

ΔΗΜΟΣ ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ
MUNICIPALITY OF LARISSA

ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΙΩΝΟΣ ΔΡΑΓΟΥΜΗ 2
41222 ΛΑΡΙΣΑ
Πληροφ: Ν. Αναστασίου
Τηλ: 2410-001123
E-mail: grpolygon@larissa.gov.gr

ΠΡΟΣ

- ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΗΜΑΡΧΟΥ ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ
dhmar@larissa.gov.gr

ΘΕΜΑ: «Απολογισμός δράσης 2025 του Αυτοτελούς Τμήματος Πολιτών».

ΣΧΕΤ: Το με αρ.πρωτ.13931/03-03-2026 έγγραφό σας.

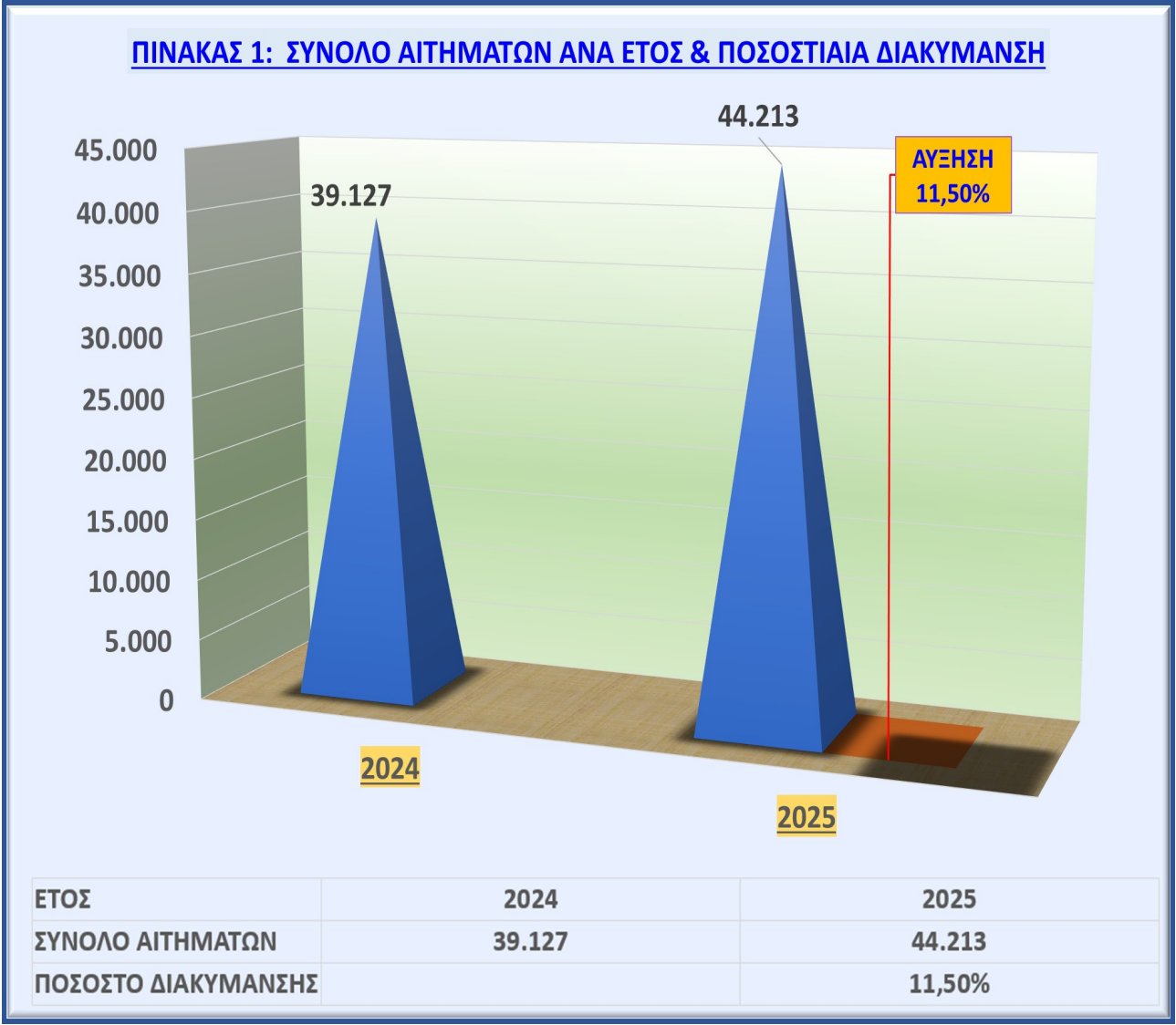
Απαντώντας στο ανωτέρω σχετικό, σας αποστέλλουμε την αποτύπωση των στατιστικών αποτελεσμάτων και δράσεων του Τμήματός μας.

Κατά το έτος 2025 σύμφωνα με στατιστικά στοιχεία που ανασύρθηκαν στις 11-3-2026 από την εφαρμογή nononville, καταχωρήθηκαν σε σύνολο 44.213 αιτήματα. Τα αιτήματα που επιλύθηκαν από τις συνεργαζόμενες υπηρεσίες ανέρχονται σε 42.282 .

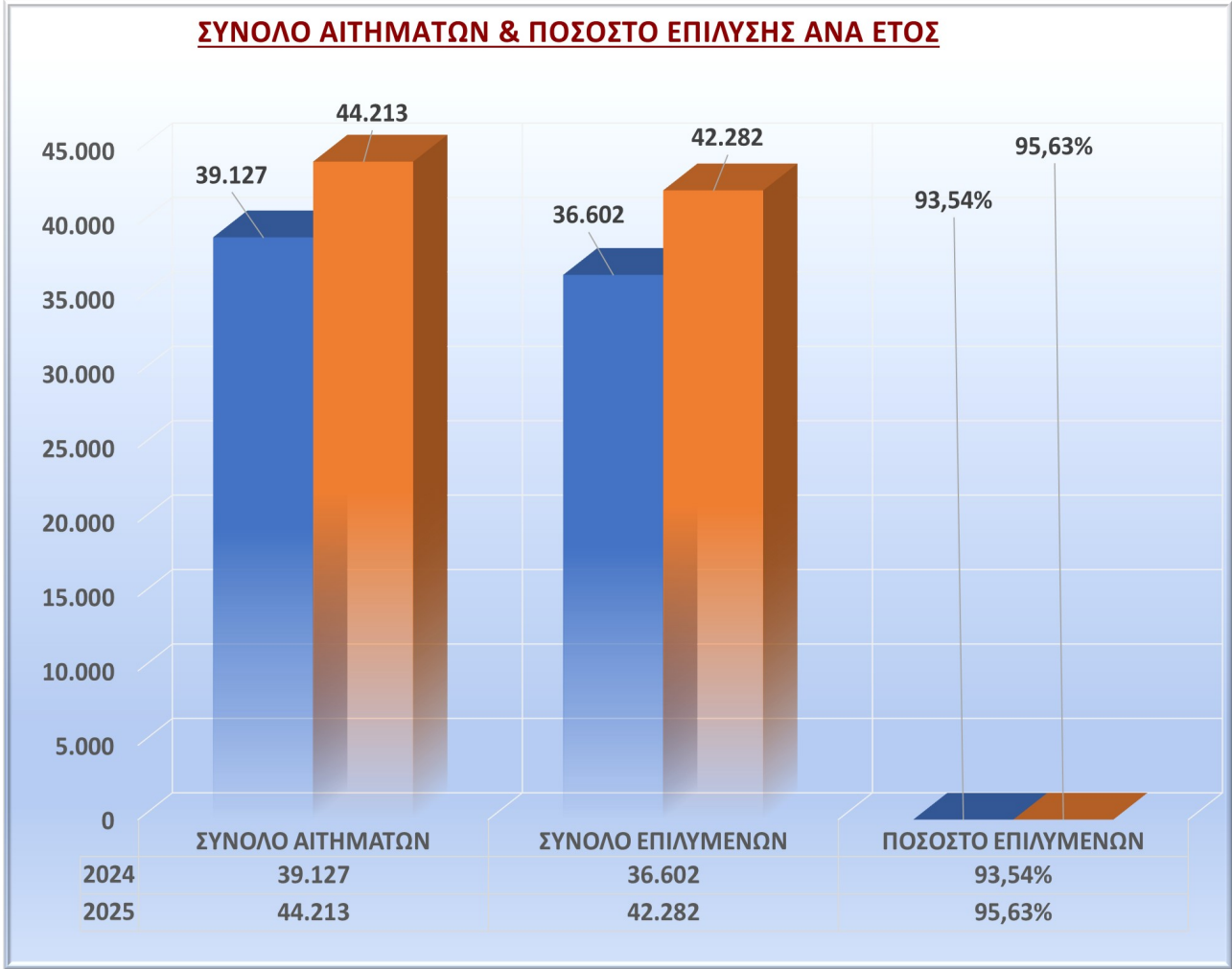
Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνεται αναλυτικά η κατανομή των αιτημάτων για το έτος 2025 .

ΣΥΝΟΛΟ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΕΤΟΥΣ 2025	44.213
ΕΠΙΛΥΜΕΝΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΕΤΟΥΣ 2025	42.282
ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ	846
ΑΠΟΡΡΙΠΤΕΑ	1074
ΠΟΣΟΣΤΟ ΔΙΕΚΠΑΙΡΕΩΣΗΣ	95,63%

Συγκριτικά με το έτος **2024** που είχαν εισαχθεί στην εφαρμογή **39.127** αιτήματα, το ποσοστό αύξησης των εισερχόμενων στην εφαρμογή αιτημάτων **ανήλθε σε 11,50%** όπως αποτυπώνεται στον πίνακα 1.



Παρά την αύξηση των εισερχόμενων αιτημάτων κατά το έτος 2025, όπως αναλύεται ανωτέρω, παρουσιάζεται σαφή **αύξηση του βαθμού διεκπεραίωσης κατά 2%** σε σχέση με το έτος 2024 όπως ακολουθεί στον πίνακα 2.



Τα πέντε πιο συχνά αιτήματα που δηλώθηκαν από τους πολίτες κατά το έτος 2025 είναι:

Κατηγορία Αιτήματος	Αριθμός αιτημάτων
Ογκώδες αντικείμενο	14.996
Κλαδιά δέντρων παρατημένα	6.541
Σκουπίδια / μπάζα	4.646
Κάδος βλάβη	3.000
Φωτισμός δημόσιος βλάβη	1.487

Εργασίες – Δράσεις

Το διάστημα Ιανουαρίου – Δεκεμβρίου 2025 στο Αυτοτελές Τμήμα Πολιτών ολοκληρώθηκαν οι παρακάτω εργασίες:

- Ένταξη νέων κατηγοριών στην εφαρμογή pononville προς εξυπηρέτηση κατηγοριών αποκατάστασης βλαβών της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών.
- Μηνιαία έκδοση στατιστικών στοιχείων διεκπεραίωσης αιτημάτων των πολιτών ανά συνεργαζόμενη υπηρεσία χρέωσης. Αποτύπωση συγκριτικών αποτελεσμάτων.
- Διαχείριση προτάσεων -παραπόνων . Ημερήσια αποστολή χρέωσης προτάσεων -παραπόνων σε αρμόδια Αντιδημαρχία. Μηνιαία ενημέρωση σε έγγραφη μορφή στις Αντιδημαρχίες χρέωσης.
- Συνεργασία με Αντιδημαρχία Τεχνικών Υπηρεσιών για ενημέρωση φορέων και υπηρεσιών εκτός Δήμου για βλάβες αρμοδιότητάς τους.
- Έλεγχος και ενημέρωση υπηρεσιών για διαχείριση αιτημάτων που χρεώθηκαν εντός του έτους 2025.
- Απόδοση στατιστικών στοιχείων στις συνεργαζόμενες Διευθύνσεις /Τμήματα και Αυτοτελή Τμήματα στο πλαίσιο εφαρμογής του νέου πλαισίου αξιολόγησης ν.4940/2022 (Α'112).
- Ενίσχυση της αμεσότητας και της επικοινωνίας με το δημότη. Αποστολή ενημερωτικών μηνυμάτων και τηλεφώνων στους πολίτες .
- Ένταξη του Τμήματος Αθλητισμού στην εφαρμογή pononville. προκειμένου να υπάρξει ορθή καταγραφή για τις βλάβες που προκύπτουν σε αθλητικές εγκαταστάσεις .
- Υλοποίηση εκπαιδευτικού προγράμματος με συμμετοχή των χειριστών της εφαρμογής σε συνεργασία με τη pononville.

Επικοινωνία

Στο πλαίσιο ενίσχυσης της επικοινωνίας εντάθηκε η καθημερινή τηλεφωνική επικοινωνία με τους πολίτες. Πέρα των τηλεφώνων από 1-1-2025 ως 31-12-2025 στάλθηκαν στους πολίτες 30.854 μηνύματα μέσω της εφαρμογής , 3.144 μέσω e-mail και 27 sms.

Εγγεγραμμένοι χρήστες στην εφαρμογή pononville

Συνολικά στην εφαρμογή είναι εγγεγραμμένοι συνολικά 12.995 χρήστες. Κατά το έτος 2025 το σύνολο των εγγεγραμμένων πολιτών ανέρχεται σε 6.762 από τους οποίους οι 5.011 καταχωρήθηκαν από κεντρικούς διαχειριστές της εφαρμογής, ενώ οι 1751 από προσωπική τους

εγγραφή στην εφαρμογή. Σύμφωνα με στοιχεία της εφαρμογής οι χρήστες αυξήθηκαν κατά 525 σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

**Η ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΡΙΑ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ
ΤΟΥ ΑΥΤΟΤΕΛΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΟΛΙΤΩΝ**

ΝΕΚΤΑΡΙΑ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΥ