



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΝΟΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ  
ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ  
ΑΥΤΟΤ. ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ  
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΔΗΜΑΡΧΟΥ  
ΒΑΣ. ΓΕΩΡΓΙΟΥ Α' 1, Τ.Κ. 54636  
ΠΛΗΡ.: Σ. ΖΕΡΒΑ  
Email: s.zerva@thessaloniki.gr

Τηλ.2313-317732

ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ

**Προς:**

-ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ  
-ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ  
& ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΤΜΗΜΑΤΑ

**Κοινοποίηση**

-ΓΕΝΙΚΟ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑ  
-ΣΕ ΟΛΟΥΣ ΤΟΥΣ ΑΝΤΙΔΗΜΑΡΧΟΥΣ

**ΘΕΜΑ: Ολοκληρωμένη διαχείριση συστήματος «Βελτιώνω τη Πόλη μου»**

Όπως γνωρίζετε στο πλαίσιο της άμεσης επικοινωνίας του Δήμου με τους πολίτες, έχει τεθεί σε λειτουργία η διαδικτυακή πλατφόρμα «Βελτιώνω τη Πόλη μου» (<https://imc.thessaloniki.gr/>). Προκειμένου να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα στη διαχείριση των εισερχόμενων αιτημάτων - αναφορών, οι υπηρεσίες μας καλούνται να ακολουθήσουν ενιαίο πλαίσιο καταγραφής και διαχείρισης. Η διαχείριση των αναφορών που εισέρχονται στον Δήμο Θεσσαλονίκης μέσω της συγκεκριμένης πλατφόρμας, θα γίνεται κατά προτεραιότητα.

Υπενθυμίζεται ότι η διαχείριση των υποβαλλόμενων μέσω της εν λόγω εφαρμογής αιτημάτων - αναφορών πραγματοποιείται με τήρηση των διατάξεων του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και της κείμενης νομοθεσίας.

Με την παρούσα παρέχονται οδηγίες προς το σύνολο των υπηρεσιών για την αποτελεσματική διαχείριση της πλατφόρμας και των εισερχόμενων αναφορών.

**Τμήμα Πρώτο: Πηγές Εισόδου**

Η διαδικτυακή πλατφόρμα «Βελτιώνω τη Πόλη μου» λαμβάνει αιτήματα – αναφορές μέσω της αντίστοιχης διαδικτυακής ψηφιακής εφαρμογής <https://imc.thessaloniki.gr/>. Αίτημα αναφορά δύναται να υποβάλουν οι κάτωθι:

## 1. Πολίτες

Οι πολίτες δύνανται να υποβάλουν αναφορά, ακόμα και χωρίς τις προϋποθέσεις επωνυμίας που προσδιορίζονται στις ΥΑ υπ' αρ. 8229/2025 απόφαση ΥΠΕΣ (ΦΕΚ Β 2601/27-5-2025) τροποποιήθηκε το α. 2 της υπ' αρ. 21797/2024 απόφασης ΥΠΕΣ (ΦΕΚ Β 7302/31-12-2024), όπως εξειδικεύτηκαν με την υπ' αρ. 182433/24-7-2025 εγκύκλιο του Γενικού Γραμματέα του Δήμου Θεσσαλονίκης, αφού δεν συνεπάγονται την κοινοποίηση ή επεξεργασία προσωπικών δεδομένων. Η υποβολή αναφοράς από πολίτες γίνεται απευθείας μέσω της ιστοσελίδας <https://imc.thessaloniki.gr/>.

## 2. Υπάλληλοι του Δήμου Θεσσαλονίκης, στους οποίους έχουν ανατεθεί αντίστοιχα καθήκοντα

Παρέχεται εξατομικευμένο δικαίωμα πρόσβασης στην εφαρμογή «Βελτιώνω την Πόλη μου» για υποβολή αναφορών, στα πλαίσια άσκησης των καθηκόντων τους, στους κάτωθι υπαλλήλους:

**α. Στο σύνολο των υπαλλήλων του Τμήματος Εποπτών Γειτονιάς της Διεύθυνσης Καθαριότητας και Μηχανικών Μέσων.** Οι εν λόγω υπάλληλοι υποβάλλουν αναφορά μέσω ηλεκτρονικής συσκευής που τους παρέχεται ή μέσω του κινητού τους τηλεφώνου, με επιλογή της κατηγορίας της, προσδιορισμού του ακριβούς σημείου της, συνοπτική περιγραφή της και φωτογραφία.

**β. Στο σύνολο των υπαλλήλων του Τμήματος Τμήμα Διαφάνειας, Πρωτοκόλλου και Επικοινωνίας με το Πολίτη της Διεύθυνσης Μητρώου Πολιτών.** Οι εν λόγω υπάλληλοι υποβάλλουν αναφορά μέσω υπολογιστή, κατόπιν τηλεφωνικής τους ενημέρωσης από τον πολίτη μέσω του τηλεφωνικού αριθμού 800 11 15192, με επιλογή της κατηγορίας της, προσδιορισμού του ακριβούς σημείου της και συνοπτική περιγραφή της.

**γ. Στο σύνολο των υπαλλήλων κλάδου Δημοτικής Αστυνομίας της Διεύθυνσης Δημοτικής Αστυνομίας.** Οι εν λόγω υπάλληλοι υποβάλλουν αναφορά μέσω ηλεκτρονικής συσκευής που τους παρέχεται ή μέσω του κινητού τους τηλεφώνου, με επιλογή της κατηγορίας της, προσδιορισμού του ακριβούς σημείου της, συνοπτική περιγραφή της και φωτογραφία.

**δ. Στο σύνολο των υπαλλήλων των Τμημάτων Διοικητικής Υποστήριξης Α', Β', Γ', Δ', Ε' Κοινοτήτων και Δημοτικής Ενότητας Τριανδρίας.** Οι εν λόγω υπάλληλοι υποβάλλουν αναφορά μέσω υπολογιστή, κατόπιν ενημέρωσής τους από τον πολίτη με οποιοδήποτε πρόσφορο μέσο, με επιλογή της κατηγορίας της, προσδιορισμού του ακριβούς σημείου της και συνοπτική περιγραφή της.

Αυτονοήτως κάθε υπάλληλος του Δήμου Θεσσαλονίκης έχει το δικαίωμα υποβολής αναφοράς, μέσω της ιστοσελίδας <https://imc.thessaloniki.gr/> και συστήνουμε την καθημερινή αξιοποίησή του με σκοπό την βελτίωση της καθημερινότητας όλων μας.

### **Τμήμα Δεύτερο: Διαχείριση Αναφορών**

Η διαχείριση των εισερχόμενων αιτημάτων – αναφορών γίνεται σε στάδια, ως εξής:

#### **Στάδιο 1: Είσοδος και καταγραφή αιτήματος - αναφοράς**

Αρμόδια υπηρεσία διοικητικής διαχείρισης της εισόδου και καταγραφής αιτημάτων – αναφορών είναι το Τμήμα Διαφάνειας, Πρωτοκόλλου και Επικοινωνίας με το Πολίτη της

Διεύθυνσης Μητρώου Πολιτών. Η υπηρεσία αυτή διαχειρίζεται το σύνολο των αιτημάτων - αναφορών των πολιτών μέσω της πλατφόρμας «Βελτιώνω τη πόλη μου» (<https://imc.thessaloniki.gr/>). Αναλόγως της κατηγορίας αυτόματα διαβιβάζονται στην αρμόδια για τη διαχείριση τους Διεύθυνση. Η συγκεκριμένη διαδικασία γίνεται αυθημερόν με την καταχώρηση στην εφαρμογή και επιλέγοντας την ένδειξη «Γνωστοποιήθηκε».

#### Στάδιο 2: Διαχείριση αιτήματος - αναφοράς

Για τη διαχείριση των αιτημάτων - αναφορών, οι αρμόδιες Διευθύνσεις του Δήμου ορίζουν κατ' ελάχιστον και αναλόγως του συνήθους όγκου αυτών, έναν υπάλληλο για την παραλαβή και παρακολούθησή τους (στο εξής «χειριστής»). Με την παραλαβή κάθε αναφοράς, αυτή διαβιβάζεται αυθημερόν στο αρμόδιο τμήμα και υπάλληλο της ίδιας Διεύθυνσης για τις δέουσες ενέργειες και επιλέγεται η ένδειξη «Σε εξέλιξη». Ο χειριστής είναι υπεύθυνος για την καθημερινή παρακολούθηση της διαχείρισης από την Διεύθυνσή του.

Με την επιτυχή ολοκλήρωση διαχείρισης του αιτήματος ή της αναφοράς, ο χειριστής επιλέγει την ένδειξη «Κλειστό». Εφιστούμε την προσοχή σας, σε καμία περίπτωση να μην δίνεται ένδειξη «Κλειστό» χωρίς να έχει βεβαιωθεί από τον αρμόδιο υπάλληλο η πραγματική ολοκλήρωσή του.

Εφόσον το αίτημα ή η αναφορά δεν είναι εφικτό να ικανοποιηθεί για οποιοδήποτε λόγο, ο χειριστής επιλέγει την ένδειξη «Αρχείο» και απαντά για τους λόγους αδυναμίας.

Η ένδειξη «Απαντήθηκε» δύναται να τίθεται ως προσωρινή, εφόσον το αίτημα πρόκειται να ικανοποιηθεί σε μεταγενέστερο χρόνο για αντικειμενικούς λόγους (σε υλοποίηση προγραμματισμένης δημόσιας σύμβασης, σε κατάλληλη εποχή του έτους κλπ). Θα προστεθεί στην εφαρμογή πεδίο ημερομηνίας όπου θα πρέπει να συμπληρώνεται. Αναφορές που φέρουν την ένδειξη «Απαντήθηκε» αντιμετωπίζονται με όμοιο τρόπο με τις αναφορές με ένδειξη «Σε εξέλιξη». Ο αρμόδιος χειριστής υποχρεούται να δώσει ένδειξη «Κλειστό» όταν τελικώς υλοποιηθούν.

#### Στάδιο 3: Επανελέγχος

Οι υπάλληλοι του Τμήματος Εποπτών Γειτονιάς της Διεύθυνσης Καθαριότητας και Μηχανικών Μέσων επανελέγχουν κατά χώρο σημεία για τα οποία είχαν γίνει αναφορές από τους ίδιους ή τρίτους (πολίτες ή υπαλλήλους), όπως αυτά εμφανίζονται στον χάρτη της εφαρμογής «Βελτιώνω τη Πόλη μου» και στην αντίστοιχη περιοχή ευθύνης τους. Σε περίπτωση εσφαλμένων καταχωρήσεων, επανυποβάλλουν αίτημα – αναφορά μέσω της εφαρμογής και ενημερώνουν τον Προϊστάμενο του Τμήματός τους.

#### Τμήμα Τρίτο: Παρακολούθηση και Στατιστικά

Αρμόδιοι για την παρακολούθηση της ανταπόκρισης κάθε Διεύθυνσης στην διαχείριση των αιτημάτων είναι οι αντίστοιχοι Αντιδήμαρχοι, οι οποίοι σε εβδομαδιαία βάση εποπτεύουν την διεκπεραίωση των αναφορών αρμοδιότητάς τους και την τήρηση των οδηγιών που παρέχονται με την παρούσα.

Η υπηρεσία διοικητικής διαχείρισης διατηρεί αρχείο με στατιστικά στοιχεία αναφορών, ανά κατηγορία, αρμόδια Διεύθυνση, δημοτική κοινότητα, διεύθυνση, ημερομηνία καθώς και το αποτέλεσμα αυτών. Τα στατιστικά αυτά κοινοποιούνται σε μηνιαία βάση στο Γραφείο Δημάρχου.

Οι χειριστές διατηρούν επίσης αρχείο με στατιστικά στοιχεία αναφορών που διαχειρίστηκαν, ανά κατηγορία, δημοτική κοινότητα και ημερομηνία, καθώς και το αποτέλεσμα αυτών. Τα στατιστικά αυτά κοινοποιούνται σε εβδομαδιαία βάση στον αρμόδιο Αντιδήμαρχο και στο Γραφείο Δημάρχου.

#### **Τμήμα Τέταρτο: Συνοπτικό Σχεδιάγραμμα**

Όλες οι υπηρεσίες οφείλουν να προτεραιοποιούν τα αιτήματα που υποβάλλονται μέσω της πλατφόρμας «Βελτιώνω την Πόλη μου».

Οι χειριστές οφείλουν να παρακολουθούν τακτικά τα αιτήματα στις καταστάσεις:

- ο «Γνωστοποιήθηκε»
- ο «Σε εξέλιξη»
- ο «Απαντήθηκε»
- ο έως την τελική κατάστασή τους («Κλειστό» ή «Αρχείο»).

Ο Δήμαρχος Θεσσαλονίκης

Στέλιος Αγγελούδης

Ακριβές Αντίγραφο  
Αυτοτελές Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης Δημάρχου - B01  
Tsiobanoudi Eleni  
Δήμος Θεσσαλονίκης