

Οδηγίες Χρήσης Υπηρεσιών Δημοτικής Διαδικτυακής Πύλης

Αιτήματα – Καταγγελίες Πολιτών

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

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

Ανώνυμο Αίτημα – Σχόλιο

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

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

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

Επώνυμα Αιτήματα – Καταγγελίες Πολιτών

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

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

Κατά την υποβολή νέου Αιτήματος – Καταγγελίας, ο χρήστης :

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

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

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

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

Πιστοποιητικά - Βεβαιώσεις

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

Πιστοποίηση Χρήστη

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

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

Πιστοποιητικά Δημοτολογίου

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

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

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

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

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

Βεβαιώσεις μη οφειλής ΤΑΠ

Ο πιστοποιημένο χρήστης της Πύλης, επιλέγοντας την λειτουργία «Αιτήσεις Βεβαιώσεων ΤΑΠ» μπορεί να ξεκινήσει την διαδικασία υποβολής νέας αίτησης για χορήγηση Βεβαίωσης μη Οφειλής ΤΑΠ για ένα συγκεκριμένο ακίνητο του Δήμου, επιλέγοντας την λειτουργία «Νέο Αίτημα ΤΑΠ». Στη συνέχεια ο χρήστης:

1. Συμπληρώνει τα ακριβή στοιχεία του Ακινήτου
2. Συμπληρώνει το κείμενο με τυχόν λεπτομέρειες ή παρατηρήσεις.
3. Συμπληρώνει τον τρόπο Αποστολής
4. Υποβάλλει την Αίτηση με την λειτουργία «Υποβολή»

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

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

Ο Πολίτης – χρήστης μπορεί να παρακολουθήσει την πορεία του Αιτήματος του μέσα από την Δημοτική Πύλη. Η επιλογή της λειτουργίας «Αιτήσεις Βεβαιώσεων ΤΑΠ» εμφανίζει στη οθόνη του κατάλογο με όλες τις αιτήσεις βεβαιώσεων ΤΑΠ που έχει υποβάλλει και πληροφορίες για την κατάσταση τους (στοιχεία πρωτοκόλλου, κατάσταση). Ο χρήστης επιλέγοντας μια αίτηση

από τον κατάλογο, μπορεί να δει τα αναλυτικά στοιχεία της (κείμενο που είχε υποβάλει, τυχόν απάντηση του Δήμου, στοιχεία πρωτοκόλλου, κατάσταση).

Πληρωμή Προστίμων Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας

Με την λειτουργία αυτή ο Πολίτης μπορεί να εξοφλήσει μια οφειλή του προς το Δήμο που αφορά πρόστιμο του Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας (παράνομη στάθμευση κλπ). Προϋπόθεση για την πληρωμή του προστίμου είναι :

1. Να έχει εγγραφεί ο Πολίτης σαν χρήστης στην Δημοτική Πύλη
2. Να έχει συμπληρώσει τα απαραίτητα στοιχεία του

Διαδικασία Πληρωμής Προστίμου ΚΟΚ

Ο χρήστης επιλέγει την λειτουργία «Πληρωμή Προστίμων ΚΟΚ» και ;

1. Συμπληρώνει τον Κωδικό του Δήμου και το Είδος της Κλήσης, όπως αναγράφονται στο έντυπο της κλήσης. Στην Πύλη υπάρχουν μόνο τα επιτρεπτά είδη κλήσης που πληρώνονται στον Δήμο.
2. Η Πύλη ελέγχει τον Κωδικό του Δήμου, ώστε να μην πληρωθεί κλήση άλλου Δήμου, και επιστρέφει το ποσό που αντιστοιχεί στο είδος της κλήσης.
3. Στη συνέχεια ο χρήστης μπορεί να συμπληρώσει τα υπόλοιπα στοιχεία της κλήσης, δηλαδή Αριθμό κλήσης, Αριθμό αυτοκινήτου, Ημερομηνία και Ώρα. Υποβάλει τα στοιχεία αυτά με την λειτουργία «Υποβολή»

Η Δημοτική Πύλη μεταφέρει το αίτημα στην εφαρμογή Διαχείρισης Κλήσεων του Δήμου , η οποία:

1. Αναζητά τη κλήση με τα συγκεκριμένα στοιχεία που δηλώθηκαν στο αρχείο των καταχωρημένων κλήσεων.
2. Στη συνέχεια:
 - a. Σε περίπτωση που εντοπίσει την κλήση, επιστρέφει στην Δημοτική Πύλη τα στοιχεία και τα ποσά που είναι καταχωρημένα στο σύστημα:
 - b. Σε περίπτωση που δεν βρεθεί η κλήση, τότε καταχωρείται εξ αρχής στην εφαρμογή του Δήμου, ενώ υπολογίζεται και το τελικό ποσό.

Στη συνέχεια η Δημοτική Πύλη εμφανίζει στον χρήστη τα στοιχεία της Κλήσης – προστίμου τα οποία εντοπίστηκαν ή καταχωρήθηκαν, μαζί με τα αντίστοιχα ποσά τα οποία πρέπει να καταβάλει ο υπόχρεος.

Μετά την εμφάνιση των στοιχείων της κλήσης, ο χρήστης έχει την δυνατότητα να προχωρήσει στην εξόφληση της οφειλής, ως εξής:

1. Η εξόφληση θα γίνει με χρήση πιστωτικής κάρτας
2. Η εξόφληση θα αφορά ολόκληρο το ποσό της οφειλής.

Να σημειωθεί το ποσό το οποίο εμφανίζεται στην οθόνη αφορά την οφειλή όπως ισχύει την συγκεκριμένη χρονική στιγμή κατά την οποία υποβλήθηκε το αίτημα εξόφλησης του προστίμου. Σε περίπτωση που ο χρήστης δε συνεχίσει την διαδικασία της πληρωμής αλλά επανέλθει μετά από ένα χρονικό διάστημα, το ποσό της οφειλής μπορεί να είναι διαφορετικό λόγω πιθανών προσαυξήσεων.

Επιλέγοντας την λειτουργία πληρωμή:

- Ο χρήστης επιβεβαιώνει τα στοιχεία της πληρωμής
- Μεταφέρεται σε ασφαλή σελίδα της τράπεζας, στην οποία δηλώνει τα στοιχεία της πιστωτικής κάρτας και επιβεβαιώνει την πληρωμή
- Η τράπεζα εκτελεί τους απαραίτητους ελέγχους και ολοκληρώνει την πληρωμή.
- Ο χρήστης ενημερώνεται για την επιτυχημένη ολοκλήρωση της πληρωμής.

Σε περίπτωση αποτυχίας της πληρωμής, ο χρήστης ενημερώνεται κατάλληλα.

Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις

Ενταλματοποιημένες Πληρωμές

Με την λειτουργία αυτή, μία επιχείρηση Προμηθευτής του Δήμου στη οποία ο Δήμος οφείλει ένα ποσό, μπορεί να ενημερωθεί για τη δυνατότητα να εισπράξει το οφειλόμενο ποσό ή μέρος αυτού. Η επιχείρηση μπορεί να ενημερωθεί κατά πόσον έχει ενταλματοποιηθεί μια πληρωμή του Δήμου προς αυτή.

Προϋπόθεση για την ενημέρωση της επιχείρησης είναι :

3. Να έχει εγγραφεί η Επιχείρηση σαν χρήστης στην Δημοτική Πύλη
4. Να έχει συμπληρώσει τα απαραίτητα στοιχεία (ΑΦΜ)
5. Να έχει πιστοποιηθεί η εταιρεία – χρήστης μέσα από την παρουσία αντιπροσώπου της στο Δήμο.
6. Η είσοδος της «εταιρείας» σαν χρήστης στην Πύλη (login)

Με την επιλογή «Εγκεκριμένες Πληρωμές» ο χρήστης εκπρόσωπος της εταιρείας ενημερώνεται με τον κατάλογο όλων των ενταλματοποιημένων πληρωμών μέχρι σήμερα.

Δημοτικός Φόρος

Με την λειτουργία αυτή μία επιχείρηση μπορεί να κάνει Δήλωση και Πληρωμή Δημοτικού Φόρου μιας περιόδου, είτε να εξοφλήσει μια βεβαιωμένη οφειλή Δημοτικού Φόρου Προϋπόθεση για την πληρωμή Δημοτικού Φόρου είναι :

1. Να έχει εγγραφεί η επιχείρηση σαν χρήστης στην Δημοτική Πύλη
2. Να έχει συμπληρώσει τα απαραίτητα στοιχεία (ΑΦΜ)
4. Να Πιστοποιηθεί η εταιρεία σαν Χρήστης από τον Δήμο, με επίσκεψη του στο Δήμο και επίδειξη των απαραίτητων εγγράφων.

Δήλωση και Πληρωμή Δημοτικού Φόρου

Ο χρήστης (που εκπροσωπεί την εταιρεία) επιλέγει την λειτουργία «Δήλωση και Πληρωμή Δημοτικού Φόρου» και ;

Συμπληρώνει τα απαραίτητα στοιχεία της δήλωσης, τα οποία είναι:

- Περίοδος Δήλωσης: Αφορά την περίοδο υποβολής Φ.Π.Α. (1-12 αν υποβάλει δήλωση Φ.Π.Α. κάθε μήνα, 1-4 αν υποβάλλει κάθε τρίμηνο κλπ).
- Έτος: Αφορά το έτος της περιόδου που δηλώνεται.
- Ακαθάριστα Έσοδα: Τα ακαθάριστα έσοδα της επιχείρησης, όπως δηλώθηκαν στην Δήλωση Φ.Π.Α.
- Ημερομηνία: Η ημερομηνία υποβολής της δήλωσης Φ.Π.Α.

και υποβάλει την Δήλωση.

Η Δημοτική Πύλη σε συνεργασία με πληροφοριακό σύστημα του Δήμου, ελέγχει τα στοιχεία, υπολογίζει το οφειλόμενο ποσό του φόρου, τυχόν προσαυξήσεις που πρέπει να επιβληθούν και τις εμφανίζει στο χρήστη.

Στη συνέχεια ο χρήστης έχει την δυνατότητα να προχωρήσει στην ηλεκτρονική πληρωμή του οφειλόμενου ποσού. Επιλέγοντας την λειτουργία πληρωμή:

- Ο χρήστης επιβεβαιώνει τα στοιχεία της πληρωμής
- Μεταφέρεται σε ασφαλή σελίδα της τράπεζας, στην οποία δηλώνει τα στοιχεία της πιστωτικής κάρτας και επιβεβαιώνει την πληρωμή
- Η τράπεζα εκτελεί τους απαραίτητους ελέγχους και ολοκληρώνει την πληρωμή.
- Ο χρήστης ενημερώνεται για την επιτυχημένη ολοκλήρωση της πληρωμής.

Σε περίπτωση αποτυχίας της πληρωμής, ο χρήστης ενημερώνεται κατάλληλα.

Η διαδικασία Δήλωσης και Πληρωμής Δημοτικού Φόρου είναι ενιαία. Αν δεν ολοκληρωθεί η ηλεκτρονική πληρωμή, η δήλωση απορρίπτεται και πρέπει να υποβληθεί εκ νέου.

Πληρωμή Βεβαιωμένου Δημοτικού Φόρου

Ο χρήστης (που εκπροσωπεί την εταιρεία) επιλέγει την λειτουργία «Πληρωμή Βεβαιωμένου Δημοτικού Φόρου» . Η Δημοτική Πύλη αναζητά στο πληροφοριακό σύστημα του Δήμου, βεβαιωμένες οφειλές Δημοτικού Φόρου και εμφανίζει την αντίστοιχη κατάσταση στην οθόνη.

Ο χρήστης επιλέγει μια βεβαιωμένη οφειλή. Η Δημοτική Πύλη προβάλλει τα δεδομένα της οφειλής.

Στη συνέχεια ο χρήστης έχει την δυνατότητα να προχωρήσει στην ηλεκτρονική πληρωμή του οφειλόμενου ποσού. Επιλέγοντας την λειτουργία πληρωμή::

- Ο χρήστης επιβεβαιώνει τα στοιχεία της πληρωμής
- Μεταφέρεται σε ασφαλή σελίδα της τράπεζας, στην οποία δηλώνει τα στοιχεία της πιστωτικής κάρτας και επιβεβαιώνει την πληρωμή
- Η τράπεζα εκτελεί τους απαραίτητους ελέγχους και ολοκληρώνει την πληρωμή.
- Ο χρήστης ενημερώνεται για την επιτυχημένη ολοκλήρωση της πληρωμής.

Σε περίπτωση αποτυχίας της πληρωμής, ο χρήστης ενημερώνεται κατάλληλα.