



Ναύπακτος 24-12-2025

Αρ.Πρωτ: 30.758/24-12-2025

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΔΗΜΟΣ ΝΑΥΠΑΚΤΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ: ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ  
Πληροφορίες: Θεόδωρος Παλιάτσας  
Ταχ. Δ/ση: Ιλάρχου Τζαβέλα 37  
303 00 Ναύπακτος  
Τηλέφωνο: 26343 60120  
Φαξ: 26343 60118

**ΠΡΟΣ: Διεύθυνση Διοικητικών  
Υπηρεσιών**

**ΘΕΜΑ: Επικαιροποιημένος Οδηγός περί Σύνταξης οδηγιών και ενημερωτικών σημειωμάτων (διαδικασίες - δικαιολογητικά κ.λ.π.) για τις σημαντικότερες περιπτώσεις αιτημάτων πολιτών και φορέων του Δήμου Ναυπακτίας**

**ΣΧΕΤ: Η υπ'αριθμ ΔΣΣΚ/Φ.8/16/οικ.5763/2-4-2025 (ΑΔΑ:6Γ2146ΜΤΛ6-ΞΛΣ) εγκύκλιος του ΥΠ.ΕΣ « Έναρξη διαδικασίας στοχοθεσίας έτους 2025 – Καταχώριση έργων και οροσέμων στην Ηλεκτρονική Εφαρμογή « Στοχοθεσία ».**

Στο πλαίσιο της επίτευξης των στόχων του Νόμου 4.940/2022 για το έτος 2025, το Αυτοτελές Τμήμα Προγραμματισμού Οργάνωσης Πληροφορικής και Διαφάνειας, στο πλαίσιο εκπλήρωσης του πρώτου ορόσημου, στην ενότητα Παρεχόμενες Υπηρεσίες της Οργανικής Μονάδας για το έτος 2025, κατήρτισε πλάνο Σύνταξης οδηγιών και ενημερωτικών σημειωμάτων (διαδικασίες-δικαιολογητικά κ.λ.π.) για τρεις (3) από τις σημαντικότερες περιπτώσεις αιτημάτων πολιτών και φορέων που άπτονται των αρμοδιοτήτων του.

Συγκεκριμένα καταρτίστηκαν τα τρία παρακάτω ενημερωτικά σημειώματα όπως αναλυτικά περιγράφονται:

### **1. Πλάνο Ενεργειών για Αίτημα - Εγκατάσταση Κοινοχρήστου Δικτύου Wi-Fi σε Τοπική Κοινότητα του Δήμου Ναυπακτίας**

- **Καταγραφή αναγκών μέσω Συγκέντρωσης απόψεων των κατοίκων** σχετικά με την ανάγκη για δωρεάν/δημόσιο Wi-Fi (π.χ. για εκπαίδευση, πρόσβαση στην πληροφορία, τουρισμό).
- **Συλλογή υπογραφών & δηλώσεων ενδιαφέροντος μέσω Δημιουργίας μιας λίστας ή ψηφιακής φόρμας** όπου οι κάτοικοι εκφράζουν επίσημα το αίτημα.

- **Συγκρότηση ομάδας εργασίας** από εκπροσώπους της κοινότητας μαζί με το Προεδρείο που θα αναλάβει την επικοινωνία με τους αρμόδιους φορείς και με το αυτοτελές Τμήμα Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής και Διαφάνειας του Δήμου που είναι επιφορτισμένο με την Μελέτη και Κατασκευή των Ασύρματων Σταθμών Wi-Fi, ενώ θα πρέπει να υπάρξει Δημόσια παρουσίαση & ευαισθητοποίηση των κατοίκων μέσω Οργάνωσης εκδήλωσης - συζήτησης από το Προεδρείο της Κοινότητας για να ενημερωθούν για τα βήματα υλοποίησης και να εκφράσουν Παρατηρήσεις - Αντιρρήσεις.
- **Έρευνα καλών πρακτικών** από άλλες περιοχές του Δήμου που έχουν υλοποιήσει παρόμοια έργα και καταγραφή των διαδικασιών - προγραμμάτων που χρησιμοποιήθηκαν, ενώ αν είναι κάποια κοινότητα με ιδιαίτερη μορφολογική ιδιομορφία μπορούν να αναζητηθούν πρακτικές και λύσεις από παρεμφερείς κοινότητες από άλλους Δήμους.
- **Σύνταξη επίσημης πρότασης** μέσω της Διατύπωσης τεκμηριωμένου αιτήματος του Προεδρείου Της Κοινότητας με αναφορά στα οφέλη για την κοινωνία (τουρισμός, εκπαίδευση, κοινωνική ένταξη, ανάπτυξη) και **Υποβολή του αιτήματος** προς συζήτηση με τις δημοτικές αρχές για πιθανή ένταξη του έργου στον προϋπολογισμό του Δήμου.
- **Σύνταξη Τεχνικής Μελέτης για την υλοποίηση του αιτήματος** όπου θα περιγράφονται αναλυτικά οι χώροι τοποθέτησης του εξοπλισμού, τα υλικά που θα χρησιμοποιηθούν καθώς και το τεχνικό προσωπικό που θα χρειαστεί για την υλοποίηση του έργου.
- **Αναλυτική Κοστολόγηση του Έργου** (Κόστος Εξοπλισμού, Παρελκομένων & Εργατοώρες), **Έρευνα Αγοράς** και **Αναζήτηση χρηματοδότησης** είτε από υπάρχοντες πόρους του Δήμου είτε μέσω Διερεύνησης ευρωπαϊκών προγραμμάτων (π.χ. WiFi4EU ή WiFi4GR), εθνικών επιδοτήσεων ή χορηγιών από ιδιώτες/εταιρείες.
- **Αίτημα** του αυτοτελούς Τμήματος Προγραμματισμού για την **εγγραφή Κωδικού με το απαιτούμενο ποσό Υλοποίησης του Έργου** στην Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών, μέσω σχετικής αναμόρφωσης του Προϋπολογισμού.

- **Τελική έγκριση & υλοποίηση** του έργου.

## **2. Πλάνο Ενεργειών για Διαχείριση Βλάβης σε Σύστημα Πληροφορικής του Δήμου Ναυπακτίας**

- **Δήλωση βλάβης.** Ο χρήστης καταγράφει το πρόβλημα μέσω τηλεφώνου, email ή ηλεκτρονικού συστήματος αναφορών και το διαβιβάζει στον αρμόδιο Υπάλληλο του Αυτοτελούς Τμήματος Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής και Διαφάνειας του Δήμου.
- **Καταχώριση αιτήματος.** Το αίτημα εισάγεται σε σύστημα διαχείρισης (ticketing system) με μοναδικό αριθμό αναφοράς από τους Υπαλλήλους του Αυτοτελούς Τμήματος Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής και Διαφάνειας του Δήμου.
- **Αρχικός έλεγχος & ταξινόμηση.** Η βλάβη αξιολογείται (κρίσιμη, μέτρια, χαμηλή) και ταξινομείται ανάλογα με το είδος (υλικό, λογισμικό, δίκτυο).
- **Επιβεβαίωση παραλαβής.** Ο χρήστης ενημερώνεται ότι το αίτημα έχει καταγραφεί και δίνεται εκτίμηση χρόνου απόκρισης.
- **Πρώτο επίπεδο υποστήριξης (Helpdesk).** Διενεργείται βασικός έλεγχος (τηλεφωνική καθοδήγηση, απλές δοκιμές) από τους Υπαλλήλους του Τμήματος. Αν λυθεί, το αίτημα κλείνει.
- **Κλιμάκωση σε τεχνικό προσωπικό.** Αν το πρόβλημα παραμένει, και οι Υπάλληλοι Αυτοτελούς Τμήματος Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής και Διαφάνειας του Δήμου, αδυνατούν να το διορθώσουν, η βλάβη προωθείται σε ειδικευμένο τεχνικό/τμήμα με τους οποίους ο Δήμος έχει Σύμβαση Υποστήριξης – Συντήρησης των Συγκεκριμένων Υποδομών - Εξοπλισμού.
- **Διάγνωση βλάβης.** Ο τεχνικός πραγματοποιεί έλεγχο (λογισμικό, drivers, hardware, συνδέσεις) και εντοπίζει το πρόβλημα.

- **Καταγραφή ενεργειών διάγνωσης.** Καταχωρούνται όλα τα ευρήματα στο σύστημα για λόγους διαφάνειας και μελλοντικής αναφοράς.
- **Επισκευή / αποκατάσταση.** Εφαρμόζονται οι απαραίτητες ενέργειες: επιδιόρθωση λογισμικού, αντικατάσταση εξαρτημάτων, ρυθμίσεις.
- **Έλεγχος ορθής λειτουργίας.** Δοκιμάζεται το σύστημα για να διασφαλιστεί ότι η βλάβη έχει αποκατασταθεί πλήρως.
- **Ενημέρωση χρήστη & κλείσιμο αιτήματος.** Ο χρήστης ενημερώνεται για την επίλυση και το αίτημα κλείνει επίσημα.
- **Αρχειοθέτηση & ανάλυση.** Τα στοιχεία καταγράφονται σε βάση δεδομένων για στατιστική ανάλυση, πρόληψη μελλοντικών βλαβών και βελτίωση διαδικασιών.

### **3. Πλάνο Ενεργειών Για Διαχείριση Βλάβης Σε Εκτυπωτικά Σύστημα Του Δήμου Ναυπακτίας**

- **Δήλωση Βλάβης.** Ο χρήστης καταγράφει το πρόβλημα μέσω τηλεφώνου, email ή ηλεκτρονικού συστήματος αναφορών και το διαβιβάζει στον αρμόδιο Υπάλληλο του Αυτοτελούς Τμήματος Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής και Διαφάνειας του Δήμου.
- **Καταχώριση Αιτήματος.** Το αίτημα εισάγεται σε ηλεκτρονικό ή έντυπο σύστημα αναφορών με μοναδικό αριθμό βλάβης.
- **Αρχική Επιβεβαίωση.** Ο χρήστης ενημερώνεται ότι το αίτημα έχει καταγραφεί και δίνεται εκτίμηση χρόνου απόκρισης.
- **Ταξινόμηση & Προτεραιότητα.** Η βλάβη αξιολογείται (π.χ. μη κρίσιμη – καθυστέρηση εκτυπώσεων, κρίσιμη – διακοπή υπηρεσίας).
- **Πρώτος Έλεγχος.** Βασικές ενέργειες από τον χρήστη ή το helpdesk (π.χ. τροφοδοσία χαρτιού, σύνδεση καλωδίων, επίπεδο μελανιού).
- **Τεχνικός Έλεγχος.** Αν δεν λυθεί το πρόβλημα, ο τεχνικός ΤΠΕ του Αυτοτελούς Τμήματος Προγραμματισμού, Οργάνωσης, Πληροφορικής και Διαφάνειας κάνει διάγνωση (drivers, δίκτυο, ρυθμίσεις).
- **Καταγραφή Ευρημάτων.** Όλες οι διαπιστώσεις και δοκιμές καταχωρούνται στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων.
- **Επιδιόρθωση Λογισμικού ή Ρυθμίσεων.** Αν το πρόβλημα σχετίζεται με drivers, λογισμικό ή συνδεσιμότητα, γίνεται διόρθωση επί τόπου.

- **Τεχνική Επέμβαση σε Υλικό (Hardware).** Εάν το πρόβλημα αφορά εξάρτημα (π.χ. τύμπανο, toner, μηχανισμός τροφοδοσίας), γίνεται αντικατάσταση από διαθέσιμα ανταλλακτικά, ειδάλλως γίνεται σχετική παραγγελία για τα απαιτούμενα ανταλλακτικά στο Τμήμα Προμήθειων της Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών του Δήμου.
- **Εξωτερική Τεχνική Υποστήριξη.** Αν δεν μπορεί να επιλυθεί εσωτερικά, ενημερώνεται ο εξουσιοδοτημένος συνεργάτης/προμηθευτής που συνεργάζεται με το Δήμο για επισκευή.
- **Έλεγχος Ορθής Λειτουργίας.** Πραγματοποιείται δοκιμαστική εκτύπωση και πιστοποίηση ότι ο εκτυπωτής λειτουργεί κανονικά.
- **Κλείσιμο Βλάβης & Αναφορά.** Το αίτημα κλείνει στο σύστημα και αποστέλλεται ενημέρωση στον χρήστη. Οι καταγραφές αρχειοθετούνται για στατιστική παρακολούθηση.

**Ο ΑΝ. ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ Τ.Π.**

**ΘΕΟΔΩΡΟΣ ΠΑΛΙΑΤΣΑΣ**