



ΔΗΜΟΣ ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ
MUNICIPALITY OF LARISSA

Λάρισα: 20-5-2025

Αρ. Πρωτ:26651

ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΙΤΩΝ

ΙΩΝΟΣ ΔΡΑΓΟΥΜΗ 1

41222 ΛΑΡΙΣΑ

Πληροφ: Ν. Αναστασίου

Τηλ: 2413500289

E-mail: grpolygon@larissa.gov.gr

ΠΡΟΣ

- ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΗΜΑΡΧΟΥ ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ

ΘΕΜΑ: «Απολογισμός δράσης 2024 του Αυτοτελούς Τμήματος Πολιτών».

ΣΧΕΤ: Το από 13-5-2025 e-mail του Τμήματος Πρωτοκόλλου.

Το Αυτοτελές Τμήμα Πολιτών λειτουργεί ως κεντρικός διαχειριστής των αιτημάτων για βλάβες της καθημερινότητας, καταχωρώντας και ελέγχοντας στην εφαρμογή *nonoville* τα αιτήματα που εισέρχονται στην υπηρεσία μέσω των δημοτών. Συνεργάζεται με τις υπηρεσίες διεκπεραίωσης των αιτημάτων, συμβάλλοντας στον προγραμματισμό διεκπεραίωσης των βλαβών της καθημερινότητας.

Έχει ως όραμα τη διευκόλυνση της καθημερινότητας των πολιτών αλλά και το μετασχηματισμό των δημοτικών υπηρεσιών, μετατρέποντας τις υπηρεσίες σε περισσότερο προσβάσιμες και αποτελεσματικές, με επίκεντρο το πολίτη.

Κατά το έτος 2024 σύμφωνα με στατιστικά στοιχεία που ανασύρθηκαν από την εφαρμογή *nonoville*, προκύπτουν τα εξής στοιχεία:

Σύνολο αιτημάτων από 1-1-2024 ως 31-12-2024

Συνολικά αιτήματα : 39127

Επιλυμένα αιτήματα: 36594 (94,00%)

Ποσοστό διεκπεραίωσης:

Τελευταία ενημέρωση στατιστικών στις : 19-5-2024

Από τον πίνακα ελέγχου της εφαρμογής nonville, αποτυπώνονται και οι επιδόσεις των υπηρεσιών για το διάστημα από 1 Ιανουαρίου 2024 έως 31 Δεκεμβρίου 2024

Πίνακας ελέγχου (από 1 Ιανουαρίου 2024 έως 31 Δεκεμβρίου 2024) |

Τελευταία ενημέρωση στατιστικών στις : 19-5-2025

Όνομα	Ποσοστό
Τμήμα συντήρησης Δήμου Λαρισαίων (1678/1953)	85.9%
Τμήμα ηλεκτρομηχανολογικών Δήμου Λαρισαίων (2606/2747)	94.9%
Τμήμα καθαριότητας Δήμου Λαρισαίων (28414/28917)	98.3%
Δημοτική αστυνομία Δήμου Λαρισαίων (685/802)	85.4%
Διεύθυνση Βιώσιμης Κινητικότητας Δήμου Λαρισαίων (432/775)	55.7%
Τμήμα πρασίνου Δήμου Λαρισαίων (1357/1647)	82.4%
ΔΕΥΑΛ (345/609)	56.7%
Κυνοκομείο Δήμου Λαρισαίων (1005/1054)	95.4%
Τμήμα κοινωνικών υπηρεσιών Δήμου Λαρισαίων (6/7)	85.7%

Τα πέντε πιο συχνά αιτήματα που δηλώθηκαν από τους πολίτες κατά το έτος 2024 είναι:

Κατηγορία Αιτήματος	Αριθμός αιτημάτων
Ογκώδες αντικείμενο	13388
Κλαδιά δέντρων παρατημένα	5419
Σκουπίδια / μπάζα	4440
Κάδος βλάβη	3175
Φωτισμός δημόσιος βλάβη	1918

Ρεκόρ εισαχθέντων αιτημάτων αποτυπώθηκε τον μήνα Απρίλιο του 2024 όπου δηλώθηκαν και καταχωρήθηκαν στο nonville **4111 αιτήματα πρωτοφανές νούμερο σύμφωνα με τις μηνιαίες αναφορές του Αυτοτελούς Τμήματος Πολιτών**. Ενδεικτικά, τον Ιανουάριο είχαν καταχωρηθεί 3254 αιτήματα, τον Φεβρουάριο 2691, τον Μάρτιο 2832 ενώ τον Μάιο 3028 κλπ.

Επίσης, στο διάστημα Ιανουαρίου – Δεκεμβρίου 2024 στο Αυτοτελές Τμήμα Πολιτών ολοκληρώθηκαν οι παρακάτω εργασίες:

- Ψηφιακή λειτουργία του Τμήματος. Διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων των αιτημάτων των πολιτών.

- Ενίσχυση της αμεσότητας και της επικοινωνίας με το δημότη. Το Γραφείο του Αντιδημάρχου που εγκαταστάθηκε στο ισόγειο, δίπλα στο Αυτοτελές Τμήμα Πολιτών έγινε δίαυλος επικοινωνίας και δια ζώσης υποδοχής των πολιτών.
- Αύξηση επικοινωνίας με τον δημότη. Τηλεφωνική επικοινωνία σε κάθε καταχώρηση όπου διαφωνούσε ο δημότης με την ολοκλήρωση αιτήματός του από την αρμόδια υπηρεσία χρέωσης του αιτήματος. Πιστοποιήθηκαν οι παρακάτω παράμετροι αιτιολόγησης:

1. Λάθος καταχώρηση από δημότη της οδού. Στην εφαρμογή και πριν την οριστική αποθήκευση ο δημότης ρωτάται από την εφαρμογή αν συμφωνεί με την οδό, την οποία η εφαρμογή λαμβάνει από το στίγμα της google. Σε περίπτωση διαφωνίας ο δημότης πρέπει να πληκτρολογήσει χειροκίνητα τη σωστή οδό.

2. Ελλιπής καταχώρηση του αιτήματος πχ. Ο δημότης δεν έχει τη δυνατότητα να βγάλει τα μπάζα στους κάδους γιατί δεν υπάρχει χώρος και δεν δηλώνει στην περιγραφή του αιτήματος ότι ζητά ραντεβού λόγω αδυναμίας εξαγωγής των μπαζών κοντά σε κάδους.

3. Σε περιπτώσεις μη εύρεσης των δηλωθέντων (κυρίως στην καθαριότητα) κατηγοριών, το συνεργείο δήλωνε στο έντυπο ολοκληρωμένο αίτημα αντί απορριπτέο με την αιτιολογία δεν βρέθηκε. Το τελευταίο εξαλείφθηκε με συνεχή ενημέρωση των συνεργείων από τον Αντιδήμαρχο και Διευθυντή Καθαριότητας .

- Ένταξη Τμήματος Πολιτικής Προστασίας στην εφαρμογή nononville.
- Σε συνεργασία με τις Αντιδημαρχίες Πρασίνου, Τεχνικών Υπηρεσιών και Αστικής Ανθεκτικότητας και Κλιματικής Αλλαγής καθώς και των αρμόδιων διευθύνσεων και αυτοτελών τμημάτων διαχωρίστηκαν οι κατηγορίες αιτημάτων για την αντιμετώπιση και καταγραφή της κοπής χόρτων σε δημοτικά και ιδιωτικά οικόπεδα. Προστέθηκαν νέες κατηγορίες στην εφαρμογή nononville.

Οι νέες κατηγορίες είναι:

1. κοπή χόρτων σε ιδιωτικά οικόπεδα
2. Κοπή χόρτων σε δημοτικά οικόπεδα κάτω των 500 τ.μ.
3. Κοπή χόρτων σε δημοτικά οικόπεδα μεγαλύτερα των 500τμ.
4. Κοπή χόρτων σε κοινόχρηστους χώρους, προκειμένου να υπάρξει πραγματική και ουσιαστική αποτύπωση των αιτημάτων που πρέπει κάθε υπηρεσία να διαχειριστεί .

- Σε συνεργασία με την αρμόδια Αντιδημαρχία και το Τμήμα Έξων Αστικού χώρου εντάχθηκε στο novonille η νέα κατηγορία “Ζώο αδέσποτο στείρωση”, προκειμένου να υπάρξει ορθή αποτύπωση του αριθμού αιτημάτων στείρωσεων από τους πολίτες και της διεκπεραίωσης αυτών .
- Κατόπιν συνεργασίας των Αντιδημαρχιών Ψηφιακού Μετασχηματισμού και Στρατηγικού Σχεδιασμού και Εξυπηρέτησης Πολιτών, ολοκληρώθηκε ο διαχωρισμός των αιτημάτων, των προτάσεων και παραπόνων στην ιστοσελίδα του Δήμου Λαρισαίων.

**Η ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΡΙΑ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ
ΤΟΥ ΑΥΤΟΤΕΛΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΟΛΙΤΩΝ**

ΝΕΚΤΑΡΙΑ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΥ