, Θεοδώρου Χρήστος
ΤΑΠ:	test123, test123
Πρόστιμα ΚΟΚ:	testemployee, Δοκιμαστικός Υπάλληλος
Δημοτικός Φόρος:	portaladmin, Παπαγεωργίου Ιφιγένεια
Υδρευση:	portaladmin, Παπαγεωργίου Ιφιγένεια
Στοιχεία του Δήμου	
Περιγραφή:	Δήμος Χορτιάτη
Διεύθυνση Email του Δήμου:	pliroforiki@hortiatis.gr
Τύπος Πρωτοκόλλου Εφαρμογής:	Αυτόματο Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο
Κωδικός LDAP:	119
Διεύθυνση:	Β. Όλγας 244
Τηλέφωνο:	2310898773
Email:	pliroforiki@hortiatis.gr
Κωδικός DIAS:	121
Παράμετροι σχετικές με το LDAP	
LDAP Host:	192.168.1.138
LDAP Port:	389
LDAP DN:	cn=orcladmin
LDAP Password:	manager1
LDAP Users DN:	cn=Users,dc=soa,dc=com

εικόνα 2.13

Στην καρτέλα αυτή μπορούμε να αντιστοιχήσουμε όλες τις υπηρεσίες πλην των αιτημάτων, διαδικασία την οποία θα δούμε παρακάτω. Κάνοντας λοιπόν τις αντιστοιχήσεις μας και πατώντας στο «Αποστολή Στοιχείων», ορίζουμε ανά υπηρεσία τον υπεύθυνο υπάλληλο.

3.1.7 Υπηρεσίες Συστήματος

Από τη διαδρομή Σύστημα-Παράμετροι Συστήματος-Υπηρεσίες Συστήματος βλέπουμε αν μια υπηρεσία είναι ανοιχτή ή κλειστή, δημοσιευμένη ή μη.

Περιγραφή	Επίπεδο Πρόσβασης	Δημοσιευμένη	
Εκλογικοί Κατάλογοι	ΑΝΟΙΧΤΗ	Όχι	
Κοιμητήρια	ΑΝΟΙΧΤΗ	Όχι	
Πλήρωμή ΤΑΠ	ΑΝΟΙΧΤΗ	Όχι	
Αιτήσεις τεχνικών υπηρεσιών	ΚΛΕΙΣΤΗ	Ναι	
Υδρευση	ΑΝΟΙΧΤΗ	Ναι	
Ενημέρωση Δικαιούχων	ΑΝΟΙΧΤΗ	Ναι	
ΤΑΠ	ΚΛΕΙΣΤΗ	Ναι	
Κράτηση Εισιτηρίων	ΑΝΟΙΧΤΗ	Όχι	
Αιτήματα	ΑΝΟΙΧΤΗ	Ναι	
Πιστοποιητικά	ΑΝΟΙΧΤΗ	Ναι	
ΚΟΚ	ΑΝΟΙΧΤΗ	Ναι	
Δημοτικός Φόρος	ΑΝΟΙΧΤΗ	Ναι	
Αποφάσεις	ΑΝΟΙΧΤΗ	Ναι	
Εύρεση Εργασίας	ΑΝΟΙΧΤΗ	Ναι	
Χρηματικοί Κατάλογοι	ΑΝΟΙΧΤΗ	Όχι	

Επιστροφή

εικόνα 2.14

Με τον όρο κλειστή εννοούμε ότι ο πολίτης δεν έχει αυτόματη πρόσβαση στην εκάστοτε υπηρεσία, καθώς θα πρέπει να τον εξουσιοδοτήσει ο υπάλληλος. Αυτό μπορεί να συμβαίνει για παράδειγμα στην έκδοση πιστοποιητικών. Δηλαδή, προκειμένου ο υπάλληλος να μπορέσει να εκδώσει ένα πιστοποιητικό, θα πρέπει να είναι βέβαιος για το αν ο εκάστοτε πολίτης που αιτείται πιστοποιητικό είναι όντως δημότης. Θα πρέπει, λοιπόν, να προβεί στην ταυτοποίηση των στοιχείων του και μετά να δώσει στον πολίτη πρόσβαση στην υπηρεσία.

Για να καταστήσουμε μία υπηρεσία ανοιχτή ή κλειστή, πηγαίνουμε στην επεξεργασία, και εμφανίζεται η καρτέλα από την οποία επιλέγουμε, αντίστοιχα, αν θέλουμε να είναι ανοιχτή ή κλειστή και «Αποστολή Στοιχείων».

Η **Ακύρωση** ακυρώνει την ενέργειά μας, εφόσον δεν έχουμε αποθηκεύσει, ενώ η **Επιστροφή** μας οδηγεί στην αρχική καρτέλα.

Επεξεργασία Στοιχείων Υπηρεσίας

Περιγραφή:

Επίπεδο Πρόσβασης:

Δημοσιευμένη: ☐ Ναι ☒ Όχι

Επιστροφή

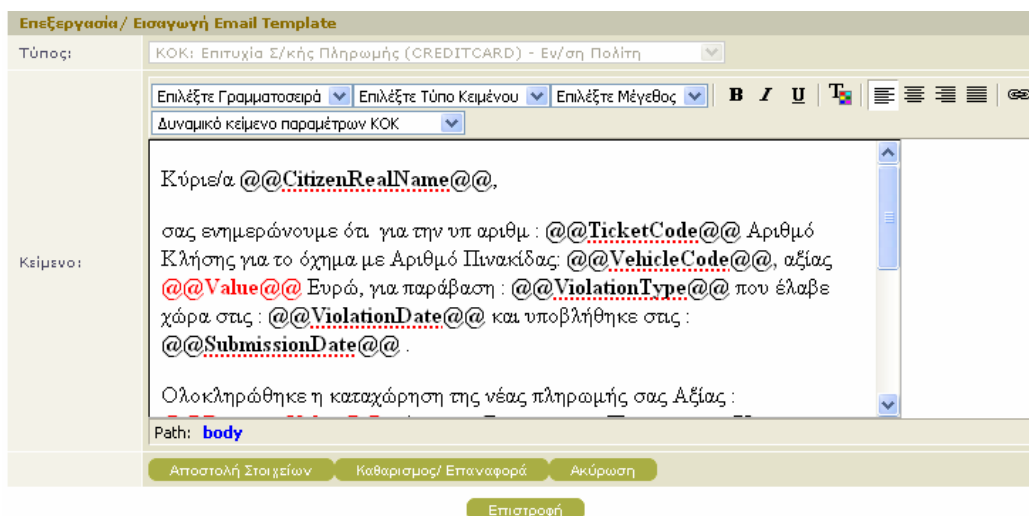
εικόνα 2.15

Επίσης, το σύστημα μας επιτρέπει να εμφανίζονται στο site μόνο υπηρεσίες τις οποίες εμείς επιθυμούμε. Επιλέγοντας μία υπηρεσία να είναι δημοσιευμένη αυτομάτως, αυτή θα εμφανίζεται στο site. Αν επιλέξουμε «**δημοσιευμένη**»-«**όχι**», οι πολίτες δεν θα μπορούν να την δουν στην καρτέλα των υπηρεσιών. Επιλέγουμε αν επιθυμούμε να είναι δημοσιευμένη ή μη και «Αποστολή Στοιχείων».

3.1.8 Δυναμικά Μηνύματα

Η τελευταία επιλογή στις Παραμέτρους του Συστήματος είναι τα Δυναμικά Μηνύματα.

Στο σημείο αυτό μπορούμε να επεξεργαστούμε τα μηνύματα τα οποία εμφανίζονται στις πληρωμές που πραγματοποιεί ο πολίτης μέσω του συστήματος, δηλαδή, για παράδειγμα, εάν η πληρωμή του έλαβε χώρα επιτυχώς εμφανίζεται ένα μήνυμα τύπου:



εικόνα 2.16

το οποίο στο συγκεκριμένο παράδειγμα ενημερώνει τον πολίτη ότι η καταχώρηση της πληρωμής του διεξήχθη επιτυχώς. Εδώ υπάρχει η δυνατότητα επεξεργασίας του κειμένου το οποίο θα εμφανίζεται στον πολίτη, αλλάζοντας στην ουσία τη δομή/ πρότυπο του μηνύματος.

Παρατηρούμε ότι υπάρχουν κάποια λεκτικά τα οποία είναι παραμετροποιημένα και εμφανίζονται στο κείμενο ανάμεσα στους ειδικούς χαρακτήρες @@. Αυτές οι παράμετροι υπάρχουν στη λίστα με τίτλο "Δυναμικό κείμενο παραμέτρων...", ώστε να μπορεί να τα επιλέξει αυτός που κάνει την επεξεργασία για να εισαχθούν στο κείμενο και είναι διαφορετικοί ανά υπηρεσία (π.χ. διαφορετικοί για ΚΟΚ, Δημ. Φόρος κτλ.). Ουσιαστικά,

πρόκειται για δεδομένα τα οποία αντλούνται δυναμικά από τις καταχωρήσεις του χρήστη στην εκάστοτε περίπτωση.

Στην παραπάνω φόρμα, για παράδειγμα, το λεκτικό **@@CitizenRealName@@**, το οποίο εισάγεται στο κείμενο μας αν επιλέξουμε **Ον/μο Πολίτη** από τη λίστα (αφού έχουμε πρώτα επιλέξει το σημείο του κειμένου που θέλουμε να εισαχθεί κάνοντας κλικ, αντίστοιχα), αντιστοιχεί στο όνομα του πολίτη που υπέβαλε την πληρωμή. Αυτό σημαίνει ότι στο σημείο που κάποιος πολίτης πραγματοποιήσει μια πληρωμή επιτυχώς, στο ενημερωτικό μήνυμα που θα του εμφανίσει το σύστημα στο σημείο που υπάρχει η παράμετρος **@@CitizenRealName@@** θα εμφανιστεί το πραγματικό όνομα του πολίτη, π.χ. Παπαδόπουλος Κων/νος. Δηλαδή, το σύστημα αντλεί τα δεδομένα που έχουν καταχωρηθεί ανά περίπτωση ώστε να αντικατασταθούν οι παράμετροι που υπάρχουν στο πρότυπο του μηνύματος (το κείμενο ανάμεσα στους ειδικούς χαρακτήρες @@).

ΠΡΟΣΟΧΗ: Ενώ μπορούμε να μεταβάλλουμε τη μορφή του κειμένου μας, για παράδειγμα να αλλάξουμε τη γραμματοσειρά, δεν μεταβάλλουμε τα παραμετροποιημένα λεκτικά, π.χ δεν προσθέτουμε κενά ανάμεσα στις φράσεις και στα @.

Παράμετροι Δήμου

3.1.9 Δημιουργία Οργανογράμματος

Προχωρώντας στην καρτέλα του συστήματος και στην επιλογή Παράμετροι Δήμου παρατηρούμε ότι υπάρχουν οι επιλογές Διευθύνσεις, Τμήματα, Γραφεία. Από το σημείο αυτό το σύστημα μας δίνει τη δυνατότητα να δημιουργήσουμε ένα οργανόγραμμα. Με αυτόν τον τρόπο ένα αίτημα θα μπορεί να προωθείται από ένα γραφείο σε ένα τμήμα και αντίστοιχα σε μία Διεύθυνση. Δημιουργούμε, λοιπόν, τη Διεύθυνση από τη διαδρομή Σύστημα→ Παράμετροι Δήμου→ Διευθύνσεις. Εδώ εμφανίζεται η παρακάτω καρτέλα (εικόνα 2.17).

Πατώντας επάνω στην Προσθήκη και έχοντας καταχωρήσει την επωνυμία της Διεύθυνσης, επιλέγοντας τον αντίστοιχο υπάλληλο μπορούμε να δημιουργήσουμε μια καινούργια Διεύθυνση. Η διαδικασία είναι η ίδια και για τη δημιουργία τμήματος και γραφείου.

Περιγραφή:	Υπεύθυνος Υπάλληλος:		
Διεύθυνση Δοκιμών OTS	ypallilos0, Παπαδόπουλος Ορέστης		X
Διεύθυνση Οργανώσεων & Μεθόδων	apodektis, Αποδέκτης Ενέργειας		X
Διεύθυνση Διοίκησης	tasvas, Αναστάσιος Βασιλόπουλος		X
Διεύθυνση Διοικητικών & Οικονομικών Υπηρεσιών	ypallilos0, Παπαδόπουλος Ορέστης		X
Διεύθυνση Περιβάλλοντος και Διαχείρισης Απορριμμάτων	testuser4, Θεοδώρου Χρήστος		X
Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών	portaladmin, Παπαγεωργίου Ιφιγένεια		X

Προσθήκη

Επιστροφή

Επεξεργασία/ Προσθήκη Διεύθυνσης

Περιγραφή:	
Υπεύθυνος Υπάλληλος:	,
Αποστολή Στοιχείων Καθαρισμός/ Επαναφορά Ακύρωση	

Επιστροφή

εικόνα 2.17

Παράμετροι Πληρωμών

3.1.10 Καταστάσεις πληρωμών

Από τη διαδρομή Σύστημα → Παράμετροι Πληρωμών → Καταστάσεις Πληρωμών βλέπουμε τις παραμέτρους των πληρωμών. Τα εκάστοτε μηνύματα που εμφανίζονται στην πραγμάτωση και διαχείριση πληρωμών βρίσκονται σε αυτήν τη διαδρομή. Με την Επεξεργασία  μπορούμε να δούμε τις υπάρχουσες φόρμες πληρωμών και, αν το επιθυμούμε, να μεταβάλλουμε τα στοιχεία τους.

Περιγραφή:	Ειδοποίηση Χρήστη:	Είναι αρχική:	Έχει επιβεβαιωθεί:	Είναι σφάλμα:		
Έγκυρη	Ναι ▾	Ναι ▾	Ναι ▾	Ναι ▾		✕
Απόρριψη	Ναι ▾	Ναι ▾	Ναι ▾	Ναι ▾		✕
Αρχική Κατάσταση	Ναι ▾	Όχι ▾	Ναι ▾	Ναι ▾		✕
Δοκιμαστική	Όχι ▾	Ναι ▾	Ναι ▾	Ναι ▾		✕
Επεξεργάζεται	Ναι ▾	Ναι ▾	Ναι ▾	Ναι ▾		✕
Επιβεβαιώθηκε	Όχι ▾	Ναι ▾	Όχι ▾	Ναι ▾		✕
Λάθος Ποσό	Όχι ▾	Ναι ▾	Ναι ▾	Όχι ▾		✕
Μεγαλύτερο Ποσό Πληρωμής	Ναι ▾	Ναι ▾	Ναι ▾	Ναι ▾		✕
Μικρότερο Ποσό Πληρωμής	Ναι ▾	Ναι ▾	Ναι ▾	Ναι ▾		✕
Προς Επιβεβαίωση	Όχι ▾	Ναι ▾	Ναι ▾	Ναι ▾		✕

Προσθήκη

Επιστροφή

εικόνα 2.18

Με την προσθήκη μπορούμε να δημιουργήσουμε μία νέα κατάσταση πληρωμών συμπληρώνοντας τα αντίστοιχα πεδία και Αποστολή Στοιχείων(εικόνα 2.19).

Περιγραφή:	Απόρριψη
Ειδοποίηση Χρήστη:	Ναι ▾
Μήνυμα Ειδοποίησης:	
Είναι αρχική:	Ναι ▾
Έχει επιβεβαιωθεί:	Ναι ▾
Είναι σφάλμα:	Ναι ▾
	Αποστολή Στοιχείων Καθαρισμός/ Επανάφορά Ακύρωση

εικόνα 2.19

Τέλος, με τη διαγραφή  μπορούμε να διαγράψουμε μια υπάρχουσα κατάσταση πληρωμής.

3.1.11 Τρόποι Πληρωμής

Στην καρτέλα αυτή βλέπουμε τις υπάρχουσες δυνατότητες στους τρόπους πληρωμής. Με την επεξεργασία μπορούμε να δούμε τα στοιχεία της πληρωμής.

Περιγραφή	Είδος	Διαθέσιμο	
CREDIT CARD	Πληρωμή μέσω Πιστωτικής Κάρτας	Ναι	
Κατάθεση σε Τραπεζικό Λογαριασμό	Πληρωμή μέσω Κατάθεσης σε Τραπεζικό Λογαριασμό	Ναι	

[Επιστροφή](#)

Επεξεργασία Είδους Πληρωμής	
Περιγραφή:	CREDIT CARD
Είδος:	Πληρωμή μέσω Πιστωτικής Κάρτας
Διαθέσιμο:	☒ Ναι ☐ Όχι
Αποστολή Στοιχείων Καθαρισμός/ Επανάφορά Ακύρωση	

[Επιστροφή](#)

εικόνα 2.20

3.1.12 Τραπεζικά Στοιχεία Πληρωμών

Προκειμένου να ενεργοποιήσουμε τις πληρωμές, θα πρέπει να συμπληρώσουμε τα στοιχεία που μας έχει χορηγήσει η τράπεζα στην παρακάτω φόρμα και έπειτα «Αποστολή Στοιχείων».

Υπηρεσία	Τράπεζα	Κωδικός Δήμου	
Χρηματικοί Κατάλογοι	ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK	863	
ΚΟΚ	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	140066960	
	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	140066960	
Δημοτικός Φόρος	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	140066960	
Υδρευση	ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK	863	
Κράτηση Εισιτηρίων	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	140066960	

Επεξεργασία Στοιχείων Λογαριασμού Πληρωμής	
Υπηρεσία:	Χρηματικοί Κατάλογοι
Τράπεζα	ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ▼
Κωδικός Δήμου:	863
Point Of Sale Id (posid):	
Όνομα Χρήστη:	
Διεύθυνση επιστροφής:	http://213.5.44.202:7779/ddp/faces/payments/CreditC
Αποστολή Στοιχείων Καθαρισμός/ Επαναφορά Ακύρωση	

Επιστροφή

εικόνα 2.21

Παράμετροι email

3.1.13 Email Templates

Στα Email-Templates μπορεί κανείς να δει την παραμετροποίηση των e-mails που αποστέλλονται στους πολίτες όταν για παράδειγμα εγγράφονται στο σύστημα.

Εδώ, δίνεται και πάλι η δυνατότητα επεξεργασίας του κειμένου του email (εικόνα 2.22), καθώς και διαγραφής κάποιου υπάρχοντος κειμένου.

Τύπος:	Αποστολή Email:		
Χρήστες: Ενεργοποίηση Λογαριασμού Χρήστη	Όχι		X
Χρήστες: Δημιουργία Υπαλλήλου - Ενημέρωση Υπαλλήλου	Όχι		X
Χρήστες: Περίπτωση που ξέχασε το Password	Όχι		X
Πιστοποιητικά: Αλλαγή Κατάστασης - Ενημέρωση Πολίτη	Όχι		X
Πιστοποιητικά: Αίτηση για Πιστοποιητικό - Ενημέρωση Πολίτη	Όχι		X
Πιστοποιητικά: Αίτηση για Πιστοποιητικό - Ενημέρωση Υπ/νου	Όχι		X
Αιτήματα: Αποδοχή Ανάθεσης από Υπ/νο - Ενημέρωση ΑΑ	Όχι		X
Αιτήματα: Αποδοχή Ανάθεσης από Υπ/νο - Ενημέρωση Πολίτη	Όχι		X
Αιτήματα: Διεκπεραίωση Αιτήματος - Ενημέρωση ΑΑ	Όχι		X
Αιτήματα: Διεκπεραίωση Αιτήματος - Ενημέρωση Πολίτη	Όχι		X

◀◀ 1 2 3 4 5 6 7 ▶▶

Επιστροφή

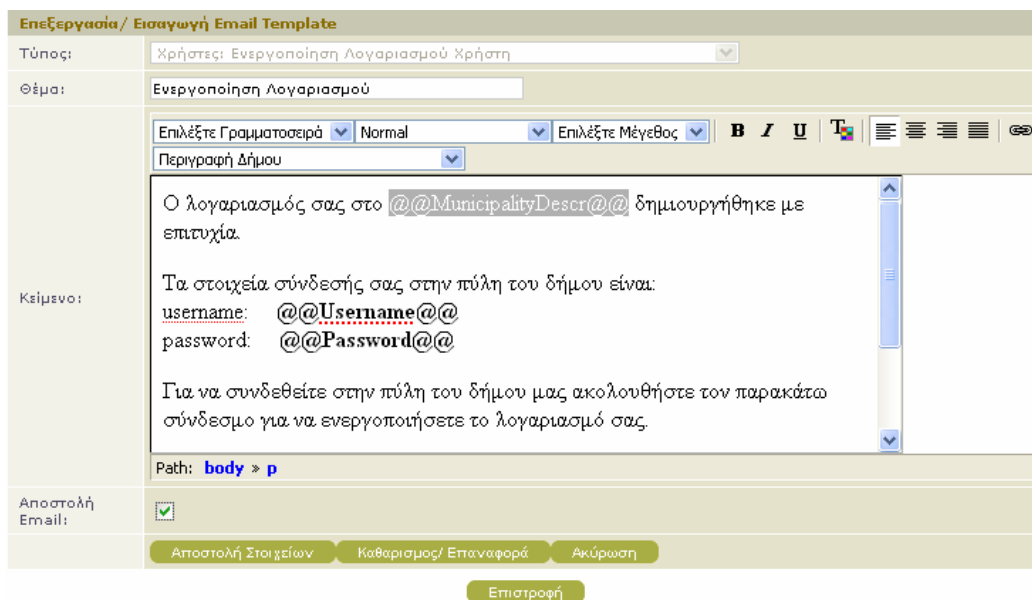
εικόνα 2.22

Εδώ, υπάρχει η δυνατότητα επεξεργασίας του κειμένου το οποίο θα εμφανίζεται στον πολίτη, αλλάζοντας στην ουσία τη δομή/ πρότυπο του μηνύματος.

Παρατηρούμε ότι, όπως και στα δυναμικά μηνύματα, υπάρχουν και εδώ κάποια λεκτικά τα οποία είναι παραμετροποιημένα, και εμφανίζονται στο κείμενο ανάμεσα στους ειδικούς χαρακτήρες @@. Αυτές οι παράμετροι υπάρχουν στη λίστα με τίτλο "Δυναμικό κείμενο παραμέτρων...", ώστε να μπορεί να τα επιλέξει αυτός που κάνει την επεξεργασία για να εισαχθούν στο κείμενο, και είναι διαφορετικοί ανά υπηρεσία (π.χ. διαφορετικοί για ΚΟΚ, Δημ. Φόρος κτλ.). Ουσιαστικά πρόκειται για δεδομένα τα οποία αντλούνται δυναμικά από τις καταχωρήσεις του χρήστη στην εκάστοτε περίπτωση.

Στην παρακάτω φόρμα, για παράδειγμα (εικόνα 17), το λεκτικό **@@MunicipalityDescr@@** το οποίο εισάγεται στο κείμενό μας αν επιλέξουμε «**Περιγραφή Δήμου**» από τη λίστα (αφού έχουμε πρώτα επιλέξει το σημείο του κειμένου που θέλουμε να εισαχθεί κάνοντας κλικ αντίστοιχα), αντιστοιχεί στο όνομα του Δήμου στον οποίο ο πολίτης έκανε την εγγραφή. Αυτό σημαίνει ότι στο σημείο που κάποιος πολίτης πραγματοποιήσει μια εγγραφή επιτυχώς, στο ενημερωτικό μήνυμα που θα του εμφανίσει το σύστημα στο σημείο που υπάρχει η παράμετρος **@@MunicipalityDescr@@** θα εμφανιστεί το πραγματικό όνομα του Δήμου, π.χ. Δήμος Θερμαϊκού. Δηλαδή, το σύστημα αντλεί τα δεδομένα που έχουν καταχωρηθεί ανά περίπτωση ώστε να αντικατασταθούν οι παράμετροι που υπάρχουν στο πρότυπο του μηνύματος (το κείμενο ανάμεσα στους ειδικούς χαρακτήρες @@).

ΠΡΟΣΟΧΗ: Ενώ μπορούμε να μεταβάλλουμε τη μορφή του κειμένου μας, για παράδειγμα να αλλάξουμε τη γραμματοσειρά, δεν μεταβάλλουμε τα παραμετροποιημένα λεκτικά, π.χ δεν προσθέτουμε κενά ανάμεσα στις φράσεις και στα @.



εικόνα 2.23

ΠΡΟΣΟΧΗ: Για να αποσταλεί το email θα πρέπει να είναι τσεκαρισμένη η επιλογή Αποστολή email η οποία βρίσκεται στο κάτω μέρος της φόρμας.

3.1.14 Κατηγορίες Αιτήσεων

Για να αντιστοιχήσουμε τον υπεύθυνο υπάλληλο στις κατηγορίες αιτημάτων ακολουθούμε την παρακάτω διαδρομή: Σύστημα → Για όλες τις Υπηρεσίες → Κατηγορίες Αιτήσεων.

Επιλέγοντας το εικονίδιο της επεξεργασίας  μας δίνεται η δυνατότητα να μπούμε στην κατηγορία κάθε αιτήματος και να επιλέξουμε τον υπάλληλο τον οποίο θέλουμε να διαχειρίζεται την αντίστοιχη κατηγορία αιτήματος. Συγκεκριμένα, εμφανίζεται η παρακάτω φόρμα (εικόνα 2.24).

Εφαρμογή/ Υπηρεσία:	Πρωώθηση σε:		
Αιτήματα	zwzka1, zoe kyriakopoulos		
Αιτήματα	testUser3, testUser3		
Αιτήματα	otsuser, otsuser		
Αιτήματα	portaladmin, Παναγιωργίου Ιφιγένεια		
Αιτήματα	thess_admin, Θεοδώρου Χρήστος		

Προσθήκη

εικόνα 2.24

Σε περίπτωση που επιθυμούμε να δημιουργήσουμε ακόμη μία κατηγορία αιτήματος, επιλέγουμε την Προσθήκη και στην Περιγραφή εισάγουμε τη νέα κατηγορία αιτήματος. Στη σειρά εμφάνισης, τη σειρά με την οποία επιθυμούμε να εμφανίζεται, για παράδειγμα 2, στο επόμενο πεδίο επιλέγουμε τον υπάλληλο και τέλος «Αποστολή Στοιχείων».

Επεξεργασία/ Προσθήκη Κατηγορίας Αίτησης	
Περιγραφή:	Δοκιμαστική Κατηγορία
Σειρά Εμφάνισης:	2
Εφαρμογή/ Υπηρεσία:	Αιτήματα
Πρωώθηση σε:	testUser3, testUser3
Αποστολή Στοιχείων Καθαρισμός/ Επαναφορά Ακύρωση	

Επιστροφή

εικόνα 2.25

3.1.15 Καταστάσεις Αιτήσεων

Στην επόμενη καρτέλα «Καταστάσεις Αιτήσεων» μπορούμε να δούμε τα παραμετρικά τα οποία αφορούν στις καταστάσεις των αιτημάτων. Από την καρτέλα αυτή μπορεί κανείς να προσθέσει, να επεξεργαστεί και να διαγράψει καταστάσεις αιτήσεων.

Περιγραφή	Εφαρμογή/ Υπηρεσία	Ειδοποίηση Χρήστη		
Σε επεξεργασία	Αιτήματα	Όχι		✗
Σε εκκρεμότητα	Αιτήματα	Όχι		✗
Ολοκληρώθηκε	Αιτήματα	Όχι		✗
Εκτός Δικαιοδοσίας	Αιτήματα	Όχι		✗
test	Εκλογικοί Κατάλογοι	Όχι		✗
Δέν μπορεί να εκδοθεί	Πιστοποιητικά	Όχι		✗
Σε εκκρεμότητα	Πιστοποιητικά	Όχι		✗
Σε επεξεργασία	Πιστοποιητικά	Όχι		✗
Ολοκληρώθηκε	Πιστοποιητικά	Όχι		✗
Δέν μπορεί να εκδοθεί	ΤΑΠ	Όχι		✗

Προσθήκη

⏪ ⏩ 1 2 ⏪ ⏩

Επιστροφή

εικόνα 2.26

3.1.16 Προτεραιότητες

Τέλος, στην επιλογή Προτεραιότητες μπορούμε να δούμε τα παραμετρικά των προτεραιοτήτων, δηλαδή αν το εκάστοτε αίτημά μας είναι χαμηλής ή υψηλής προτεραιότητας το ορίζουμε από αυτήν την καρτέλα. Μπορούμε να κάνουμε και προσθήκη μιας νέας προτεραιότητας. Επιλέγοντας την Προσθήκη εμφανίζεται η καρτέλα στην οποία συμπληρώνουμε τη νέα προτεραιότητα που θέλουμε να εμφανίζεται.

Αν, για παράδειγμα, θέλουμε να καταχωρήσουμε «Υψηλή Προτεραιότητα», στη φόρμα που μας εμφανίζεται εφόσον έχουμε επιλέξει την Προσθήκη, συμπληρώνουμε στην περιγραφή

Περιγραφή:	Υπηρεσία:		
Χαμηλή			
Προσθήκη Επιστροφή			

εικόνα 2.27

4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ

4.1 Αιτήματα Πολιτών

Για να μπορέσει ένας υπάλληλος, ο οποίος έχει «πρόσβαση» στα αιτήματα, να διαχειριστεί ένα αίτημα θα πρέπει να ακολουθήσει τη διαδρομή «Αιτήματα-Αιτήματα Πολιτών»,

Αιτήματα	
Προβολή Ενεργειών	Συνοπτική περιγραφή των Υπηρεσιών
Αιτήματα Πολιτών	

και μπορεί κατά αυτόν τον τρόπο να δει τα αιτήματα που έχουν καταχωρηθεί στην αρμοδιότητά του. Εδώ, δίνεται η δυνατότητα στον υπάλληλο να αναζητήσει ένα αίτημα με συγκεκριμένα κριτήρια αναζήτησης, που είναι τα ακόλουθα:

Αιτήματα	
Αιτήματα Πολιτών	
Εισάγετε τα κριτήρια αναζήτησης που επιθυμείτε στην φόρμα παρακάτω. Εάν θέλετε να εμφανιστούν όλα τα Αιτήματα πατήστε "Εμφάνιση" χωρίς να συμπληρώσετε κάποιο κριτήριο.	
Κριτήρια Αναζήτησης Ημ/νία Υποβολής Από: Έως: Κατηγορία: Όλες οι Κατηγορίες Κατάσταση: Όλες οι Καταστάσεις Είδος Αιτήματος: Όλα τα Είδη Επιλεγμένες Καταχωρήσεις: Νέες Καταχωρήσεις Φάση Ανάθεσης Όλοι οι τύποι Εμφάνιση Καθαρισμός	

Αρ. Πρωτ./Άλλου	Κωδικός Αιτήματος	Κατηγορία	Θέμα	Όνομα Πολίτη	Κατάσταση	Είδος	Ημ/νία Υποβολής
58/2008	583	Γενικό	test test test test	zwzwa2	Σε εκκρεμότητα	Αίτημα	12/12/2008

Επιστροφή

εικόνα 3.1

- Η ημερομηνία υποβολής ενός αιτήματος. Μπορεί δηλαδή να αναζητήσει ένα αίτημα μέσα σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο, π.χ από 2/12/2008 Έως 5/12/2008.
- Η κατηγορία, δηλαδή εάν το αίτημα είναι Γενικό, Διοικητικό ή σε όποια κατηγορία αυτό υπάγεται.
- Η κατάσταση αιτήματος, αν δηλαδή το αίτημα βρίσκεται σε εκκρεμότητα, σε επεξεργασία, κτλ.
- Το είδος του αιτήματος, αν δηλαδή πρόκειται για απλό αίτημα, για καταγγελία ή για παράπονο.
- Άλλο κριτήριο αναζήτησης είναι οι επιλεγμένες καταχωρήσεις. Αν, δηλαδή, επιθυμούμε να δούμε όλα τα καταχωρημένα αιτήματα, θα επιλέξουμε το λεκτικό

«όλες οι καταχωρήσεις», επίσης μπορούμε να δούμε μόνο τις «Νέες Καταχωρήσεις», καθώς και τις «Προηγούμενες Καταχωρήσεις».

- Η «Φάση Ανάθεσης» είναι ακόμη ένα κριτήριο αναζήτησης, όπου μπορούμε να δούμε τα αιτήματα τα οποία είναι «αποδεχθέντα», «μη αποδεχθέντα» και « τα εκτός δικαιοδοσίας».

4.2 Επεξεργασία Αιτήματος

Για να επεξεργαστούμε ένα αίτημα επιλέγουμε την προβολή και αυτομάτως μπαίνουμε μέσα στην καρτέλα του αιτήματος που έχουμε επιλέξει. Επόμενο βήμα είναι να επιλέξουμε τα «Στοιχεία Αναθέσεων» και να επιλέξουμε τη φάση ανάθεσης στην οποία θέλουμε να θέσουμε το αίτημά μας. Αν, δηλαδή, επιθυμούμε να αποδεχτούμε το αίτημα, να το προωθήσουμε ή και να το θέσουμε εκτός δικαιοδοσίας.

Στοιχεία Αιτήματος	Στοιχεία Αναθέσεων	Στοιχεία Επικοινωνίας																								
Παρακάτω φαίνονται τα στοιχεία υποβολής του αιτήματος έτσι όπως συμπληρώθηκαν από τον πολίτη που το υπέβαλε. Επιπλέον, εφόσον έχετε αποδεχτεί τη διαχείριση του συγκεκριμένου αιτήματος δίνεται η δυνατότητα μεταβολής των στοιχείων εξέλιξης αυτού καθώς και της κατάστασής του στην αντίστοιχη φόρμα.																										
Στοιχεία Υποβολής Αιτήματος <table border="1"> <tr> <td>Θέμα:</td> <td>test test test test</td> <td>Περιγραφή:</td> <td>test test</td> </tr> <tr> <td>Κατηγορία:</td> <td>Γενικό</td> <td>Είδος Αιτήματος:</td> <td>Αίτημα</td> </tr> <tr> <td>Υποβλήθηκε από:</td> <td>zwzka2</td> <td>Αρχικός Αποδέκτης Αιτήματος:</td> <td>zwzka4</td> </tr> <tr> <td>Υπεύθυνος Διεκπεραίωσης Αιτήματος:</td> <td></td> <td>Ημ/νία Υποβολής:</td> <td>12/12/2008</td> </tr> <tr> <td>Αριθμός Πρωτοκόλλου:</td> <td>58/2008</td> <td>Ημ/νία Αποδοχής:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Κωδικός Αιτήματος:</td> <td>583</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			Θέμα:	test test test test	Περιγραφή:	test test	Κατηγορία:	Γενικό	Είδος Αιτήματος:	Αίτημα	Υποβλήθηκε από:	zwzka2	Αρχικός Αποδέκτης Αιτήματος:	zwzka4	Υπεύθυνος Διεκπεραίωσης Αιτήματος:		Ημ/νία Υποβολής:	12/12/2008	Αριθμός Πρωτοκόλλου:	58/2008	Ημ/νία Αποδοχής:		Κωδικός Αιτήματος:	583		
Θέμα:	test test test test	Περιγραφή:	test test																							
Κατηγορία:	Γενικό	Είδος Αιτήματος:	Αίτημα																							
Υποβλήθηκε από:	zwzka2	Αρχικός Αποδέκτης Αιτήματος:	zwzka4																							
Υπεύθυνος Διεκπεραίωσης Αιτήματος:		Ημ/νία Υποβολής:	12/12/2008																							
Αριθμός Πρωτοκόλλου:	58/2008	Ημ/νία Αποδοχής:																								
Κωδικός Αιτήματος:	583																									
Για να τροποποιήσετε τα στοιχεία εξέλιξης του συγκεκριμένου αιτήματος συμπληρώστε/ μεταβάλετε τα αντίστοιχα στοιχεία στην φόρμα που ακολουθεί. Εάν το σύνολο των στοιχείων της φόρμας εμφανίζεται απενεργοποιημένο σημαίνει ότι το συγκεκριμένο αίτημα δεν έχει γίνει αποδεκτό ή έχει ολοκληρωθεί η υλοποίησή του ή έχει απορριφθεί ως εκτός δικαιοδοσίας του δήμου. Για να αποδεχτείτε το αίτημα και να ξεκινήσετε την υλοποίησή του μεταβείτε στην επόμενη καρτέλα και επιλέξτε 'Αποδοχή'.																										
Στοιχεία Διαχείρισης Αιτήματος <table border="1"> <tr> <td>Προβλεπόμενη Ημ/νία Λήξης:</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Ημ/νία Λήξης:</td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Κατάσταση Αιτήματος:</td> <td>Σε εκκρεμότητα</td> </tr> <tr> <td>Προτεραιότητα:</td> <td> </td> </tr> </table>			Προβλεπόμενη Ημ/νία Λήξης:		Ημ/νία Λήξης:		Κατάσταση Αιτήματος:	Σε εκκρεμότητα	Προτεραιότητα:																	
Προβλεπόμενη Ημ/νία Λήξης:																										
Ημ/νία Λήξης:																										
Κατάσταση Αιτήματος:	Σε εκκρεμότητα																									
Προτεραιότητα:																										

εικόνα 3.2

4.3 Αποδοχή αιτήματος

Ας δούμε πρώτα την περίπτωση όπου αποδεχόμαστε ένα αίτημα. Από τα «Στοιχεία Αναθέσεων» αποδεχόμαστε το αίτημα και εμφανίζεται η παρακάτω καρτέλα: Εδώ το σύστημα ζητά να επιβεβαιώσουμε ότι θέλουμε να αποδεχτούμε το αίτημα.

Παρακάτω δίνεται το σύνολο των αναθέσεων/ προωθήσεων οι οποίες έχουν πραγματοποιηθεί για το συγκεκριμένο αίτημα καθώς και οι χρήστες οι οποίοι συμμετείχαν σε αυτές. Εφόσον είστε ο χρήστης για τον οποίο εκκρεμεί η τελευταία ανάθεση του συγκεκριμένου αιτήματός σας δίνεται η δυνατότητα είτε να αποδεχτείτε είτε να προωθήσετε το συγκεκριμένο αίτημα επιλέγοντας τα αντίστοιχα πλήκτρα στο κάτω μέρος του πίνακα. Επιπλέον, σε κάθε περίπτωση έχετε τη δυνατότητα να σημάνετε το αίτημα ως 'Εκτός Δικαιοδοσίας' του δήμου εφόσον ανήκει σε αυτή την κατηγορία.

Ημ/νία Ανάθεσης	Χρήστης Ανάθεσης	Αποδέκτης Ανάθεσης	Σχόλια - Παρατηρήσεις	Πρωωθήθηκε	Εκτός Δικαιοδοσίας	Έγινε αποδεκτή
12 Δεκ 2008		zwzwa4	Υποβολή Αιτήματος από τον Πολίτη	☐	☐	☐

Η σελίδα στο <http://62.169.225.167> δηλώνει:

Είστε σίγουροι ότι θέλετε να αποδεχτείτε την ανάθεση με αριθμό 943;

εικόνα 3.3

Εφόσον το αποδεχτούμε, προχωράμε στην καρτέλα «Στοιχεία Αιτήματος» όπου και θα θέσουμε το αίτημά μας σε «Επεξεργασία». Στην καρτέλα αυτή μπορούμε να δούμε αναλυτικά τα στοιχεία του αιτήματός μας. Θέτουμε, λοιπόν, το αίτημα σε «Επεξεργασία» και στη συνέχεια «Αποθήκευση»

Στοιχεία Διαχείρισης Αιτήματος

Προβλεπόμενη Ημ/νία Λήξης:

Ημ/νία Λήξης:

Κατάσταση Αιτήματος: Σε εκκρεμότητα

Προτεραιότητα: Εκτός Δικαιοδοσίας

Σχόλια:

εικόνα 3.4

Εδώ, το σύστημα μας δίνει τη δυνατότητα να εισάγουμε στο πρώτο πεδίο προβλεπόμενη ημερομηνία λήξης του αιτήματος προκειμένου να θυμόμαστε πότε πρέπει να το επιλύσουμε.

Με αυτόν τον τρόπο, η κατάσταση του αιτήματος μεταβάλλεται και «από εκκρεμότητα» που ήτανε πριν, εμφανίζεται «Σε επεξεργασία». Οπότε, όταν ο πολίτης μπει στο σύστημα, θα δει ότι το αίτημά του έχει περιέλθει από κατάσταση εκκρεμότητας σε κατάσταση επεξεργασίας.

Όταν έχουμε διεξάγει όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση του αιτήματος, βρίσκουμε πάλι το αίτημα από τα «Αιτήματα Πολιτών», και στη συνέχεια πηγαίνουμε και πάλι στην καρτέλα «Στοιχεία Αιτήματος» και θέτουμε το Αίτημα από «Επεξεργασία» σε κατάσταση «Ολοκληρώθηκε» και «Αποθήκευση», συμπληρώνοντας και το πεδίο με την ημερομηνία λήξης. Οπότε, το αίτημά μας περνά από κατάσταση «επεξεργασίας» σε κατάσταση «ολοκληρώθηκε». Στο στάδιο αυτό ο πολίτης λαμβάνει ένα email όπου ενημερώνεται για την επιτυχή διεκπεραίωση του αιτήματός του.

Στοιχεία Διαχείρισης Αιτήματος	
Προβλεπόμενη Ημ/νία Λήξης:	
Ημ/νία Λήξης:	15/12/200
Κατάσταση Αιτήματος:	Ολοκληρώθηκε v
Προτεραιότητα:	Υψηλή v
Σχόλια:	
Αποθήκευση Καθαρισμός	
Επιστροφή	

εικόνα 3.5

4.4 Προώθηση Αιτήματος

Εάν τώρα επιθυμούμε να προωθήσουμε ένα αίτημα, επιλέγουμε την «Προώθηση» από τα «Στοιχεία Αναθέσεων».

Στοιχεία Αιτήματος	Στοιχεία Αναθέσεων	Στοιχεία Επικοινωνίας														
Παρακάτω δίνεται το σύνολο των αναθέσεων/ προωθήσεων οι οποίες έχουν πραγματοποιηθεί για το συγκεκριμένο αίτημα καθώς και οι χρήστες οι οποίοι συμμετείχαν σε αυτές. Εφόσον είστε ο χρήστης για τον οποίο εκκρεμεί η τελευταία ανάθεση του συγκεκριμένου αιτήματος σας δίνεται η δυνατότητα είτε να αποδεχτείτε είτε να προωθήσετε το συγκεκριμένο αίτημα επιλέγοντας τα αντίστοιχα πλήκτρα στο κάτω μέρος του πίνακα. Επιπλέον, σε κάθε περίπτωση έχετε τη δυνατότητα να σημάνετε το αίτημα ως 'Εκτός Δικαιοδοσίας' του δήμου εφόσον ανήκει σε αυτή την κατηγορία.																
Ιστορικό Αναθέσεων επιλεγμένου αιτήματος <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ημ/νία Ανάθεσης</th> <th>Χρήστης Ανάθεσης</th> <th>Αποδέκτης Ανάθεσης</th> <th>Σχόλια - Παρατηρήσεις</th> <th>Προωθήθηκε</th> <th>Εκτός Δικαιοδοσίας</th> <th>Έγινε αποδεκτή</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7 Ιαν 2009</td> <td></td> <td>riperor1</td> <td>Υποβολή Αιτήματος από τον Πολίτη</td> <td align="center">☐</td> <td align="center">☐</td> <td align="center">☐</td> </tr> </tbody> </table> Προώθηση Πολλαπλή Προώθηση Αποδοχή Εκτός Δικαιοδοσίας Επιστροφή			Ημ/νία Ανάθεσης	Χρήστης Ανάθεσης	Αποδέκτης Ανάθεσης	Σχόλια - Παρατηρήσεις	Προωθήθηκε	Εκτός Δικαιοδοσίας	Έγινε αποδεκτή	7 Ιαν 2009		riperor1	Υποβολή Αιτήματος από τον Πολίτη	☐	☐	☐
Ημ/νία Ανάθεσης	Χρήστης Ανάθεσης	Αποδέκτης Ανάθεσης	Σχόλια - Παρατηρήσεις	Προωθήθηκε	Εκτός Δικαιοδοσίας	Έγινε αποδεκτή										
7 Ιαν 2009		riperor1	Υποβολή Αιτήματος από τον Πολίτη	☐	☐	☐										

εικόνα 3.6

Στην καρτέλα στην οποία εμφανίζεται μπορούμε να δούμε πού μπορούμε να προωθήσουμε το αίτημά μας, σε διεύθυνση, σε τμήμα, σε γραφείο ή σε έναν υπάλληλο. Μπορούμε, επίσης, να προωθήσουμε το αίτημα στο Γραφείο Δημάρχου. Από εδώ, ο υπεύθυνος υπάλληλος δύναται να προωθήσει περαιτέρω το αίτημα.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να έχουμε κατά νου ότι, αν προωθήσουμε το αίτημα απευθείας σε κάποιον υπάλληλο, αυτός στη συνέχεια δε θα δύναται να το προωθήσει σε κάποιο γραφείο, τμήμα ή διεύθυνση.

Ημ/νία Ανάθεσης	Χρήστης Ανάθεσης	Αποδέκτης Ανάθεσης	Σχόλια - Παρατηρήσεις	Προωθήθηκε	Εκτός Δικαιοδοσίας	Έγινε αποδεκτή
7 Ιαν 2009		riperor1	Υποβολή Αιτήματος από τον Πολίτη	☐	☐	☐

Προώθηση Πολλαπλή Προώθηση Αποδοχή Εκτός Δικαιοδοσίας

Για να προωθήσετε το συγκεκριμένο αίτημα επιλέξτε το επιθυμητό επίπεδο ανάθεσης από τα διαθέσιμα 'Διευθύνσεις', 'Τμήματα', 'Γραφεία', 'Υπάλληλοι' και στην αντίστοιχη φόρμα που φορτώνεται επιλέξτε τον επιθυμητό αποδέκτη, συμπληρώστε ενδεχόμενα σχόλια ή παρατηρήσεις και επιλέξτε 'Αποθήκευση' για να στείλεται τη συγκεκριμένη προώθηση αιτήματος.

Στοιχεία Προώθησης

Γραφείο Δημάρχου
Διευθύνσεις
Τμήματα
Γραφεία
Υπάλληλοι

Επιλέξτε Διεύθυνση...

Υπεύθυνος Διεύθυνσης:

Σχόλια - Παρατηρήσεις:

Αποθήκευση Ακύρωση

Κοινοποίηση

Κοινοποίηση	Δ/νση Email	Λίστα Υπαλλήλων
+		

εικόνα 3.7

Επίσης, σε αυτήν την καρτέλα μπορούμε να στείλουμε κοινοποίηση σε ηλεκτρονικές διευθύνσεις στις οποίες επιθυμούμε. Επιλέγοντας δίπλα από την κοινοποίηση το σύμβολο το σταυρού , θα ανοίξει ένα πεδίο στο οποίο θα πληκτρολογήσουμε τη διεύθυνση email στην οποία επιθυμούμε να αποστείλουμε την κοινοποίηση. Με αυτόν τον τρόπο μπορούμε να ενημερώσουμε και εξωτερικούς φορείς για το αντικείμενο του αιτήματος το οποίο προωθούμε. Μπορούμε να αποστείλουμε email και σε υπάλληλο επιλέγοντας από τη λίστα υπαλλήλων και στη συνέχεια «Αποθήκευση».

Ουσιαστικά, η προώθηση ενός αιτήματος μπορεί να συνεχιστεί όταν ξεκινά ιεραρχικά από πάνω προς τα κάτω. Δηλαδή, εάν προωθηθεί ένα αίτημα σε κάποια Διεύθυνση, έπειτα μπορεί να προωθηθεί σε τμήμα, σε γραφείο ακόμη και σε υπάλληλο. Η αντίστροφη διαδικασία δεν είναι εφικτή.

Στο σημείο αυτό, ο εκάστοτε υπάλληλος στον οποίο γίνεται η προώθηση ειδοποιείται με e-mail, αν έχουν γίνει σωστά οι παραμετροποιήσεις από τα email templates που αναφέραμε (Καρτέλα-Σύστημα-Παράμετροι-email-EmailTemplates) και συγκεκριμένα εάν έχει ενεργοποιηθεί το email template με την επωνυμία Αιτήματα –Προώθηση Αιτήματος-Ενημέρωση Υπαλλήλου.

4.5 Αίτημα Εκτός Δικαιοδοσίας

Σε περίπτωση που επιθυμούμε να θέσουμε ένα αίτημα «Εκτός Δικαιοδοσίας» επιλέγουμε από τα «Στοιχεία Αναθέσεων» την αντίστοιχη επιλογή.

Στοιχεία Αιτήματος	Στοιχεία Αναθέσεων	Στοιχεία Επικοινωνίας														
Παρακάτω δίνεται το σύνολο των αναθέσεων/ προωθήσεων οι οποίες έχουν πραγματοποιηθεί για το συγκεκριμένο αίτημα καθώς και οι χρήστες οι οποίοι συμμετείχαν σε αυτές. Εφόσον είστε ο χρήστης για τον οποίο εκκρεμεί η τελευταία ανάθεση του συγκεκριμένου αιτήματος σας δίνεται η δυνατότητα είτε να αποδεχτείτε είτε να προωθήσετε το συγκεκριμένο αίτημα επιλέγοντας τα αντίστοιχα πλήκτρα στο κάτω μέρος του πίνακα. Επιπλέον, σε κάθε περίπτωση έχετε τη δυνατότητα να σημάνετε το αίτημα ως 'Εκτός δικαιοδοσίας' του δήμου εφόσον ανήκει σε αυτή την κατηγορία.																
Ιστορικό Αναθέσεων επιλεγμένου αιτήματος <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ημ./νία Ανάθεσης</th> <th>Χρήστης Ανάθεσης</th> <th>Αποδέκτης Ανάθεσης</th> <th>Σχόλια - Παρατηρήσεις</th> <th>Προωθήθηκε</th> <th>Εκτός Δικαιοδοσίας</th> <th>Έγινε αποδεκτή</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15 Δεκ 2008</td> <td></td> <td>zwzwa4</td> <td>Υποβολή Αιτήματος από τον Πολίτη</td> <td align="center">☐</td> <td align="center">☐</td> <td align="center">☐</td> </tr> </tbody> </table> Πρώθηση Πολλαπλή Πρώθηση Αποδοχή Εκτός Δικαιοδοσίας Επιστροφή			Ημ./νία Ανάθεσης	Χρήστης Ανάθεσης	Αποδέκτης Ανάθεσης	Σχόλια - Παρατηρήσεις	Προωθήθηκε	Εκτός Δικαιοδοσίας	Έγινε αποδεκτή	15 Δεκ 2008		zwzwa4	Υποβολή Αιτήματος από τον Πολίτη	☐	☐	☐
Ημ./νία Ανάθεσης	Χρήστης Ανάθεσης	Αποδέκτης Ανάθεσης	Σχόλια - Παρατηρήσεις	Προωθήθηκε	Εκτός Δικαιοδοσίας	Έγινε αποδεκτή										
15 Δεκ 2008		zwzwa4	Υποβολή Αιτήματος από τον Πολίτη	☐	☐	☐										

εικόνα 3.8

Κατά αυτόν τον τρόπο, μεταφερόμαστε στην παρακάτω φόρμα,-εικόνα 3.9- όπου επιλέγοντας την «Απόρριψη» και έχοντας συμπληρώσει την «Αιτιολογία», το αίτημά μας τίθεται εκτός δικαιοδοσίας. Στο πάνω μέρος της φόρμας μπορούμε να δούμε το ιστορικό Αναθέσεων του αιτήματός μας.

Ιστορικό Αναθέσεων επιλεγμένου αιτήματος						
Ημ./νία Ανάθεσης	Χρήστης Ανάθεσης	Αποδέκτης Ανάθεσης	Σχόλια - Παρατηρήσεις	Προωθήθηκε	Εκτός Δικαιοδοσίας	Έγινε αποδεκτή
15 Δεκ 2008		zwzwa4	Υποβολή Αιτήματος από τον Πολίτη	☐	☐	☐

Πρώθηση Πολλαπλή Πρώθηση Αποδοχή Εκτός Δικαιοδοσίας

Συμπληρώστε την Αιτιολογία χαρακτηρισμού του συγκεκριμένου αιτήματος ως Εκτός Δικαιοδοσίας και επιλέξτε 'Απόρριψη' ή επιλέξτε 'Ακύρωση' εάν επιθυμείτε να ακυρώσετε τη διαδικασία.

Απόρριψη Αιτήματος ως Εκτός Δικαιοδοσίας του δήμου	
Αιτιολογία :	Το αίτημα σας τίθεται εκτός δικαιοδοσίας, καθώς δεν υπάγεται στην αρμοδιότητα του Δήμου.
Απόρριψη Ακύρωση	

Επιστροφή

εικόνα 3.9

Εφόσον έχουμε ακολουθήσει σωστά την παραπάνω διαδικασία, το Σύστημα μας επιβεβαιώνει ότι «*Η απόρριψη του αιτήματος έλαβε χώρα με επιτυχία*» .

Ημ./νία Ανάθεσης	Χρήστης Ανάθεσης	Αποδέκτης Ανάθεσης	Σχόλια - Παρατηρήσεις	Προωθήθηκε	Εκτός Δικαιοδοσίας	Έγινε αποδεκτή
15 Δεκ 2008		zwzwa4	Υποβολή Αιτήματος από τον Πολίτη	☐	☒	☐

Επιστροφή

Η απόρριψη του αιτήματος έλαβε χώρα με επιτυχία.

εικόνα 3.10

4.6 Πολλαπλή Προώθηση Αιτήματος

Η επιλογή της «Πολλαπλής Προώθησης», από τα «Στοιχεία Αναθέσεων», μας δίνει τη δυνατότητα να προωθήσουμε ένα αίτημα σε όποιες Διευθύνσεις επιθυμούμε. Για να χρησιμοποιήσουμε την «Πολλαπλή Προώθηση» θα πρέπει να προωθήσουμε το αίτημά μας σε τουλάχιστον δύο Διευθύνσεις.

Τη δυνατότητα αυτή την έχει μόνο ο αρχικός αποδέκτης του αιτήματος. Στη φόρμα αυτή επιλέγουμε με την «Προσθήκη Διεύθυνσης» την αρχική διεύθυνση και στη συνέχεια κάνουμε και πάλι «Προσθήκη Διεύθυνσης» και «Αποθήκευση», εφόσον έχουμε επιλέξει τις Διευθύνσεις προς τις οποίες θέλουμε να γίνει η προώθηση του Αιτήματός μας.

Στο πεδίο Σχόλια-Παρατηρήσεις εισάγουμε τη Διεύθυνση προς την οποία κάνουμε την Προώθηση. Εδώ, μπορούμε να επιλέξουμε μόνο Διευθύνσεις, και έπειτα αυτές μπορούν να το προωθήσουν στα αντίστοιχα τμήματα και γραφεία που επιθυμούν.

Πολλαπλή προώθηση σε Διευθύνσεις του Δήμου.

	Σχόλια - Παρατηρήσεις	Διεύθυνση	
Επιλογή διευθύνσεων για προώθηση:	Δοκιμαστική Διεύθυνση	Δοκιμαστική Διεύθυνση	X
	Διεύθυνση Δοκιμών OTS	Διεύθυνση Δοκιμών OTS	X
Υπευθυνός: zwzka3 , zwzka3 Υπευθυνός: Παπαδόπουλος Ορέστης, ypallilos0			
Προσθήκη Διεύθυνσης Αποθήκευση Ακύρωση			

Κοινοποίηση

	Δ/νση Email	Λίστα Υπαλλήλων	
Κοινοποίηση	omoschoula@ots.gr	otsuser3, otsuser3	X
+			

εικόνα 3.11

Επίσης, σε αυτήν την καρτέλα μπορούμε να στείλουμε κοινοποίηση σε ηλεκτρονικές διευθύνσεις στις οποίες επιθυμούμε. Επιλέγοντας δίπλα από την κοινοποίηση το σύμβολο το σταυρού , θα ανοίξει ένα πεδίο στο οποίο θα πληκτρολογήσουμε τη διεύθυνση email στην οποία επιθυμούμε να αποστείλουμε την κοινοποίηση. Με αυτόν τον τρόπο μπορούμε να ενημερώσουμε και εξωτερικούς φορείς για το αντικείμενο του αιτήματος το οποίο προωθούμε. Μπορούμε να αποστείλουμε email και σε υπάλληλο επιλέγοντας από τη λίστα υπαλλήλων και στη συνέχεια «Αποθήκευση».

4.7 Ανάθεση ενέργειας αιτήματος

Για να αναθέσουμε μία ενέργεια Αιτήματος σε έναν υπάλληλο πρέπει πρώτα να το αποδεχτούμε. Από την «Εμφάνιση» βρίσκουμε το Αίτημα και το αποδεχόμαστε.

Η σελίδα στο <http://62.169.225.167> δηλώνει:

Είστε σίγουροι ότι θέλετε να αποδεχτείτε την ανάθεση με αριθμό 947;

OK Ακύρωση

Ημ/νία Ανάθεσης	Χρήστης Ανάθεσης	Αποδέκτης Ανάθεσης	Σχόλια - Παρατηρήσεις	Προωθήθηκε	Εκτός Δικαιοδοσίας	Έγινε αποδεκτή
15 Δεκ 2008		zwzwwk4	Υποβολή Αιτήματος από τον Πολίτη	☐	☐	☐

Προώθηση Πολλαπλή Προώθηση Αποδοχή Εκτός Δικαιοδοσίας

Επιστροφή

εικόνα 3.12

Εφόσον έχουμε αποδεχτεί το αίτημα μεταβαίνουμε στην καρτέλα «Ενέργειες Αιτήματος».

Παρακάτω δίνεται το σύνολο των αναθέσεων/ προωθήσεων οι οποίες έχουν πραγματοποιηθεί για το συγκεκριμένο αίτημα καθώς και οι χρήστες οι οποίοι συμμετείχαν σε αυτές. Εφόσον είστε ο χρήστης για τον οποίο εκκρεμεί η τελευταία ανάθεση του συγκεκριμένου αιτήματος σας δίνεται η δυνατότητα είτε να αποδεχτείτε είτε να προωθήσετε το συγκεκριμένο αίτημα επιλέγοντας τα αντίστοιχα πλήκτρα στο κάτω μέρος του πίνακα. Επιπλέον, σε κάθε περίπτωση έχετε τη δυνατότητα να σημάνετε το αίτημα ως 'Εκτός Δικαιοδοσίας' του δήμου εφόσον ανήκει σε αυτή την κατηγορία.

Ιστορικό Αναθέσεων επιλεγμένου αιτήματος

Ημ/νία Ανάθεσης	Χρήστης Ανάθεσης	Αποδέκτης Ανάθεσης	Σχόλια - Παρατηρήσεις	Προωθήθηκε	Εκτός Δικαιοδοσίας	Έγινε αποδεκτή
15 Δεκ 2008		zwzwwk4	Υποβολή Αιτήματος από τον Πολίτη	☐	☐	☒

Επιστροφή

εικόνα 3.13

Στη συνέχεια επιλέγουμε «Προσθήκη Ενέργειας», και εμφανίζεται η παρακάτω φόρμα:

Εφόσον έχετε αποδεχτεί τη διαχείριση του συγκεκριμένου αιτήματος από τη συγκεκριμένη καρτέλα δίνεται η δυνατότητα χρονοπρογραμματισμού των ενεργειών που απαιτούνται για τη διεκπεραίωσή του καθώς και διαχείρισης των συγκεκριμένων ενεργειών. Για να προσθέσετε μία νέα ενέργεια επιλέξτε το αντίστοιχο πλήκτρο και στη φόρμα που εμφανίζεται συμπληρώστε τα ζητούμενα στοιχεία.

Περιγραφή	Γραφείο Διεκπ/σης	Υπεύθυνος Υπάλληλος	Οριστικοποίηση	Ακυρώθηκε	Ολοκληρώθηκε

Προσθήκη ενέργειας

Επιστροφή

εικόνα 3.14

Συμπληρώστε τα στοιχεία της νέας ενέργειας στη φόρμα που ακολουθεί και επιλέξτε 'Αποθήκευση' για να την καταχωρήσετε. Τα πεδία που εμφανίζονται με αστερίσκο (*) είναι απαραίτητα να συμπληρωθούν.

Στοιχεία Ενέργειας Αιτήματος	
*Περιγραφή:	ΘΑ ΣΑΣ ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΣΑ ΝΑ ΑΠΟΤΑΝΘΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
Διεκπεραίωση Γραφείου:	Γραφείο Δοκιμών OTS
*Υπεύθυνος Υπάλληλος:	otsuser4,
Οριστικοποίηση/κε:	☒ 15/12/2008 ...
Προβλεπόμενη Ημερομηνία Λήξης:	10/12/2008 ...
Έκλεισε λόγω ολοκλήρωσης του Αιτήματος:	Όχι
Σχόλια:	Η ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΝΑ ΜΗΝ ΥΠΕΡΒΕΙ ΤΗΝ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ ΤΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ
Αποθήκευση Ακύρωση	

[Επιστροφή](#)

εικόνα 3.15

Στο πεδίο της περιγραφής συμπληρώνουμε την ενέργεια που θέλουμε να αναθέσουμε, επιλέγουμε το γραφείο στο οποίο θέλουμε να ανατεθεί η ενέργεια και τον αντίστοιχο υπάλληλο. Μπορούμε να αναθέσουμε την ενέργεια σε ένα υπάλληλο χωρίς να επιλέξουμε το αντίστοιχο γραφείο.

Προκειμένου να σταλεί email στον υπάλληλο που έχουμε επιλέξει, τσεκάρουμε την επιλογή «Οριστικοποίηση» και δίπλα την ημερομηνία. Στο επόμενο πεδίο ορίζω την προβλεπόμενη ημερομηνία λήξης –ώστε να έχουμε τον χρονοπρογραμματισμό-, τυχόν σχόλια, αν θέλουμε, και «Αποθήκευση».

Το σύστημα μας ενημερώνει για την επιτυχή καταχώρηση της ενέργειας και εμφανίζει στον παρακάτω πίνακα την περιγραφή της ενέργειας.

Στοιχεία Αιτήματος

Στοιχεία Αναθέσεων

Ενέργειες Αιτήματος

Στοιχεία Επικοινωνίας

Εφόσον έχετε αποδεχτεί τη διαχείριση του συγκεκριμένου αιτήματος από τη συγκεκριμένη καρτέλα δίνεται η δυνατότητα χρονοπρογραμματισμού των ενεργειών που απαιτούνται για τη διεκπεραίωσή του καθώς και διαχείρισης των συγκεκριμένων ενεργειών. Για να προσθέσετε μία νέα ενέργεια επιλέξτε το αντίστοιχο πλήκτρο και στη φόρμα που εμφανίζεται συμπληρώστε τα ζητούμενα στοιχεία.

Περιγραφή	Γραφείο Διεκπ/σης	Υπεύθυνος Υπάλληλος	Οριστικο/κε	Ακυρώθηκε	Ολοκληρώθηκε		
ΘΑ ΣΑΣ ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΣΑ ΝΑ ΑΠΟΤΑΝΘΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	Γραφείο Δοκιμών OTS	otsuser4	☒	☐	☐		

Προσθήκη ενέργειας

Επιστροφή

Η ενέργεια του Αιτήματος καταχωρήθηκε επιτυχώς

εικόνα 3.16

4.8 Διαχείριση ενέργειας από υπάλληλο γραφείου

Ο υπάλληλος στον οποίο ανατέθηκε η ενέργεια θα λάβει ένα email αναφορικά με την ενέργεια που του ανατέθηκε. Επίσης, μπαίνοντας στο σύστημα και επιλέγοντας τη διαδρομή Αιτήματα-Προβολή Ενεργειών, μπορεί να δει αν του έχουν ανατεθεί κάποιες ενέργειες.

Κριτήρια Αναζήτησης

Ημ/νία Οριστικοποίησης
Από: Έως:
Επιλεγμένες Καταχωρήσεις:

Ημ/νία Οριστικοποίησης	Περιγραφή	Προβ/νη Ημ/νία Λήξης	Όνομα Πολίτη	Θέμα Αιτήματος	Υπεύθυνος Αιτήματος	
15/12/2008	ΘΑ ΣΑΣ ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΣΑ ΝΑ ΑΠΟΤΑΝΘΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	30/12/2008	zwzwa2	test ots 4	zwzwa4	

εικόνα 3.17

Για να διαχειριστεί την ενέργεια που του έχει ανατεθεί, μπαίνει στην καρτέλα του αιτήματος ακολουθώντας τη διαδρομή Αιτήματα-Προβολή Ενεργειών και βλέπει τις ενέργειες που του έχουν ανατεθεί. Εάν είναι αναγκαίο ο υπάλληλος στον οποίο έχουμε αναθέσει την ενέργεια να κάνει επιπλέον ανάθεση σε κάποιο άλλο υπάλληλο, τότε επιλέγει τη και στη φόρμα- (εικόνα 3.19)- συμπληρώνει την ενέργεια που θέλει να αναθέσει.

Στοιχεία Ενέργειας Αιτήματος	Στοιχεία Αιτήματος	Στοιχεία Επικοινωνίας
Στοιχεία Ενέργειας Αιτήματος		
Περιγραφή:	ΘΑ ΣΑΣ ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΣΑ ΝΑ ΑΠΟΤΑΝΘΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	
Διεκπεραίωση Γραφείου:	☒ Γραφείο Δοκιμών OTS	
Προβλεπόμενη Ημερομηνία Λήξης:	30/12/2008	
Ακύρωση Ενέργειας:	☐	
Οριστικοποίηση/κε:	☒ 15/12/2008	
Εναρξη:	☐	
Έκλεισε λόγω ολοκλήρωσης του Αιτήματος:	☐ Όχι	
Ολοκληρώθηκε:	☐	
Σχόλια:	Η ΔΙΕΚΠΕΙΡΕΩΣΗ ΤΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΝΑ ΜΗΝ ΥΠΕΡΒΕΙ ΤΗΝ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ ΤΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	
Μεταβολή Νέα Ενέργεια Εμφάνιση Ενεργειών		

εικόνα 3.18

Στοιχεία Ενέργειας	
*Περιγραφή:	ΝΑ ΑΠΟΤΑΝΘΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ
*Υπεύθυνος Υπάλληλος:	otsuser10
Προβλεπόμενη Ημερομηνία Λήξης:	19/12/200 ...
Οριστικοποίηση/κει:	☒
Ημ/νία Οριστικοποίησης:	15/12/200 ...
Σχόλια:	ΘΑ ΣΑΣ ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΣΑ Η ΔΙΕΚΠΑΙΡΕΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΝΑ ΜΗΝ ΥΠΕΡΒΕΙ ΤΗΝ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
Προσθήκη Ακύρωση	

εικόνα 3.19

Αυτός, με τη σειρά του, επιλέγει τον υπάλληλο-από το ίδιο γραφείο- στον οποίο θέλει να αναθέσει την επιμέρους ενέργεια. Ο τελευταίος θα ειδοποιηθεί και πάλι με email εφόσον έχουν γίνει σωστά οι παραμετροποιήσεις από τα email Templates.

Στοιχεία Ενέργειας Αιτήματος	Στοιχεία Αιτήματος	Στοιχεία Επικοινωνίας																		
Στοιχεία Ενέργειας Αιτήματος																				
Περιγραφή:	ΘΑ ΣΑΣ ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΣΑ ΝΑ ΑΠΟΤΑΝΘΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ																			
Διεκπεραίωση Γραφείου:	☒ Γραφείο Δοκιμών OTS																			
Προβλεπόμενη Ημερομηνία Λήξης:	30/12/2008																			
Ακύρωση Ενέργειας:	☐																			
Οριστικοποίηση/κει:	☒ 15/12/2008																			
Εναρξη:	☐																			
Έκλεισε λόγω ολοκλήρωσης του Αιτήματος:	Όχι																			
Ολοκληρώθηκε:	☐																			
Σχόλια:	Η ΔΙΕΚΠΕΙΡΕΩΣΗ ΤΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΝΑ ΜΗΝ ΥΠΕΡΒΕΙ ΤΗΝ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ ΤΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ																			
Μεταβολή Νέα Ενέργεια Απόκρυψη Ενενργειών																				
Στον παρακάτω πίνακα δίνονται οι ενέργειες οι οποίες έχουν προγραμματιστεί ως επέκταση της επιλεγμένης ενέργειας εφόσον αυτή είναι ενέργεια η οποία αφορά γραφείο. Μπορείτε επιλέγοντας το αντίστοιχο πλήκτρο να προβάλετε και να μεταβάλετε τα στοιχεία των ενεργειών αυτών. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Περιγραφή</th> <th>Υπεύθυνος Υπάλληλος</th> <th>Ημ/νία Έναρξης</th> <th>Ακύρωση Ενέργειας</th> <th>Ημ/νία Οριστικοποίησης</th> <th>Οριστικοποίηση/κει</th> <th>Ολοκληρώθηκε</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ΝΑ ΑΠΟΤΑΝΘΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ</td> <td>otsuser10</td> <td></td> <td>☐</td> <td>15/12/2008</td> <td>☒</td> <td>☐</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Περιγραφή	Υπεύθυνος Υπάλληλος	Ημ/νία Έναρξης	Ακύρωση Ενέργειας	Ημ/νία Οριστικοποίησης	Οριστικοποίηση/κει	Ολοκληρώθηκε			ΝΑ ΑΠΟΤΑΝΘΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ	otsuser10		☐	15/12/2008	☒	☐		
Περιγραφή	Υπεύθυνος Υπάλληλος	Ημ/νία Έναρξης	Ακύρωση Ενέργειας	Ημ/νία Οριστικοποίησης	Οριστικοποίηση/κει	Ολοκληρώθηκε														
ΝΑ ΑΠΟΤΑΝΘΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ	otsuser10		☐	15/12/2008	☒	☐														

εικόνα 3.20

Για να ολοκληρώσει ο καθένας από τους υπαλλήλους την ενέργεια που του αντιστοιχεί, μπαίνει στην καρτέλα της ενέργειας του αιτήματος από τη διαδρομή Αιτήματα- προβολή ενεργειών, και επιλέγει τη μεταβολή, και στη φόρμα που εμφανίζεται συμπληρώνει την ημερομηνία έναρξης και λήξης της ενέργειας και τσεκάρει την επιλογή «ολοκληρώθηκε» και «Αποθήκευση».

Συμπληρώστε τα πεδία στη φόρμα που ακολουθεί με τα αντιστοιχα στοιχεία για τη μεταβολή της κατάστασης της συγκεκριμένης ενέργειας.

Μεταβολή Ενέργειας Αιτήματος	
Περιγραφή:	ΝΑ ΑΠΟΤΑΝΘΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ
Εναρξη:	☒
Ημ/νία Έναρξης:	15/12/200 ...
Προβλεπόμενη Ημερομηνία Λήξης:	19/12/200 ...
Ολοκληρώθηκε:	☒
Ημερομηνία Λήξης:	15/12/200 ...
Σχόλια:	
Αποθήκευση Ακύρωση	

[Επιστροφή](#)

εικόνα 3.21

Ο αρχικός αποδέκτης του αιτήματος, ο οποίος έχει παρακολουθήσει την πορεία των ενεργειών από τις ενέργειες αιτήματος, μπαίνει στα «Στοιχεία» του τελευταίου, και από κατάσταση Επεξεργασίας το θέτει σε κατάσταση «Ολοκληρώθηκε» και «Αποθήκευση».

4.9 Διαχείριση Ενέργειας Από Υπάλληλο χωρίς επιλογή Γραφείου

Μπορούμε, επίσης, να αναθέσουμε μια ενέργεια σε έναν υπάλληλο χωρίς να επιλέξουμε γραφείο. Η διαδικασία είναι ίδια όπως και παραπάνω με τη διαφορά ότι ο υπάλληλος στον οποίο ανατέθηκε η ενέργεια δε δύναται να κάνει επιπλέον ανάθεση σε κάποιον ακόμη υπάλληλο, μπορεί απλά να διεκπεραιώσει την ενέργεια που του αντιστοιχεί.

Ο υπάλληλος στον οποίο ανατέθηκε η ενέργεια θα λάβει ένα email αναφορικά με την ενέργεια που του ανατέθηκε. Επίσης, μπαίνοντας στο σύστημα και επιλέγοντας τη διαδρομή Αιτήματα-Προβολή Ενεργειών, μπορεί να δει αν του έχουν ανατεθεί κάποιες ενέργειες.

Κριτήρια Αναζήτησης

Ημ/νία Οριστικοποίησης
Από: Έως:

Επιλεγμένες Καταχωρήσεις: Νέες Καταχωρήσεις

Εμφάνιση
Καθαρισμός

Ημ/νία Οριστικοποίησης	Περιγραφή	Προβ/νη Ημ/νία Λήξης	Όνομα Πολίτη	Θέμα Αιτήματος	Υπεύθυνος Αιτήματος	
18/12/2008	ΝΑ ΑΠΟΤΑΝΘΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	24/12/2008	zwzwwa2	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΠΕΖΟΔΡΟΜΙΟΥ	zwzwwa4	

Επιστροφή

εικόνα 3.22

Ο Προκειμένου να μπορέσει να διαχειριστεί την ενέργεια, μέσα από την προβολή του ιστορικού  βλέπει αναλυτικά την ενέργεια που του έχει ανατεθεί.

Στοιχεία Ενέργειας Αιτήματος	Στοιχεία Αιτήματος	Στοιχεία Επικοινωνίας
Στοιχεία Ενέργειας Αιτήματος		
Περιγραφή:	ΝΑ ΑΠΟΤΑΝΘΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	
Διεκπεραίωση Γραφείου:	☐	
Προβλεπόμενη Ημερομηνία Λήξης:	24/12/2008	
Ακύρωση Ενέργειας:	☐	
Οριστικοπ/κες:	☒ 18/12/2008	
Εναρξη:	☐	
Έκλεισε λόγω ολοκλήρωσης του Αιτήματος:	Όχι	
Ολοκληρώθηκε:	☐	
Σχόλια:	ΘΑ ΣΑΣ ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΣΑ Η ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΝΑ ΛΑΒΕΙ ΧΩΡΑ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ	
Μεταβολή		

Επιστροφή

εικόνα 3.23

Εφόσον μπορεί να διεκπεραιώσει την ενέργεια, μπαίνει με τη Μεταβολή στην παρακάτω φόρμα (εικόνα 3.24). Συμπληρώνει την Ημερομηνία Έναρξης, τσεκάρει το «Ολοκληρώθηκε», την Ημερομηνία Λήξης, τυχόν σχόλια και «Αποθήκευση»..

Μεταβολή Ενέργειας Αιτήματος	
Περιγραφή:	ΝΑ ΑΠΟΤΑΝΘΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
Εναρξη:	☒
Ημ/νία Έναρξης:	19/12/200 ...
Προβλεπόμενη Ημερομηνία Λήξης:	24/12/200 ...
Ολοκληρώθηκε:	☒
Ημερομηνία Λήξης:	19/12/200 ...
Σχόλια:	
Αποθήκευση Ακύρωση	

Επιστροφή

εικόνα 3.24

Ο αρχικός αποδέκτης του αιτήματος, ο οποίος έχει παρακολουθήσει την πορεία των ενεργειών από τις ενέργειες αιτήματος, μπαίνει στα «Στοιχεία» του τελευταίου, και από κατάσταση Επεξεργασίας το θέτει σε κατάσταση «Ολοκληρώθηκε» και «Αποθήκευση».

4.10 Διαχείριση Παραμέτρων

Ο υπάλληλος ο οποίος έχει «πρόσβαση» και «διαχείριση» στην υπηρεσία των αιτημάτων, μπορεί -πέραν του να διαχειρίζεται τα αιτήματα εάν τον έχουμε συνδέσει με κάποια κατηγορία- να αλλάζει και να προσθέτει κάποιες παραμέτρους στα αιτήματα από τη διαδρομή «Αιτήματα → Παράμετροι Συστήματος».

Αιτήματα	Πιστοπ/κά	ΤΑΠ	ΚΟΚ	Δημ.Φόρος	Υδρευση	Αποφάσεις	Εν.Δικαιούχων	Σύστημα
Προβολή Ενεργειών	Συνοπτική περιγραφή των Υπηρεσιών							
Αιτήματα Πολιτών								
Παράμετροι Συστήματος								
Είδη Αιτημάτων			Εξών Υπηρεσιών του Δήμου φαίνονται παρακάτω. Για να προβάλετε το σύνολο α πρέπει πρώτα να εισαχθείτε με επιτυχία στην Πύλη του Δήμου. Αν δεν έχετε ρμα εισαγωγής. Στη συνέχεια, για να κάνετε χρήση της επιθυμητής ού των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.					
Προτεραιότητες			Για να λάβετε πρόσβαση σε κάποια επιπλέον Υπηρεσία ή για οποιοδήποτε πρόβλημα αντιμετωπίζετε επικοινωνήστε με το Δήμο.					

εικόνα 3.25

Επίσης, δύναται, όπως και ο γενικός διαχειριστής, να βλέπει το σύνολο των αιτημάτων που έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα, χωρίς αυτά να υπάγονται στην αρμοδιότητά του. Η καρτέλα που βλέπει όταν μπαίνει στα Αιτήματα, του δίνει την επιλογή να δει μόνο τα δικά του αιτήματα, ή όλων των χρηστών, επιλέγοντας αυτό το κουμπί και δίνοντας «Εμφάνιση».

ΠΡΟΣΟΧΗ: Τα αιτήματα των άλλων χρηστών μπορεί μόνο να τα δει όχι να τα διαχειριστεί. Ο υπάλληλος που έχει απλή πρόσβαση, βλέπει τα αιτήματα που έχουν καταχωρηθεί σε αυτόν και όχι όλων των χρηστών.

Κριτήρια Αναζήτησης

Ημ/νία Υποβολής

Από: ... Έως: ...

Κατηγορία: Όλες οι Κατηγορίες Κατάσταση: Όλες οι Καταστάσεις

Είδος Αιτήματος: Όλα τα Είδη Επιλεγμένες Καταχωρήσεις: Νέες Καταχωρήσεις

Φάση Ανάθεσης: Όλοι οι τύποι

☐ Αιτήματα Χρήστη ☒ Όλων των Χρηστών

εικόνα 3.26

4.11 Προσθήκη και Διαγραφή Κατηγορίας Αιτήματος

Ο Διαχειριστής της υπηρεσίας μπορεί να επεμβαίνει στις παραμέτρους του συστήματος. Συγκεκριμένα, από την καρτέλα «Είδη Αιτημάτων» μπορεί να διαγράψει και να προσθέσει μια νέα κατηγορία αιτήματος.

Αιτήματα	Πιστοπ/κά	ΤΑΠ	ΚΟΚ	Δημ.Φόρος	Υδρευση	Αποφάσεις	Εν.Δικαιούχων	Σύστημα
Διαχείριση Παραμετρικών Τιμών Αιτήσεων: Είδη Αιτημάτων								
Οδηγίες: Παρακάτω εμφανίζονται όλα τα Είδη Αιτημάτων του Δήμου. Από την σελίδα αυτή μπορείτε να προσθέσετε, να διαγράψετε ή να επεξεργαστείτε είδη αιτημάτων κάνοντας κλικ στα αντίστοιχα κουμπιά.								
Περιγραφή:	Υπηρεσία:							
Αίτημα	Αιτήματα							
Καταγγελία	Αιτήματα							
Παράπονο	Αιτήματα							
Προσθήκη Επιστροφή								

εικόνα 3.27

Επιλέγοντας το εικονίδιο της Επεξεργασίας μπορούμε να δούμε τις ήδη υπάρχουσες κατηγορίες αιτημάτων. Σε περίπτωση που θέλουμε να προσθέσουμε μια επιπλέον κατηγορία, επιλέγουμε την προσθήκη (εικόνα 3.27), και δημιουργούμε τη νέα κατηγορία την οποία θέλουμε να εμφανίζεται στα είδη των αιτημάτων. Συμπληρώνουμε στην περιγραφή (εικόνα 3.28), τη νέα κατηγορία, επιλέγουμε την Υπηρεσία «Αιτήματα» και «Αποστολή Στοιχείων».

Επεξεργασία/ Προσθήκη Είδους Αιτημάτων	
Περιγραφή:	Αίτημα
Υπηρεσία:	Αιτήματα
Αποστολή Στοιχείων Καθαρισμός/ Επαναφορά Ακύρωση	
Επιστροφή	

εικόνα 3.28

4.12 Προσθήκη και διαγραφή Προτεραιότητας

Επίσης, από τις «Προτεραιότητες» μπορεί να διαγράψει ή και να προσθέσει νέα προτεραιότητα.

Περιγραφή:	Υπηρεσία:		
Χαμηλή	Αιτήματα		x
Υψηλή	Αιτήματα		x

[Προσθήκη](#)
[Επιστροφή](#)

Επεξεργασία / Προσθήκη Προτεραιότητας	
Περιγραφή:	Χαμηλή
Υπηρεσία:	Αιτήματα
Σειρά Εμφάνισης:	2
Αποστολή Στοιχείων Καθαρισμός/ Επαναφορά Ακύρωση	

[Επιστροφή](#)

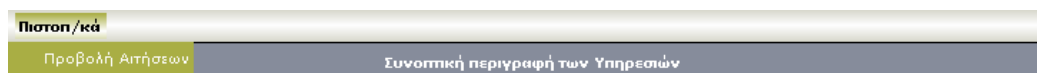
εικόνα 3.29

Εφόσον έχουμε επιλέξει την «Προσθήκη», στο πεδίο της περιγραφής συμπληρώνουμε την καινούργια προτεραιότητα που θέλουμε να εισάγουμε στην Υπηρεσία, επιλέγουμε τα Αιτήματα, και στη σειρά Εμφάνισης συμπληρώνουμε τη σειρά με την οποία επιθυμούμε να εμφανίζεται η προτεραιότητα που έχουμε εισάγει.

5 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ

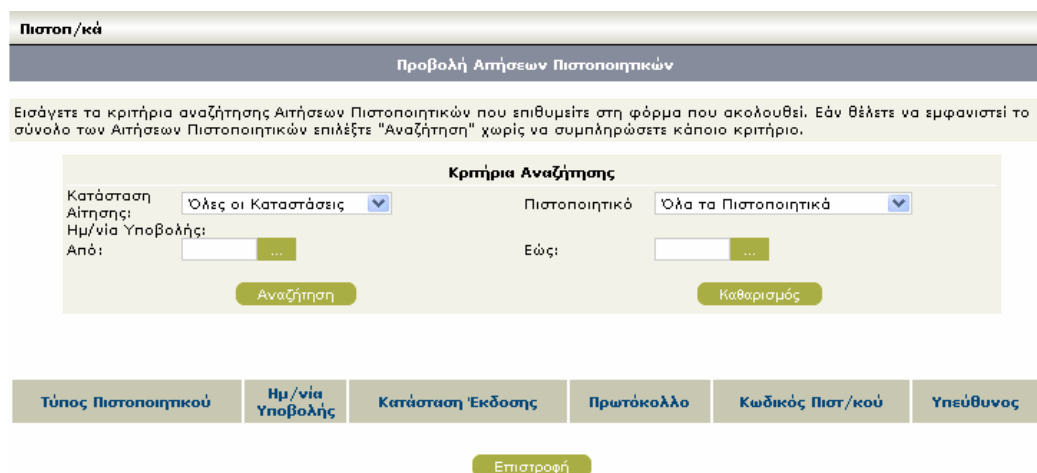
5.1 Αναζήτηση Πιστοποιητικών

Προκειμένου να διαχειριστεί ένας υπάλληλος τα αιτηθέντα από τους πολίτες πιστοποιητικά, ακολουθεί τη διαδρομή Πιστοποιητικά-Προβολή Αιτήσεων.



εικόνα 4.1

Σε αυτήν την καρτέλα υπάρχει η δυνατότητα να αναζητήσουμε τα πιστοποιητικά με συγκεκριμένα κριτήρια. Δηλαδή, με βάση την κατάστασή του, π.χ εάν έχει εκδοθεί ή όχι, με βάση τον τύπο, και, τέλος, με την ημερομηνία. Μπορούμε για παράδειγμα να αναζητήσουμε ένα αίτημα για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο (π.χ από 5/12/2008 έως 12/12/2008).



Εισάγετε τα κριτήρια αναζήτησης Αιτήσεων Πιστοποιητικών που επιθυμείτε στη φόρμα που ακολουθεί. Εάν θέλετε να εμφανιστεί το σύνολο των Αιτήσεων Πιστοποιητικών επιλέξτε "Αναζήτηση" χωρίς να συμπληρώσετε κάποιο κριτήριο.

Κριτήρια Αναζήτησης

Κατάσταση Αίτησης: Πιστοποιητικό:

Ημ/νία Υποβολής: Εώς:

Από:

Τύπος Πιστοποιητικού	Ημ/νία Υποβολής	Κατάσταση Έκδοσης	Πρωτόκολλο	Κωδικός Πιστ/κού	Υπεύθυνος
----------------------	-----------------	-------------------	------------	------------------	-----------

εικόνα 4.2

Εφόσον έχουμε κάνει Αναζήτηση, μας εμφανίζει τη λίστα με τα καταχωρημένα πιστοποιητικά.

Τύπος Πιστοποιητικού	Ημ/νία Υποβολής	Κατάσταση Έκδοσης	Πρωτόκολλο	Κωδικός Πιστ/κού	Υπεύθυνος	
Οικογενειακής Κατάστασης	16/12/2008	Σε εκκρεμότητα	e672	183	zwzwa4	

εικόνα 4.3

5.2 Επεξεργασία Πιστοποιητικών

Επιλέγοντας την επεξεργασία  στο πιστοποιητικό που θέλουμε να διαχειριστούμε, μεταφερόμαστε στην καρτέλα του πιστοποιητικού (εικόνα 4.4).

Όνοματεπώνυμο:	zwzw papadaga
Email:	zoe.doudou@gmail.com
Διεύθυνση Κατοικίας:	
Μερίδα:	
Μέλος:	

[Αποστολή Email](#)

Στοιχεία Αίτησης Πιστοποιητικού	
Στοιχεία Αίτησης	
Ημ/νία Υποβολής:	16 Δεκ 2008
Περιγραφή:	ΑΙΤΟΥΜΑΙ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ
Τρόπος Παραλαβής:	Μέσω ΕΛΤΑ
Υπεύθυνος Έκδοσης:	zwzwa4
Πιστοποιητικό	Οικογενειακής Κατάστασης
Κωδικός Πιστ/κού	183
Στοιχεία Κατάστασης Αίτησης	
Κατάσταση Αίτησης:	Σε εκκρεμότητα
Ημ. Έκδοσης:	
Πρωτόκολλο:	e672
Παρατηρήσεις-Αιτιολογία:	
Αποθήκευση Καθαρισμός	

εικόνα 4.4

Από εδώ μπορούμε να δούμε αναλυτικά τα στοιχεία του χρήστη που υπέβαλε την αίτηση, καθώς και να του στείλουμε email, εάν χρειάζεται, επιλέγοντας την «αποστολή email».

Αν, για παράδειγμα, δεν είναι δυνατή η έκδοση του πιστοποιητικού λόγω έλλειψης κάποιων εγγράφων, μπορούμε με την αποστολή email και στη φόρμα που εμφανίζεται -εικόνα 4.5- να αποστείλουμε email και να ενημερώσουμε τον πολίτη, χωρίς να χρειάζεται να βγούμε από το σύστημα.

Στοιχεία Μηνύματος

*Θέμα:

*Μήνυμα:

Επιλέξτε Γραμματοσειρά Επιλέξτε Τύπο Καμένου Επιλέξτε Μέγεθος **B** *I* U

Path: **body**

εικόνα 4.5

Προκειμένου να διαχειριστούμε το πιστοποιητικό, μεταβαίνουμε στο κάτω μέρος της φόρμας και θέτουμε την αίτηση από «Εκκρεμότητα» σε «Επεξεργασία» και «Αποθήκευση», (εικόνα 4.6).

Αυτό συνεπάγεται ότι η κατάσταση της αίτησης θα αλλάξει και ότι ο πολίτης θα δει πως η αίτησή του επεξεργάζεται και δεν είναι πλέον σε εκκρεμότητα. Επίσης, στο ιστορικό που εμφανίζεται μπορούμε να δούμε τις μεταβολές στην κατάσταση του συγκεκριμένου πιστοποιητικού. Πιο συγκεκριμένα, όταν ξαναμπούμε στο σύστημα θα δούμε στο ιστορικό ότι το πιστοποιητικό είναι πλέον σε κατάσταση επεξεργασίας, από «σε εκκρεμότητα» που ήταν αρχικά.

Στοιχεία Αίτησης Πιστοποιητικού

Στοιχεία Αίτησης

Ημ/νία Υποβολής:	16 Δεκ 2008
Περιγραφή:	ΑΙΤΟΥΜΑΙ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ
Τρόπος Παραλαβής:	Μέσω ΕΛΤΑ
Υπεύθυνος Έκδοσης:	zwzwa4
Πιστοποιητικό	Οικογενειακής Κατάστασης
Κωδικός Πιστ/κού	183

Στοιχεία Κατάστασης Αίτησης

Κατάσταση Αίτησης:	Σε επεξεργασία
Ημ. Έκδοσης:	Δεν μπορεί να εκδοθεί Ολοκληρώθηκε
Πρωτόκολλο:	Σε εκκρεμότητα Σε επεξεργασία
Παρατηρήσεις-Αιτιολογία:	

Ιστορικό μεταβολής κατάστασης Αίτησης Πιστοποιητικού

Ημερομηνία	Υπεύθυνος Έκδοσης	Από Κατάσταση	Σε Κατάσταση	Παρατηρήσεις-Αιτιολογία
16/12/2008	zwzwa4	Σε επεξεργασία	Σε εκκρεμότητα	

εικόνα 4.6

Όταν συγκεντρώσουμε όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την έκδοση του πιστοποιητικού, το αναζητάμε από τη διαδρομή που προαναφέραμε και, αφού το εντοπίσουμε, αλλάζουμε την κατάσταση και το θέτουμε σε κατάσταση «Ολοκληρώθηκε» από σε «Επεξεργασία». Στο ιστορικό μεταβολής και πάλι θα φαίνονται οι αλλαγές, ενώ ο πολίτης θα ενημερωθεί με email ότι η αίτησή του για πιστοποιητικό ολοκληρώθηκε.

Στοιχεία Αίτησης Πιστοποιητικού	
Στοιχεία Αίτησης	
Ημ/νία Υποβολής:	16 Δεκ 2008
Περιγραφή:	ΑΙΤΟΥΜΑΙ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ
Τρόπος Παραλαβής:	Μέσω ΕΛΤΑ
Υπεύθυνος Έκδοσης:	zwzwa4
Πιστοποιητικό	Οικογενειακής Κατάστασης
Κωδικός Πιστ/κού	183
Στοιχεία Κατάστασης Αίτησης	
Κατάσταση Αίτησης:	Ολοκληρώθηκε
Ημ. Έκδοσης:	
Πρωτόκολλο:	e672
Παρατηρήσεις-Αιτιολογία:	
	Αποθήκευση

Δεκέμβριος 2008

Εβδ.	Δευ	Τρι	Τετ	Πεμ	Παρ	Σαβ	Κυρ
49	1	2	3	4	5	6	7
50	8	9	10	11	12	13	14
51	15	16	17	18	19	20	21
52	22	23	24	25	26	27	28
1	29	30	31				

Ιστορικό μεταβολών

εικόνα 4.7

5.3 Πιστοποιητικά εκτός δικαιοδοσίας

Σε περίπτωση που δεν μπορούμε να εκδώσουμε ένα πιστοποιητικό, γιατί είναι εκτός της δικαιοδοσίας της υπηρεσίας, -εφόσον το έχουμε βρει-(βλ. Διαχείριση Πιστοποιητικών)- επιλέγουμε το λεκτικό «δεν μπορεί να εκδοθεί» και «Αποθήκευση». Στο σημείο αυτό μπορούμε από τη φόρμα: **Αποστολή email**, στο πάνω μέρος της σελίδας, να αποστείλουμε ένα email στον πολίτη προκειμένου να τον ενημερώσουμε γιατί δεν μπορεί να εκδοθεί το πιστοποιητικό του.

Στοιχεία Αίτησης Πιστοποιητικού	
Στοιχεία Αίτησης	
Ημ/νία Υποβολής:	16 Δεκ 2008
Περιγραφή:	ΑΙΤΟΥΜΑΙ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ
Τρόπος Παραλαβής:	Μέσω ΕΛΤΑ
Υπεύθυνος Έκδοσης:	zwzwa4
Πιστοποιητικό	Οικογενειακής Κατάστασης
Κωδικός Πιστ/κού	183
Στοιχεία Κατάστασης Αίτησης	
Κατάσταση Αίτησης:	Σε εκκρεμότητα
Ημ. Έκδοσης:	Δεν μπορεί να εκδοθεί
Πρωτόκολλο:	Ολοκληρώθηκε Σε εκκρεμότητα Σε επεξεργασία
Παρατηρήσεις-Αιτιολογία:	
Αποθήκευση Καθαρισμός	

εικόνα 4.8

5.4 Διαχείριση Παραμέτρων

5.4.1 Προσθήκη και διαγραφή τύπου Πιστοποιητικού

Από τα παραμετρικά της καρτέλας των Πιστοποιητικών-Παράμετροι Συστήματος-Τύποι Πιστοποιητικών μπορούμε να προσθέσουμε ή και να διαγράψουμε έναν τύπο Πιστοποιητικού.

Πιστοπ/κά	
Προβολή Αιτήσεων	Συνοπτική περιγραφή των Υπηρεσιών
Παράμετροι Συστήματος Οι περιγραφές του συνόλου των υπηρεσιών στις οποίες έχετε ήδη λογαριασμό επιλέξτε το σύνδεσμο εγγραφή στη φόρμα εισαγωγής. Στη συνέχεια, για να κάνετε χρήση της επιθυμητής υπηρεσίας επιλέξτε τον κατάλληλο σύνδεσμο από το μενού των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών. Για να λάβετε πρόσβαση σε κάποια επιπλέον Υπηρεσία ή για οποιοδήποτε πρόβλημα αντιμετωπίζετε επικοινωνήστε με το Δήμο.	Τύποι Πιστοποιητικών Τρόποι Παραλαβής Πιστ/κών

Για να εισάγουμε έναν νέο τύπο πιστοποιητικού επιλέγουμε την «Προσθήκη».

Περιγραφή:	Σχόλια:		
Άλλο	Άλλο		
Γέννησης	Πιστοποιητικό Γέννησης		
Οικογενειακής Κατάστασης	Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης		

[Προσθήκη](#)
[Επιστροφή](#)

εικόνα 4.9

Στη φόρμα που εμφανίζεται εισάγουμε την περιγραφή του πιστοποιητικού, στα σχόλια εισάγουμε τα σχόλια που επιθυμούμε, και αποστολή στοιχείων προκειμένου να καταχωρηθεί στα παραμετρικά η καινούργια κατηγορία. Για να διαγράψουμε έναν τύπο Πιστοποιητικού, επιλέγουμε το εικονίδιο της διαγραφής .

Επεξεργασία/ Εισαγωγή Τύπου Πιστοποιητικού	
Περιγραφή:	
Σχόλια:	
Αποστολή Στοιχείων Καθαρισμός/ Επαναφορά Ακύρωση	

[Επιστροφή](#)

εικόνα 4.10

5.4.2 Προσθήκη και διαγραφή τρόπου παραλαβής Πιστοποιητικών

Επίσης, μπορούμε να προσθέσουμε ή να διαγράψουμε τρόπους παραλαβής πιστοποιητικών από την καρτέλα Τρόποι Παραλαβής Πιστοποιητικών. Επιλέγουμε την προσθήκη και στη φόρμα που εμφανίζεται συμπληρώνουμε την περιγραφή και τα σχόλια του νέου τρόπου παραλαβής που θέλουμε να εισάγουμε και «Αποστολή Στοιχείων».

Περιγραφή:	Σχόλια:		
Μέσω ΕΛΤΑ	Η χρέωση 5€ επιβαρύνει τον πολίτη		
Παραλαβή από το Δήμο	Ο πολίτης για να παραλάβει το Πιστοποιητικό πρέπει να επισκεφτεί την Αρμόδια Υπηρεσία		

[Προσθήκη](#)

Επεξεργασία / Εισαγωγή Τρόπου Παραλαβής Πιστοποιητικού

Περιγραφή:

Σχόλια:

[Αποστολή Στοιχείων](#)
[Καθαρισμός/ Επαναφορά](#)
[Ακύρωση](#)

[Επιστροφή](#)

εικόνα 4.11

6 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΛΗΣΕΩΝ-ΚΟΚ

6.1 Αναζήτηση κλήσεων

Στην καρτέλα ΚΟΚ ο υπάλληλος μπορεί να διαχειριστεί τις αιτήσεις για πληρωμές κλήσεων. Ακολουθώντας τη διαδρομή ΚΟΚ → Διαχείριση κλήσεων μπαίνουμε στη φόρμα με τις καταχωρημένες στο σύστημα κλήσεις.



εικόνα 5.1

Σε αυτή τη φόρμα μας δίνεται η δυνατότητα να αναζητήσουμε κλήσεις με συγκεκριμένα κριτήρια, τα οποία είναι τα παρακάτω:

1. Η ημερομηνία κλήσης,
2. Η ημερομηνία δήλωσης,
3. Η ημερομηνία ή ο τρόπος πληρωμής,
4. Ο τύπος παράβασης
5. Ο τύπος κλήσης
6. Η κατάσταση πληρωμής
7. Ο αριθμός πινακίδας
8. Το όνομα του πολίτη που υπέβαλε την κλήση

Κριτήρια Αναζήτησης

Ημ/νία Κλήσης		Έως:	
Από:		Έως:	
Ημ/νία Δήλωσης		Έως:	
Από:		Έως:	
Ημ/νία Πληρωμής		Έως:	
Από:		Έως:	
Τρόπος Πληρωμής:	Όλοι οι Τύποι	Τύπος Παράβασης:	Όλοι οι Τύποι
Τύπος Κλήσης:	Όλοι οι Τύποι	Κατάσταση Πληρωμής:	Όλες οι Καταστάσεις
Αρ. Πινακίδας:		Όνομα Πολίτη:	
Αναζήτηση		Καθαρισμός	

Ημ/νία ήλωσης	Όνομα Πολίτη	Ημ/νία Κλήσης	Αρ. Κλήσης	Αρ. Πινακίδας	Κατάσταση Πληρωμής	Αξία Κλήσης	Υπεύθυνος	
1/2008	zwzwwa2	16/12/2008	4512365478	EBE 2550	Επεξεργάζεται	150,00 €	zwzwwa4	

εικόνα 5.2

6.2 Επιβεβαίωση Πληρωμής

Για να πραγματοποιήσουμε την πληρωμή μπαίνουμε με το κουμπί της επεξεργασίας  στην καρτέλα της κλήσης.

Προκειμένου να προχωρήσουμε στην επιβεβαίωση της πληρωμής και εφόσον έχουμε πραγματοποιήσει όλους τους απαραίτητους ελέγχους, όπως για παράδειγμα αν η πληρωμή είναι εμπρόθεσμη, μεταβαίνουμε στο λεκτικό «Αλλαγή Κατάστασης» και εμφανίζεται μία καρτέλα από την οποία μπορούμε να επιβεβαιώσουμε την πληρωμή της κλήσης.

Στοιχεία κλήσης ΚΟΚ		Στοιχεία Πολίτη	
Ημερομηνία Υποβολής:	13 Νοε 2008	Ημ/νία Παράβασης:	12 Νοε 2008
Αριθμός Κυκλοφορίας:	MNY6788	Αριθμός Κλήσης:	7458
Είδος Κλήσης:	Δημοτική Αστυνομία	Είδος Παράβασης:	Αγνόηση φωτεινών σηματοδοτών
Όνομα Υπαλλήλου:		Περιοχή Παράβασης:	
Τόπος Παράβασης:		Αξία Παράβασης:	0,01 €
Σύνολο Επιβεβαιωθέντων Πληρωμών:	0,00 €	Υπόλοιπο	0,01 €
Κατάσταση :	Προς Επιβεβαίωση	Αλλαγή Κατάστασης	

Ημ/νία Πληρωμής	Τρόπος Πληρωμής	Κατάσταση	Δηλωθέν Ποσό	Ποσό Πληρωμής
(+) 13 Νοε 2008	☐ CREDIT CARD	Προς Επιβεβαίωση 0,01 €		0,00 €

[Επιστροφή](#)

εικόνα 5.3

Στη συνέχεια, στην καρτέλα που εμφανίζεται συμπληρώνουμε την ημερομηνία Μεταβολής, το ποσό της κλήσης, τυχόν παρατηρήσεις- αν επιθυμούμε - και «Υποβολή».

Στοιχεία κλήσης ΚΟΚ		Στοιχεία Πολίτη	
Ημερομηνία Υποβολής:	13 Νοε 2008	Ημ/νία Παράβασης:	12 Νοε 2008
Αριθμός Κυκλοφορίας:	MNY6788	Αριθμός Κλήσης:	7458
Είδος Κλήσης:	Δημοτική Αστυνομία	Είδος Παράβασης:	Αγνόηση φωτεινών σηματοδοτών
Όνομα Υπαλλήλου:		Περιοχή Παράβασης:	
Τόπος Παράβασης:		Αξία Παράβασης:	0,01 €
Σύνολο Επιβεβαιωθέντων Πληρωμών:	0,00 €	Υπόλοιπο	0,01 €
Κατάσταση :	Προς Επιβεβαίωση	Αλλαγή Κατάστασης	

Ημ/νία Πληρωμής	Τρόπος Πληρωμής	Κατάσταση	Δηλωθέν Ποσό	Ποσό Πληρωμής
(+) 13 Νοε 2008	☐ CREDIT CARD	Προς Επιβεβαίωση 0,01 €		0,00 €

Αλλαγή Κατάστασης Πληρωμής	
Ημ/νία Μεταβολής:	16/12/2008
Ποσό Συναλλαγής:	0.01 (π.χ. 160,55)
Νέα Κατάσταση:	
Παρατηρήσεις	
Υποβολή	Ακύρωση

[Επιστροφή](#)

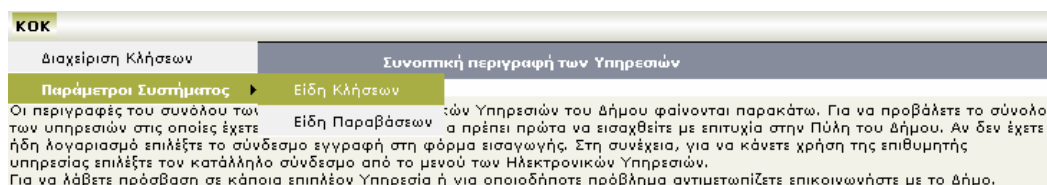
εικόνα 5.4

Σε περίπτωση που δεν μπορούμε για κάποιους λόγους να επιβεβαιώσουμε την κλήση, την αφήνουμε στην κατάσταση που έχει και αποστέλλουμε email στον πολίτη για να τον ενημερώσουμε. Η δυνατότητα αυτή μας δίνεται, όπως και στις λοιπές υπηρεσίες, από την καρτέλα «Στοιχεία Πολίτη».

6.3 Διαχείριση Παραμέτρων

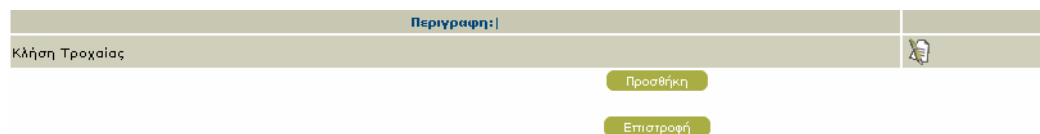
6.3.1 Προσθήκη και διαγραφή είδους κλήσεων

Ο υπάλληλος που έχει «πρόσβαση» και «διαχείριση» στην υπηρεσία μπορεί από τις παραμέτρους συστήματος-είδη κλήσεων- να κάνει προσθήκη ενός νέου είδους κλήσης.

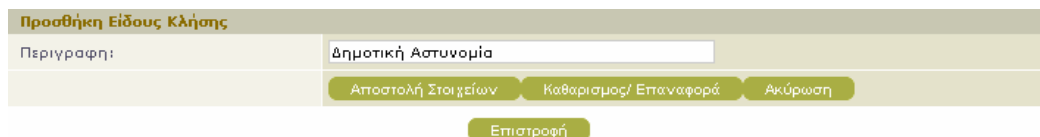


εικόνα 5.5

Αν, για παράδειγμα, έχουμε καταχωρήσει μόνο την «Τροχαία» και επιθυμούμε να εισάγουμε τη «Δημοτική Αστυνομία», πηγαίνουμε στην Προσθήκη και στην Περιγραφή εισάγουμε το λεκτικό που επιθυμούμε και στη συνέχεια «Αποστολή Στοιχείων».

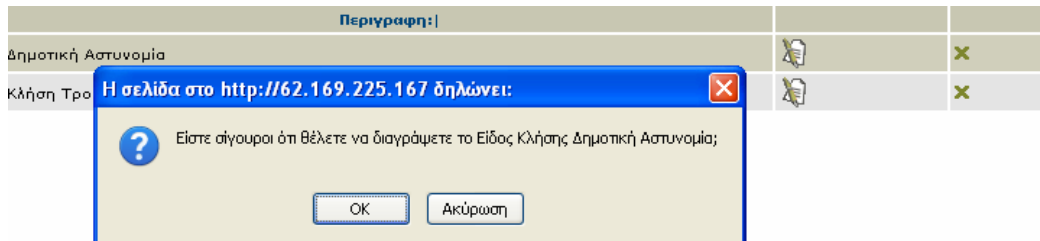


εικόνα 5.6



εικόνα 5.7

Με τη διαγραφή  μπορούμε να διαγράψουμε κάποιο είδος κλήσης αν το επιθυμούμε. Το σύστημα ζητά να επιβεβαιώσουμε την ενέργεια, επιλέγουμε ok και η διαγραφή θα πραγματοποιηθεί.



εικόνα 5.8

6.3.2 Προσθήκη και διαγραφή είδους Παράβασης

Επιλέγοντας τις Παραμέτρους Συστήματος-Είδη Παραβάσεων μπορούμε να προσθέσουμε ένα νέο είδος Παράβασης ή να διαγράψουμε κάποια που ήδη υπάρχει.

Περιγραφή:	Τιμή Προστίμου:	
Άλλο	120,00 €	
Αγνόηση φωτεινών σηματοδοτών	250,00 €	

εικόνα 5.9

Επιλέγοντας την Προσθήκη εμφανίζεται η φόρμα στην οποία συμπληρώνουμε την περιγραφή της Παράβασης την οποία θέλουμε να εισάγουμε, π.χ Παράνομη Στάθμευση και το ποσό του Προστίμου, και Αποστολή Στοιχείων. Με την επιλογή Καθαρισμός/ Επαναφορά, σβήνεται αυτόματα ό,τι έχουμε εισάγει στα πεδία μας.

Προσθήκη Είδους Παράβασης	
Περιγραφή:	Παράνομη Στάθμευση
Τιμή Προστίμου: (€)	150,50 (π.χ. 160,55)
Αποστολή Στοιχείων Καθαρισμός/ Επαναφορά Ακύρωση	

εικόνα 5.10

7 ΔΗΜΟΤΙΚΟΣ ΦΟΡΟΣ

7.1 Καταχώρηση Επιχείρησης

Για να διαχειριστεί την αίτηση πληρωμής δημοτικού φόρου, ο υπάλληλος θα πρέπει πρωτίστως να έχει καταχωρήσει τα στοιχεία της επιχείρησης και τον τύπο βιβλίων που αυτή χρησιμοποιεί, γεγονός που επιτυγχάνεται με τη φυσική παρουσία του πολίτη στο δήμο.

Επιλέγοντας την Καταχώρηση Επιχείρησης εμφανίζεται η φόρμα στην οποία καταχωρούμε τα στοιχεία της επιχείρησης.

Στοιχεία Επιχείρησης	
Συμπληρώστε τη φόρμα:	
* Επωνυμία Επιχείρησης	ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ Α.Α & Α.Ε
* Όνομα Χρήστη (Υπεύθυνου Επιχείρησης)	zwzw papadaga, 095372259
* Διεύθυνση Επιχείρησης	ΠΑΠΑΦΗ 6
* ΑΦΜ Επιχείρησης	095372259
* Αντικείμενο Επιχείρησης	ΕΣΤΙΑΣΗ
* Κατηγορία Επιχείρησης	Τέλος 2%
* Κατηγορία Βιβλίων	Κατηγορία Βιβλίου Α
Σχόλια	
Καταχώρηση Επιχείρησης Καθαρισμός	

Επιστροφή

εικόνα 6.1

Τα στοιχεία με αστερίσκο είναι υποχρεωτικό να συμπληρωθούν.

7.2 Επεξεργασία Πληρωμής Δημοτικού Φόρου

Εφόσον ο πολίτης υποβάλλει αίτηση πληρωμής, ο υπάλληλος για να τη διαχειριστεί επιλέγει από την καρτέλα «Δημοτικός Φόρος» την «Προβολή Πληρωμών», και μεταφέρεται στις αιτήσεις πληρωμών .

Δημ. Φόρος

- Καταχώρηση Επιχείρησης
- Προβολή Επιχειρήσεων
- Προβολή Πληρωμών**

Μενού Πληρωμών Δημοτικού Φόρου

μοτικού Φόρου καθώς και λεπτομέρειες για τις υπηρεσίες που προσφέρονται στην συγκεκριμένη κάτω. Για να κάνετε χρήση της επιθυμητής υπηρεσίας επιλέξτε τον κατάλληλο σύνδεσμο από το μενού των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.

εικόνα 6.2

Στα Κριτήρια Αναζήτησης θα πρέπει να επιλέξουμε την επιχείρηση για την οποία θέλουμε να επιβεβαιώσουμε την πληρωμή. Επίσης, μπορούμε να επιλέξουμε «Περίοδο Δήλωσης» καθώς και «Έτος Δήλωσης», αν θέλουμε να δούμε τα παραπάνω στοιχεία για μία συγκεκριμένη επιχείρηση.

Κριτήρια Αναζήτησης

Επιχείρηση: ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ Α.Α. & Α.Ε. Επιλέξτε Έτος Δήλωσης: []

Περίοδος Δήλωσης: Όλες οι Περιοδοι..

Αναζήτηση Καθαρισμός

Επωνυμία Επιχείρησης	Έτος Δήλωσης	Περίοδος Δήλωσης	Ημ/νία Πληρωμής	Ποσό Δήλωσης	Ποσό Τέλους	Υπεύθυνος	
ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ Α.Α. & Α.Ε	2025	Ιανουάριος - Μάρτιος	16/09/2008	5,00 €	0,10 €	portaladmin	
ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ Α.Α. & Α.Ε	2008	Ιανουάριος - Μάρτιος	29/02/2008	100,00 €	2,00 €	employee	
ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ Α.Α. & Α.Ε	2900	Απρίλιος - Ιούνιος	22/09/2008	5,00 €	0,10 €	portaladmin	
ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ Α.Α. & Α.Ε	2676	Ιανουάριος - Μάρτιος	23/09/2008	5,00 €	0,10 €	portaladmin	
ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ Α.Α. & Α.Ε	2089	Ιούλιος - Σεπτέμβριος	21/11/2008	5,00 €	0,10 €	portaladmin	
ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ Α.Α. & Α.Ε	4567	Απρίλιος - Ιούνιος	02/12/2008	5,00 €	0,10 €	portaladmin	
ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ Α.Α. & Α.Ε	2345	Ιανουάριος - Μάρτιος	28/08/2008	34,00 €	0,68 €	portaladmin	
ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ Α.Α. & Α.Ε	2008	Οκτώμβριος - Δεκέμβριος	12/09/2008	500,00 €	10,00 €	portaladmin	
ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ Α.Α. & Α.Ε	2009	Ιανουάριος - Μάρτιος	12/09/2008	0,10 €	0,00 €	portaladmin	
ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ Α.Α. & Α.Ε	2009	Οκτώμβριος - Δεκέμβριος	12/09/2008	0,10 €	0,00 €	portaladmin	

◀◀ 1 2 3 4 ▶▶▶

Επιστροφή

εικόνα 6.3

Εφόσον κάναμε την Αναζήτηση, εμφανίζεται η περιγραφή των στοιχείων της επιχείρησης. Έστω ότι επιλέγουμε να επιβεβαιώσουμε την πληρωμή του Δημοτικού Φόρου για την

Επιχείρηση ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ ΑΑ & ΑΕ για την περίοδο Ιανουάριος-Μάρτιος. Για να μπορέσουμε να επεξεργαστούμε την αίτηση πληρωμής, επιλέγουμε την «Επεξεργασία», και μεταφερόμαστε στην αίτηση. Προκειμένου να προχωρήσουμε στην επιβεβαίωση της πληρωμής, μεταβαίνουμε στο λεκτικό «Αλλαγή Κατάστασης» και εμφανίζεται μία φόρμα από την οποία μπορούμε να επιβεβαιώσουμε την πληρωμή του φόρου.

Στοιχεία Δήλωσης Δημοτικού Φόρου		Στοιχεία Πολίτη	
Επωνυμία Επιχείρησης	ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ Α.Α. & Α.Ε	Έτος Δήλωσης	2025
* Περίοδος Δήλωσης	Ιανουάριος - Μάρτιος	Ημ/νία Πληρωμής	16/09/2008
Ποσό Δήλωσης	5,00 €	Ποσό Τέλους:	0,10 €
Σύνολο Επιβεβαιωθέντων Πληρωμών:	0,00 €	Υπόλοιπο:	0,10 €
Κατάσταση :	Προς Επιβεβαίωση	Αλλαγή Κατάστασης	

Ημ/νία Πληρωμής	Τρόπος Πληρωμής	Κατάσταση	Δηλωθέν Ποσό	Ποσό Πληρωμής
(+) 16/09/2008	☐ CREDIT CARD	Προς Επιβεβαίωση 0,10 €		0,00 €

[Επιστροφή](#)

εικόνα 6.4

Προκειμένου να το πετύχουμε αυτό, μεταβαίνουμε στην αλλαγή κατάστασης, από όπου μας εμφανίζεται μία φόρμα για την επιβεβαίωση της πληρωμής.

Στοιχεία Δήλωσης Δημοτικού Φόρου		Στοιχεία Πολίτη	
Επωνυμία Επιχείρησης	ΥΔΡΟΓΕΙΟΣ Α.Α. & Α.Ε	Έτος Δήλωσης	2025
* Περίοδος Δήλωσης	Ιανουάριος - Μάρτιος	Ημ/νία Πληρωμής	16/09/2008
Ποσό Δήλωσης	5,00 €	Ποσό Τέλους:	0,10 €
Σύνολο Επιβεβαιωθέντων Πληρωμών:	0,00 €	Υπόλοιπο:	0,10 €
Κατάσταση :	Προς Επιβεβαίωση	Αλλαγή Κατάστασης	

Ημ/νία Πληρωμής	Τρόπος Πληρωμής	Κατάσταση	Δηλωθέν Ποσό	Ποσό Πληρωμής
(+) 16/09/2008	☐ CREDIT CARD	Προς Επιβεβαίωση 0,10 €		0,00 €

Αλλαγή Κατάστασης Πληρωμής

Ημ/νία Μεταβολής:	16/12/2008	...
Ποσό Συναλλαγής:	0	(π.χ. 160,55)
Νέα Κατάσταση:		
Παρατηρήσεις:		

[Υποβολή](#) [Ακύρωση](#)

[Επιστροφή](#)

εικόνα 6.5

Συμπληρώνουμε την «Ημερομηνία Μεταβολής», το «Ποσό Συναλλαγής», δηλαδή το ποσό του φόρου, τυχόν παρατηρήσεις, αν επιθυμούμε, και στη συνέχεια «Υποβολή». Κατά αυτόν τον τρόπο επιβεβαιώνουμε την πληρωμή του δημοτικού φόρου.

7.3 Διαχείριση Παραμέτρων

7.3.1 Προσθήκη και διαγραφή κατηγορίας βιβλίων

Δημ. Φόρος	
Καταχώρηση Επιχείρησης	Συνοπτική περιγραφή των Υπηρεσιών
Προβολή Επιχειρήσεων	
Προβολή Πληρωμών	διαθέσιμων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Δήμου φαίνονται παρακάτω. Για να προβάλετε το σύνολο πρόσβαση στο μενού θα πρέπει πρώτα να εισαχθείτε με επιτυχία στην Πύλη του Δήμου. Αν δεν έχετε πρόσβαση στο μενού θα πρέπει πρώτα να εισαχθείτε με επιτυχία στην Πύλη του Δήμου. Αν δεν έχετε πρόσβαση στο μενού θα πρέπει πρώτα να εισαχθείτε με επιτυχία στην Πύλη του Δήμου. Αν δεν έχετε πρόσβαση στο μενού θα πρέπει πρώτα να εισαχθείτε με επιτυχία στην Πύλη του Δήμου.
Παράμετροι Συστήματος	Κατηγορίες Βιβλίων Επιχειρήσεων / Συστημάτων. Στη συνέχεια, για να κάνετε χρήση της επιθυμητής κατηγορίας Βιβλίων Επιχειρήσεων / Συστημάτων, κλικ στην επιθυμητή κατηγορία Βιβλίων Επιχειρήσεων / Συστημάτων.
Για να λάβετε πρόσβαση σε κάποια υπηρεσία, κλικ στην επιθυμητή κατηγορία Βιβλίων Επιχειρήσεων / Συστημάτων.	Κατηγορίες Δημοτικού Φόρου. Στην συνέχεια, για να κάνετε χρήση της επιθυμητής κατηγορίας Δημοτικού Φόρου, κλικ στην επιθυμητή κατηγορία Δημοτικού Φόρου.
	Συχνότητες Δηλώσεων
	Περίοδοι Δηλώσεων
Αιτήματα / Καταγγελίες Πολιτών	Προτεραιότητες

εικόνα 6.6

Ο υπάλληλος που έχει «πρόσβαση» και «διαχείριση» στην υπηρεσία του Δημοτικού Φόρου δύναται να παραμετροποιεί την υπηρεσία. Συγκεκριμένα, μπορεί να επεξεργάζεται, να προσθέτει ή να διαγράφει Κατηγορίες Βιβλίων. Από τις Παραμέτρους Συστήματος-Κατηγορίες Βιβλίων εμφανίζεται η καρτέλα με τις κατηγορίες βιβλίων.

Για να προσθέσουμε μία νέα κατηγορία επιλέγουμε την Προσθήκη

Περιγραφή:	Συχνότητα:	Επεξεργασία	Διαγραφή
Κατηγορία Βιβλίου Α	Μηνιαία	Επεξεργασία	Διαγραφή
Κατηγορία Βιβλίου Β	Τρίμηνη	Επεξεργασία	Διαγραφή

Προσθήκη

Επιστροφή

εικόνα 6.7

Συμπληρώνουμε την κατηγορία που θέλουμε να προσθέσουμε και τη συχνότητα δηλώσεων, και στη συνέχεια Αποστολή Στοιχείων.

Επεξεργασία / Προσθήκη Κατηγορίας Βιβλίου Εταιριών	
Περιγραφή:	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΒΙΒΛΙΟΥ Γ
Συχνότητα:	Εξάμηνη
Αποστολή Στοιχείων Καθαρισμός/ Επανάφορα Ακύρωση	

Επιστροφή

εικόνα 6.8

8 ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

8.1 Εισαγωγή Απόφασης

Από την καρτέλα «Αποφάσεις», «Εισαγωγή Απόφασης», μπορούμε να εισάγουμε τις Αποφάσεις.



εικόνα 7.1

Με τον τρόπο αυτό μεταβαίνουμε στη φόρμα εισαγωγής απόφασης. Συμπληρώνουμε τα στοιχεία της απόφασης στα αντίστοιχα πεδία.

1. Τον Αριθμό Απόφασης
2. Τον Αριθμό Πρωτοκόλλου
3. Τον Αριθμό Πρακτικού
4. Το Θέμα της Απόφασης
5. Την Ημερομηνία Έκδοσης
6. Την Κατηγορία π.χ. αν είναι απόφαση ΔΣ

Στην Αναζήτηση μπορούμε να εισάγουμε το αρχείο στο οποίο βρίσκεται η απόφασή μας και τέλος «Αποθήκευση».

ΠΡΟΣΟΧΗ: Τα πεδία με αστερίσκο είναι υποχρεωτικό να συμπληρωθούν.

Στοιχεία Απόφασης	
Συμπληρώστε τη φόρμα:	
*Αριθμός Απόφασης:	111
Αριθμός Πρωτοκόλλου:	54
*Αριθμός Πρακτικού:	102/2008
*Θέμα:	test
*Ημερομηνία Έκδοσης:	17/12/200 ...
*Κατηγορία:	Αποφάσεις Δ.Σ. ▼
*Αρχείο Απόφασης:	C:\Documents and Settings\aristl\Ε Αναζήτηση...
Σχόλια - Παρατηρήσεις:	
Αποθήκευση Καθαρισμός	
Επιστροφή	

εικόνα 7.2

Κατά αυτόν τον τρόπο δημοσιεύονται οι αποφάσεις και το σύστημα μας ενημερώνει για την επιτυχή τους καταχώρηση.

Η νέα απόφαση καταχωρήθηκε με επιτυχία και περιλαμβάνει μεταξύ άλλων τα ακόλουθα στοιχεία

Στοιχεία Απόφασης	
*Αριθμός Απόφασης:	111
Αριθμός Πρωτοκόλλου:	54
*Αριθμός Πρακτικού:	102/2008
*Θέμα:	test
*Ημερομηνία Έκδοσης:	17/12/2008

Επιστροφή

εικόνα 7.3

8.2 Διαχείριση Αποφάσεων

Από την καρτέλα «Διαχείριση Αποφάσεων» μπορούμε να δούμε τις ήδη καταχωρημένες αποφάσεις, να κάνουμε λήψη του αρχείου ακόμη και να κάνουμε διαγραφή. Και εδώ μας δίνεται η δυνατότητα να αναζητήσουμε αποφάσεις με συγκεκριμένα κριτήρια, τα οποία είναι τα ακόλουθα:

- Αριθμό απόφασης
- Αριθμό πρωτοκόλλου
- Θέμα
- Ημερομηνία (ή διάστημα)
- Λέξεις Κλειδιά

Επίσης, υπάρχει η δυνατότητα αποθήκευσης και εκτύπωσης της απόφασης, καθώς και η δυνατότητα αποθήκευσης των αποτελεσμάτων αναζήτησης. Με την Αναζήτηση, και χωρίς να έχουμε επιλέξει συγκεκριμένα κριτήρια, μας φέρνει όλες τις αποφάσεις οι οποίες έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα.

Κριτήρια Αναζήτησης			
Ημερομηνία Έκδοσης:	Από:	Έως:	
Αριθμός	Από:	Έως:	
Κατηγορία:	Όλες οι Κατηγορίες		
Αναζήτηση		Καθαρισμός	

Αριθμός	Θέμα	Ημ/νία Έκδοσης	Υπάλληλος			
111	test	17/12/2008	zwzwa4			

εικόνα 7.4

8.2.1 Λήψη Απόφασης

Επιλέγοντας να κάνουμε λήψη αρχείου εμφανίζεται το παρακάτω παράθυρο. Εδώ, επιλέγουμε το σημείο που θέλουμε να αποθηκεύσουμε το αρχείο μας.

ισάγετε τα κριτήρια αναζήτησης χωρίς να συμπληρώσετε τα πεδία "Αναζήτηση"

Ημερομηνία Έκδοσης:

Αριθμός:

Από:

Κατηγορία:

Άνοιγμα αμγΔ ±IMZ±Γ1.doc

Επιλέξτε να ανοίξετε

αμγΔ ±IMZ±Γ1.doc
που είναι: Έγγραφο του Microsoft Word
από: http://62.169.225.167

Τι να κάνει ο Firefox με αυτό το αρχείο;

☐ Άνοιγμα με

☒ Αποθήκευση αρχείου

☐ Να γίνεται αυτόματα από εδώ και πέρα για αρχεία αυτού του είδους.

Υπάλληλος: zwzwa4

εικόνα 7.5

8.2.2 Επεξεργασία Απόφασης

Επιλέγοντας να επεξεργαστούμε την απόφαση , εμφανίζεται η φόρμα της απόφασης, από όπου μπορούμε να μεταβάλλουμε κάποια στοιχεία της αν το επιθυμούμε.

Απόφαση	
Συμπληρώστε τη φόρμα:	
*Αριθμός Απόφασης:	1234
Αριθμός Πρωτοκόλλου:	
*Αριθμός Πρακτικού:	23
*Θέμα:	test
*Ημερομηνία Έκδοσης:	07/10/200 ...
*Κατηγορία:	Αποφάσεις Δ.Ε. ▼
*Αρχείο Απόφασης:	Αναζήτηση...
Σχόλια - Παρατηρήσεις:	
Αποθήκευση Καθαρισμός	
Επιστροφή	

εικόνα 7.6

8.2.3 Διαγραφή Απόφασης

Τέλος, επιλέγοντας τη διαγραφή  μπορούμε να διαγράψουμε μία απόφαση η οποία έχει καταχωρηθεί στο σύστημα. Σε αυτό το σημείο το σύστημα θα ζητήσει να επιβεβαιώσουμε τη διαγραφή της απόφασης. Επιλέγουμε OK και η απόφαση διαγράφεται.

8.3 Διαχείριση Παραμέτρων

Από την καρτέλα Παράμετροι Συστήματος μπορούμε να κάνουμε προσθήκη μιας νέας κατηγορίας απόφασης.

Περιγραφή:	Σχόλια:
Αποφάσεις Δ.Ε.	Αποφάσεις Δημοτικής Επιτροπής
Προσθήκη	
Επιστροφή	

εικόνα 7.7

Στη φόρμα που εμφανίζεται συμπληρώνουμε στην περιγραφή τον τύπο της Απόφασης και συνοδευτικά τα σχόλια. Για να αποθηκεύσουμε, επιλέγουμε «Αποστολή Στοιχείων».

Προσθήκη Κατηγορίας Αποφάσεων	
Περιγραφή:	Αποφάσεις Δ.Σ.
Σχόλια:	Αποφάσεις Δημοτικού Συμβουλίου
Αποστολή Στοιχείων Καθαρισμός/ Επανάφορά Ακύρωση	
Επιστροφή	

εικόνα 7.8

9 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΒΕΒΑΙΩΣΕΙΣ ΤΑΠ

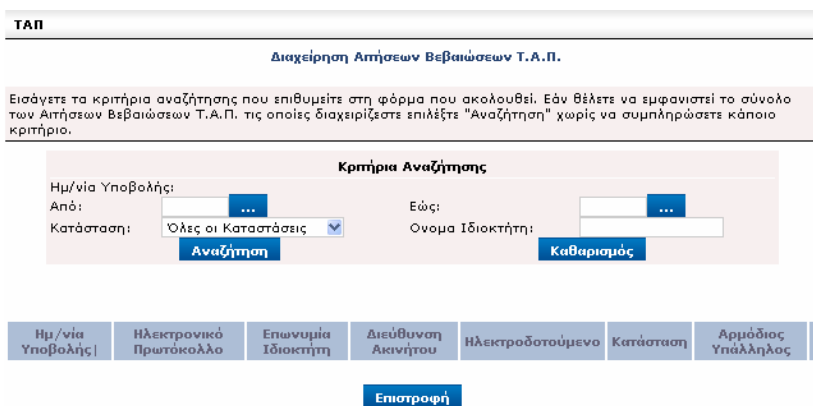
9.1 Αναζήτηση Αιτήσεων

Προκειμένου να διαχειριστεί ένας υπάλληλος τις αιτηθέντες από τους πολίτες βεβαιώσεις ΤΑΠ, ακολουθεί τη διαδρομή ΤΑΠ-Προβολή Βεβαιώσεων.



εικόνα 8.1

Σε αυτήν την καρτέλα υπάρχει η δυνατότητα να αναζητήσουμε τις αιτήσεις για βεβαιώσεις ΤΑΠ με συγκεκριμένα κριτήρια. Δηλαδή, με βάση την κατάστασή του, π.χ εάν έχει εκδοθεί ή όχι, και με βάση την ημερομηνία. Μπορούμε, για παράδειγμα, να αναζητήσουμε μία αίτηση για βεβαίωση ΤΑΠ για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο (π.χ από 5/12/2008 έως 12/12/2008).



εικόνα 8.2

Εφόσον έχουμε κάνει Αναζήτηση, μας εμφανίζει τη λίστα με τις καταχωρημένες αιτήσεις για βεβαιώσεις ΤΑΠ.

Ημ/νία Υποβολής	Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο	Επωνυμία Ιδιοκτήτη	Διεύθυνση Ακινήτου	Ηλεκτροδοτούμενο	Κατάσταση	Αρμόδιος Υπάλληλος
19 Φεβ 2009	e263	manos	Βενιζέλου	☒	Εκκρεμεί	esodatritopolis

Επιστροφή

εικόνα 8.3

9.2 Επεξεργασία Βεβαιώσεων ΤΑΠ

Επιλέγοντας την επεξεργασία  στην αίτηση για βεβαίωση που θέλουμε να διαχειριστούμε, μεταφερόμαστε στην καρτέλα της αίτησης (εικόνα 8.4).

Διαχείριση Αίτησης Βεβαίωσης Τ.Α.Π

Στοιχεία Επικοινωνίας

Ηλεκτροδοτείται:

☒

Αριθμός Παροχής:

1234

*Χρήση:

για κάθε νόμιμη

*Διεύθυνση:

Βενιζέλου

*Αριθμός:

12

*Όροφος:

1

Ημ/νία Υποβολής:

19 Φεβ 2009

Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο

e263

Κατάσταση

Εκκρεμεί

Μεταβολή Κατάστασης

Επιστροφή

εικόνα 8.4

Από εδώ, μπορούμε να δούμε αναλυτικά τα στοιχεία του χρήστη που υπέβαλε την αίτηση, καθώς και να του στείλουμε email, εάν χρειάζεται, επιλέγοντας από την καρτέλα *στοιχεία επικοινωνίας* την «αποστολή email».

Αν, για παράδειγμα, δεν είναι δυνατή η έκδοση της βεβαίωσης λόγω έλλειψης κάποιων δικαιολογητικών, μπορούμε με την αποστολή email και στη φόρμα που εμφανίζεται -εικόνα 5.5- να αποστείλουμε email και να ενημερώσουμε τον πολίτη, χωρίς να χρειάζεται να βγούμε από το σύστημα.

Στοιχεία Μηνύματος

*Θέμα:

Επιλέξτε Γραμματοσειρά

Επιλέξτε Τύπο Κειμένου

Επιλέξτε Μέγεθος

B
I
U





*Μήνυμα:

Path: body

Αποστολή

Καθαρισμός

Επιστροφή

εικόνα 8.5

Προκειμένου να διαχειριστούμε την αίτηση μεταβαίνουμε στο κάτω μέρος της φόρμας και πατάμε το πλήκτρο μεταβολή κατάστασης (εικόνα 5.6).

Διαχείριση Αίτησης Βεβαίωσης Τ.Α.Π

Στοιχεία Επικοινωνίας

Ηλεκτροδοτείται: ☒ *Διεύθυνση: **Βενιζέλου**
 Αριθμός Παροχής: **1234** *Αριθμός: **12**
 *Χρήση: **για κάθε νόμιμη** *Όροφος: **1**

Ημ/νία Υποβολής: **19 Φεβ 2009**
 Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο: **e263**
 Κατάσταση: **Εκκρεμεί**

Ημ/νία Μεταβολής	Χρήστης	Από Κατάσταση	Σε Κατάσταση	Παρατηρήσεις
19 Φεβ 2009	manos	Αρχική Κατάσταση	Εκκρεμεί	

Μεταβολή Κατάστασης

Μεταβολή Κατάστασης Αίτησης Βεβαίωσης Τ.Α.Π

Ημ/νία Μεταβολής Κατάστασης: 19/02/2009 ...

Νέα Κατάσταση Αιτήματος: Αρχική Κατάσταση

Παρατηρήσεις:

Απαραίτητα Δικαιολογητικά Προσκομίστηκε Παρατηρήσεις
 Απόδειξη λογαριασμού ΔΕΗ (τελευταία και εξοφλημένη) ☐

Ακύρωση **Αποστολή Αίτησης**

εικόνα 8.6

Όταν συγκεντρώσουμε όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την έκδοση της αίτησης, το αναζητάμε από τη διαδρομή που προαναφέραμε και αφού το εντοπίσουμε, αλλάζουμε την κατάσταση και το θέτουμε σε κατάσταση «Ολοκληρώθηκε» από σε «Αρχική κατάσταση». Στο ιστορικό μεταβολής, και πάλι, θα φαίνονται οι αλλαγές, ενώ ο πολίτης θα ενημερωθεί με email ότι η αίτησή του για βεβαίωση ΤΑΠ ολοκληρώθηκε.

Διαχείριση Αίτησης Βεβαίωσης Τ.Α.Π

Στοιχεία Επικοινωνίας

Ηλεκτροδοτείται: ☒ *Διεύθυνση: **Βενιζέλου**
 Αριθμός Παροχής: **1234** *Αριθμός: **12**
 *Χρήση: **για κάθε νόμιμη** *Όροφος: **1**

Ημ/νία Υποβολής: **19 Φεβ 2009**
 Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο: **e263**
 Κατάσταση: **Τελική Κατάσταση**

Απόδειξη λογαριασμού ΔΕΗ (τελευταία και εξοφλημένη)

Ημ/νία Μεταβολής	Χρήστης	Από Κατάσταση	Σε Κατάσταση	Παρατηρήσεις
18 Φεβ 2009	esodatirpolis	Εκκρεμεί	Τελική Κατάσταση	
19 Φεβ 2009	manos	Αρχική Κατάσταση	Εκκρεμεί	

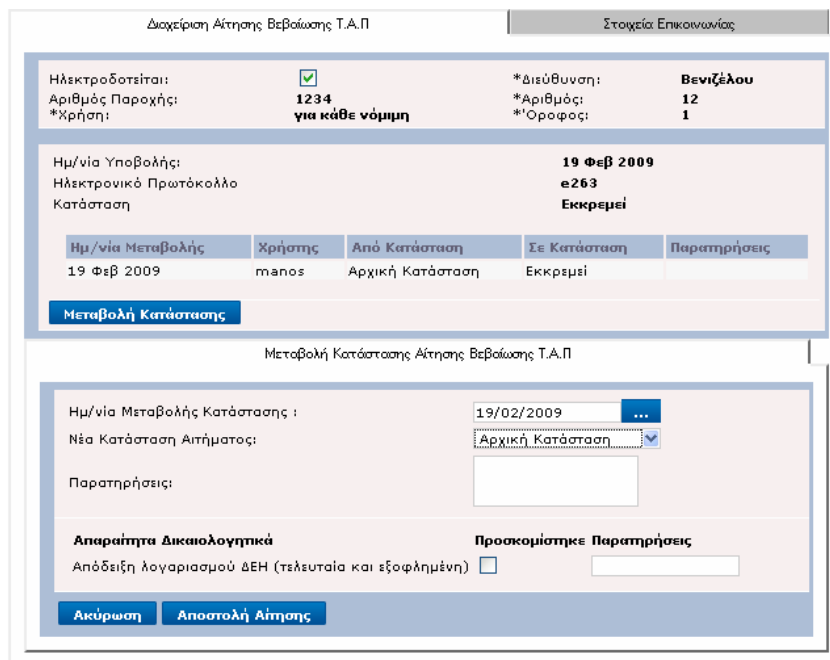
Μεταβολή Κατάστασης

Επιστροφή

εικόνα 8.7

9.3 Βεβαίωση που δεν μπορεί να εκδοθεί

Σε περίπτωση που δεν μπορούμε να εκδώσουμε μία Βεβαίωση ΤΑΠ γιατί δεν έχουν προσκομιστεί τα απαραίτητα δικαιολογητικά -εφόσον το έχουμε βρει (βλ. Διαχείριση Αιτήσεων), επιλέγουμε το λεκτικό «δεν μπορεί να εκδοθεί» και «Αποθήκευση». Στο σημείο αυτό μπορούμε από τη φόρμα: **Αποστολή email**, από την καρτέλα *Στοιχεία Επικοινωνίας*, να αποστείλουμε ένα email στον πολίτη προκειμένου να τον ενημερώσουμε γιατί δεν μπορεί να εκδοθεί η αίτησή του.



Διαχείριση Αίτησης Βεβαίωσης Τ.Α.Π

Στοιχεία Επικοινωνίας

Ηλεκτροδοτείται: ☒ *Διεύθυνση: **Βενιζέλου**
 Αριθμός Παροχής: **1234** *Αριθμός: **12**
 *Χρήση: **για κάθε νόμιμη** *Όροφος: **1**

Ημ/νία Υποβολής: **19 Φεβ 2009**
 Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο: **e263**
 Κατάσταση: **Εκκρεμεί**

Ημ/νία Μεταβολής	Χρήστης	Από Κατάσταση	Σε Κατάσταση	Παρατηρήσεις
19 Φεβ 2009	manos	Αρχική Κατάσταση	Εκκρεμεί	

Μεταβολή Κατάστασης

Μεταβολή Κατάστασης Αίτησης Βεβαίωσης Τ.Α.Π

Ημ/νία Μεταβολής Κατάστασης : ...

Νέα Κατάσταση Αιτήματος:

Παρατηρήσεις:

Απαραίτητα Δικαιολογητικά **Προσκομίστηκε Παρατηρήσεις**
 Απόδειξη λογαριασμού ΔΕΗ (τελευταία και εξοφλημένη) ☐

Ακύρωση **Αποστολή Αίτησης**

εικόνα 8.8

9.4 Διαχείριση Παραμέτρων

9.4.1 Προσθήκη και διαγραφή Δικαιολογητικού

Από τα παραμετρικά της καρτέλας του ΤΑΠ - Παράμετροι Συστήματος - Είδη Δικαιολογητικών μπορούμε να προσθέσουμε ή και να διαγράψουμε έναν τύπο Δικαιολογητικού.

ΤΑΠ	
Προβολή Βεβαιώσεων	Συνοπτική περιγραφή των Υπηρεσιών
Παράμετροι Συστήματος	Είδη Δικαιολογητικών
Οι περιγραφές του συνόλου των διαθέσιμων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Δήμου φαίνονται παρακάτω. Για να προβάλετε το σύνολο των υπηρεσιών στις οποίες έχετε πρόσβαση στο μενού θα πρέπει πρώτα να εισαχθείτε με επιτυχία στην Πύλη του Δήμου. Αν δεν έχετε ήδη λογαριασμό επιλέξτε το σύνδεσμο εγγραφή στη φόρμα εισαγωγής. Στη συνέχεια, για να κάνετε χρήση της επιθυμητής υπηρεσίας επιλέξτε τον κατάλληλο σύνδεσμο από το μενού των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών. Για να λάβετε πρόσβαση σε κάποια επιπλέον Υπηρεσία ή για οποιοδήποτε πρόβλημα αντιμετωπίζετε επικοινωνήστε με το Δήμο.	

Για να εισάγουμε ένα νέο είδος Δικαιολογητικού επιλέγουμε την «Προσθήκη».

Περιγραφή:	Ηλεκτροδοτούμενο:		
Απόδειξη λογαριασμού ΔΕΗ (τελευταία και εξοφλημένη)	Ηλεκτροδοτούμενο		
Διακοπή της παροχής από τη ΔΕΗ (αν είχε προηγουμένως ρεύμα)	Μη Ηλεκτροδοτούμενο		

Προσθήκη

Επιστροφή

εικόνα 8.9

Στη φόρμα που εμφανίζεται εισάγουμε την περιγραφή του δικαιολογητικού και επιλέγουμε από το drop down menu αν το ακίνητο είναι ηλεκτροδοτούμενο ή όχι. Για να διαγράψουμε έναν είδος δικαιολογητικού, επιλέγουμε το εικονίδιο της διαγραφής .

Προσθήκη Είδους Δικαιολογητικού	
Περιγραφή:	
Ηλεκτροδοτούμενο:	Μη Ηλεκτροδοτούμενο
Αποστολή Στοιχείων Καθαρισμός/ Επαναφορά Ακύρωση	

Επιστροφή

εικόνα 8.10