



Ραντεβού με τον Δήμο Χίου

για εξυπηρέτηση με φυσική παρουσία, με
τηλεδιάσκεψη ή με τηλεφωνική εξυπηρέτηση

Εγχειρίδιο χρήσης της εφαρμογής από τον πολίτη

ΥΠΗΡΕΣΙΑ

my DimosLive

Περιεχόμενα

Η πλατφόρμα myDimosLive	2
Ραντεβού με τον Δήμο	2
1. Είσοδος στην πλατφόρμα myDimosLive	2
2. Δημιουργία ραντεβού με τον Δήμο Χίου.....	3
❖ Βήμα 1° : Επιλογή του Δήμου.....	3
❖ Βήμα 2° : Επιλογή ομάδας υπηρεσιών.....	3
❖ Βήμα 3° : Επιλογή υπηρεσίας	4
❖ Βήμα 4° :Επιλογή καναλιού εξυπηρέτησης	5
❖ Βήμα 5° :Επιλογή ημερομηνίας και ώρας.....	5
❖ Βήμα 6° : Καταχώριση στοιχείων	6
❖ Βήμα 6°: Ολοκλήρωση της κράτησης.....	7
3. Διαχείριση της κράτησης στον Δήμο	8
4. Διενέργεια τηλεδιάσκεψης με το Δήμο	9
5. Συμβουλές για αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη.....	11

Η πλατφόρμα myDimosLive

Το myDimosLive είναι η νέα πλατφόρμα που δίνει τη δυνατότητα στους δημότες και μονίμους κατοίκους να κλείνουν ραντεβού για την εξυπηρέτηση συγκεκριμένων υποθέσεών τους, από εξειδικευμένους υπαλλήλους του Δήμου τους, με **φυσική παρουσία** ή με **τηλεδιάσκεψη**.

Στόχος του myDimoslive είναι η δυνατότητα δέσμευσης συγκεκριμένης μέρας και ώρας για την εξυπηρέτηση τους, χωρίς την προϋπόθεση της φυσικής μετάβασής τους στον Δήμο.

Με την ψηφιακή πλατφόρμα αναβαθμίζεται και βελτιώνεται η απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πολιτών από το κράτος με στόχο τη διαφάνεια και τη διευκόλυνση τους.

Ραντεβού με τον Δήμο

Ο Δήμος Χίου εντάσσεται στην πλατφόρμα myDimosLive, δίνοντας τη δυνατότητα στους δημότες του να κλείσουν ραντεβού για την εξυπηρέτηση τους από εξειδικευμένους υπαλλήλους του Δήμου, με φυσική παρουσία ή με τηλεδιάσκεψη.

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες είναι οι ακόλουθες:

1. Είσοδος στην πλατφόρμα myDimosLive

Μπορείτε να εισέλθετε στην πλατφόρμα με δύο τρόπους:

- ✓ Μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης gov.gr, ακολουθώντας τη διαδρομή: «Πολίτης και καθημερινότητα» → «Εξ αποστάσεως Εξυπηρέτηση Πολιτών» → «Εξυπηρέτηση με φυσική παρουσία/τηλεδιάσκεψη από το Δήμο σας»
- ✓ Πληκτρολογώντας τη διεύθυνση: myDimoslive.gov.gr

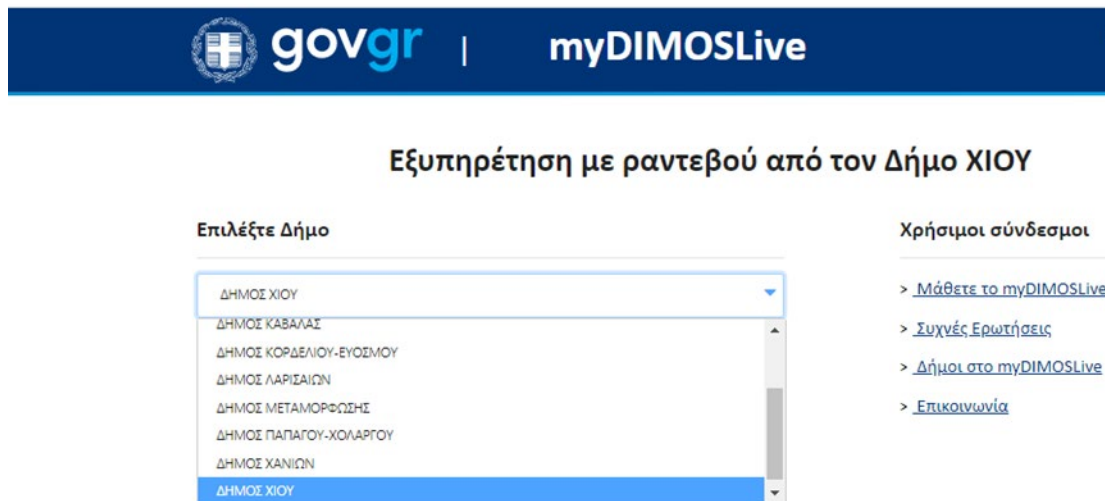
Για να επιτραπεί η είσοδος απαιτούνται τα διαπιστευτήρια της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (κωδικοί TAXISnet).

2. Δημιουργία ραντεβού με τον Δήμο Χίου

❖ Βήμα 1^ο : Επιλογή του Δήμου

Στην αρχική οθόνη επιλέγετε τον Δήμο Χίου από το αντίστοιχο πεδίο (βλ. Εικόνα 1)

Εικόνα 1

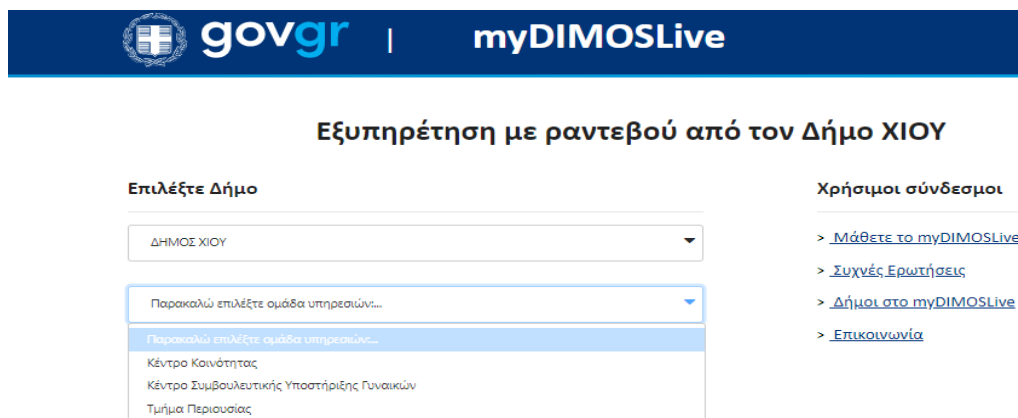


The screenshot shows the top navigation bar with the govgr logo and myDIMOSLive text. Below it, the title 'Εξυπηρέτηση με ραντεβού από τον Δήμο ΧΙΟΥ' is centered. On the left, under the heading 'Επιλέξτε Δήμο', there is a dropdown menu with 'ΔΗΜΟΣ ΧΙΟΥ' selected. The menu lists several other municipalities: ΔΗΜΟΣ ΚΑΒΑΛΑΣ, ΔΗΜΟΣ ΚΟΡΔΕΛΙΟΥ-ΕΥΟΣΜΟΥ, ΔΗΜΟΣ ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ, ΔΗΜΟΣ ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗΣ, ΔΗΜΟΣ ΠΑΠΑΓΟΥ-ΧΟΛΑΡΓΟΥ, ΔΗΜΟΣ ΧΑΝΙΩΝ, and ΔΗΜΟΣ ΧΙΟΥ. On the right, under the heading 'Χρήσιμοι σύνδεσμοι', there are four links: > Μάθετε το myDIMOSLive, > Συχνές Ερωτήσεις, > Δήμοι στο myDIMOSLive, and > Επικοινωνία.

❖ Βήμα 2^ο : Επιλογή ομάδας υπηρεσιών

Στη συνέχεια επιλέγετε από την κυλιόμενη λίστα, την ομάδα υπηρεσιών, οι οποίες αντιστοιχούν σε τμήματα/διευθύνσεις του Δήμου (βλ. Εικόνα 2):

Εικόνα 2



The screenshot shows the same top navigation bar and title as in the previous image. Under the heading 'Επιλέξτε Δήμο', the dropdown menu is still set to 'ΔΗΜΟΣ ΧΙΟΥ'. Below it, there is a second dropdown menu with the text 'Παρακαλώ επιλέξτε ομάδα υπηρεσιών...'. This menu is open, showing a list of service groups: Κέντρο Κοινότητας, Κέντρα Συμβουλευτικής Υποστήριξης Γυναικών, and Τμήμα Περιουσίας. On the right, the 'Χρήσιμοι σύνδεσμοι' section remains the same with the four links: > Μάθετε το myDIMOSLive, > Συχνές Ερωτήσεις, > Δήμοι στο myDIMOSLive, and > Επικοινωνία.

❖ Βήμα 3^ο : Επιλογή υπηρεσίας

Επιλέγοντας την ομάδα υπηρεσιών, εμφανίζεται νέα λίστα με τις υπηρεσίες που περιλαμβάνει κάθε ομάδα/ τμήμα του Δήμου. Επιλέγετε την υπηρεσία για την οποία επιθυμείτε να εξυπηρετηθείτε (βλ. Εικόνα 3).

Π.χ αν επιθυμείτε να εξυπηρετηθείτε από το Κέντρο Κοινότητας, επιλέγετε αρχικά την αντίστοιχη ομάδα υπηρεσιών και στη συνέχεια την υπηρεσία που σας ενδιαφέρει (βλ Εικόνα 3).

Εικόνα 3

Εξυπηρέτηση με ραντεβού από τον Δήμο ΧΙΟΥ

Επιλέξτε Δήμο

ΔΗΜΟΣ ΧΙΟΥ

Κέντρο Κοινότητας

Παρακαλώ επιλέξτε Υπηρεσία...

Αίτηση για επιδόματα ΟΠΕΚΑ - Αναπηρικά
Πληροφόρηση για επιδόματα ΟΠΕΚΑ - Αναπηρικά

Χρήσιμοι σύνδεσμοι

- > [Μάθετε το myDIMOSLive](#)
- > [Συχνές Ερωτήσεις](#)
- > [Δήμοι στο myDIMOSLive](#)
- > [Επικοινωνία](#)

Για να ενημερωθείτε για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της κάθε κατηγορίας ανατρέξτε στον αντίστοιχο σύνδεσμο (βλ. Χρήσιμοι σύνδεσμοι: Δήμοι στο myDIMOSLive → Δήμος Χίου, Εικόνα 4) στη δεξιά πλευρά της αρχικής οθόνης.

Εικόνα 4

Εξυπηρέτηση με ραντεβού από τον Δήμο ΧΙΟΥ

Επιλέξτε Δήμο

ΔΗΜΟΣ ΧΙΟΥ

Κέντρο Κοινότητας

Παρακαλώ επιλέξτε Υπηρεσία...

Αίτηση για επιδόματα ΟΠΕΚΑ - Αναπηρικά
Πληροφόρηση για επιδόματα ΟΠΕΚΑ - Αναπηρικά

Χρήσιμοι σύνδεσμοι

- > [Μάθετε το myDIMOSLive](#)
- > [Συχνές Ερωτήσεις](#)
- > [Δήμοι στο myDIMOSLive](#)
- > [Επικοινωνία](#)

❖ Βήμα 4^ο :Επιλογή καναλιού εξυπηρέτησης

Επιλέγετε στη συνέχεια τον επιθυμητό τρόπο εξυπηρέτησης αναλόγως υπηρεσίας. Οι τρόποι εξυπηρέτησης ενδέχεται να διαφέρουν αναλόγως υπηρεσίας (Εικόνα 5):

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Για τις υπηρεσίες του Κέντρου Κοινότητας, μπορείτε να κλείσετε ραντεβού για εξυπηρέτηση μόνο με φυσική παρουσία.

Εικόνα 5

Εξυπηρέτηση με ραντεβού από το

Επιλέξτε Δήμο

ΔΗΜΟΣ ΧΙΟΥ

Κέντρο Συμβουλευτικής Υποστήριξης Γυναίκων

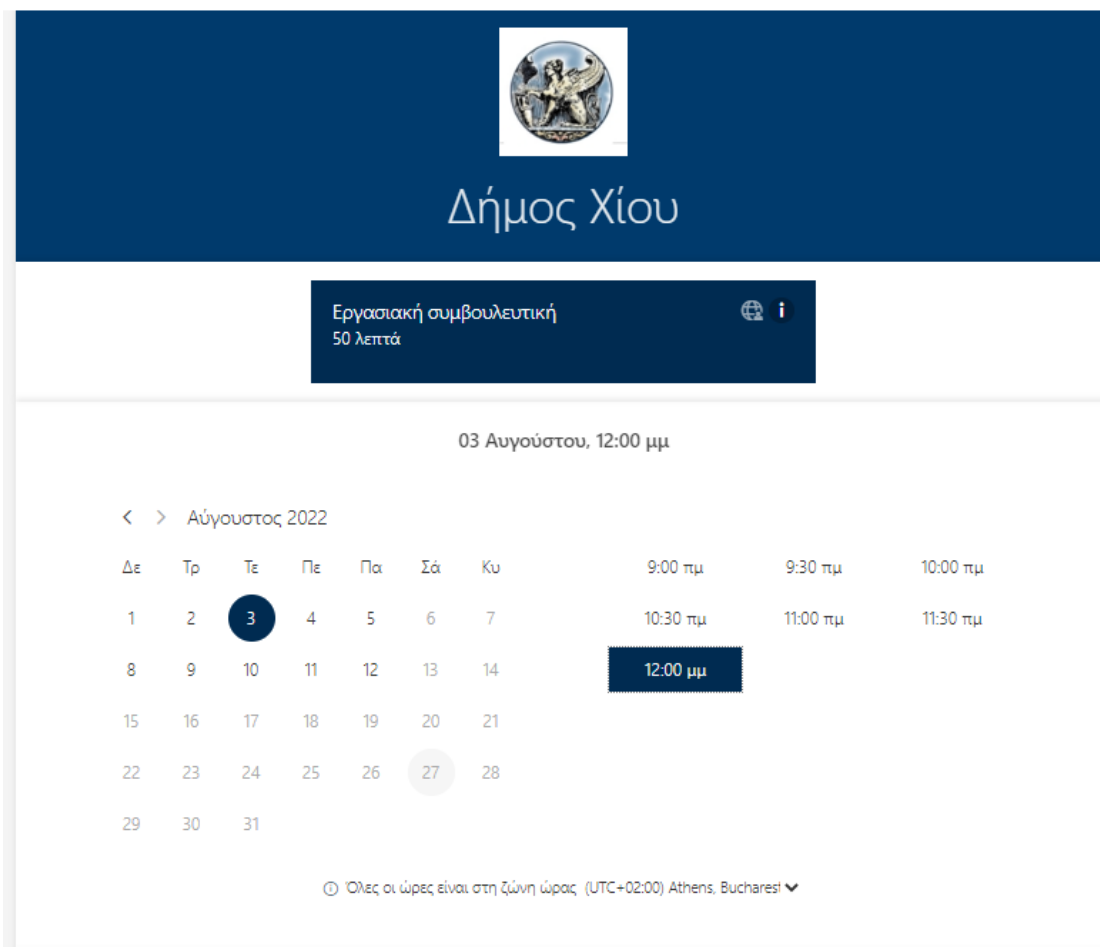
Εργασιακή συμβουλευτική

Τηλεδιάσκεψη Φυσική Παρουσία

❖ Βήμα 5^ο :Επιλογή ημερομηνίας και ώρας

Επιλέγοντας την υπηρεσία και τον τρόπο εξυπηρέτησης (Εικόνα 5) , εμφανίζεται το ημερολόγιο με τις διαθέσιμες ημερομηνίες και ώρες (Εικόνα 6). Στο σημείο αυτό επιλέξτε την επιθυμητή ημερομηνία και ώρα για το ραντεβού σας. Το ημερολόγιο εμφανίζεται στην τοπική ώρα κάθε χρήστη (για την Ελλάδα (UTC+02:00) Athens, Bucharest) και κάθε κράτηση, ακόμα και αν πραγματοποιείται από διαφορετική ζώνη ώρας, προσαρμόζεται αυτόματα από την πλατφόρμα στη ζώνη ώρας Ελλάδος στο ημερολόγιο του υπαλλήλου.

Εικόνα 6



Εργασιακή συμβουλευτική
50 λεπτά

03 Αυγούστου, 12:00 μμ

< > Αύγουστος 2022

Δε	Τρ	Τε	Πε	Πα	Σά	Κυ	9:00 πμ	9:30 πμ	10:00 πμ
1	2	3	4	5	6	7	10:30 πμ	11:00 πμ	11:30 πμ
8	9	10	11	12	13	14	12:00 μμ		
15	16	17	18	19	20	21			
22	23	24	25	26	27	28			
29	30	31							

Όλες οι ώρες είναι στη ζώνη ώρας (UTC+02:00) Athens, Bucharest

❖ Βήμα 6^ο : Καταχώριση στοιχείων

Συμπληρώστε τα στοιχεία του προσώπου που θα εξυπηρετηθεί με φυσική παρουσία ή με τηλεδιάσκεψη: το ονοματεπώνυμο, την ηλεκτρονική διεύθυνση (email), τον αριθμό κινητού τηλεφώνου καθώς και τις πρόσθετες πληροφορίες που ζητούνται αναλόγως υπηρεσίας (βλ. Εικόνα 7):

Εικόνα 7

Προσθέστε τα στοιχεία σας

Όνομα

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

Διεύθυνση (προαιρετικά)

Αριθμός τηλεφώνου

Ενημερώστε μας αν έχετε ειδικές απαιτήσεις. Σας ευχαριστούμε.

Σημειώσεις (προαιρετικά)

Εισάγετε πρόσθετες πληροφορίες

Απαιτείται παρουσία τρίτου προσώπου στην τηλεδιάσκεψη; (προαιρετικά)

ΝΑΙ

Συμπληρώστε το e-mail του τρίτου συμμετέχοντα; (προαιρετικά)

«Μόλινο υπεύθυνα ότι τα ανωτέρω δεδομένα είναι αληθή και ακριβή. Επιβεβαιώνω α) ότι τα δεδομένα επισυνάψαμε με τον κατάλληλο τρόπο σύμφωνα με τη διαδικασία που ακολουθείται για την διακίνηση των ανωτέρω πληροφοριών και β) ότι συμφωνώ με το άρθρο 33 του ν. 4724/2020 (ΦΕΚ 133Α) και του σχετικού Υπουργικού Αποφασιστικού 20130 (ΦΕΚ 8 3020) η διαδικασία επεξεργασίας της ταυτότητας μου καθώς και η εξουσιοδότησή μου μέσω της υπηρεσίας ηλεκτρονική από υπαλλήλους του Δήμου Χίου για τη διακίνηση της υποθέσεώς μου θα γίνει μέσω βιντεοδιάσκεψης (via zooming), η οποία δεν αποθηκεύεται αλλά διακρίνεται ουσιαστικά (auto-destroy) και γ) για τους όρους και τις πολιτικές προστασίας των προσωπικών δεδομένων μου, όπως παρουσιάζονται με υπαρσύνθεση (link) κατωτέρω. Επισημαίνεται ότι απογράφεται αυστηρά οποιαδήποτε καταγραφή της τηλεδιάσκεψής με διαδρομή μέσω (link) συντόμας τηλεφωνικά προηγούμενης καταγραφής οθόνης από οποιαδήποτε παρεμφερήτα σε αυτήν και με οποιαδήποτε μέσο ή από οποιονδήποτε τρίτο πρόσωπο. Τυχόν τέτοια καταγραφή είναι παράνομη και δύναται να επιφέρει αστικές και ποινικές κυρώσεις στον παραβάτη.»

Κράτηση

❖ Βήμα 6^ο: Ολοκλήρωση της κράτησης

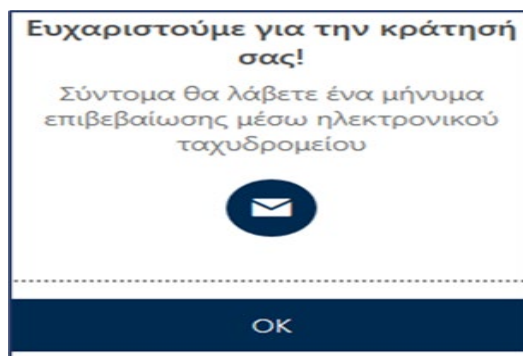
Πατώντας

Κράτηση

μήνυμα (βλ. Εικόνα 8)

εμφανίζεται στην οθόνη σχετικό επιβεβαιωτικό

Εικόνα 8



Ολοκληρώνοντας τη διαδικασία, αποστέλλεται στο ηλεκτρονικό σας ταχυδρομείο μήνυμα με την επιβεβαίωση της κράτησης.

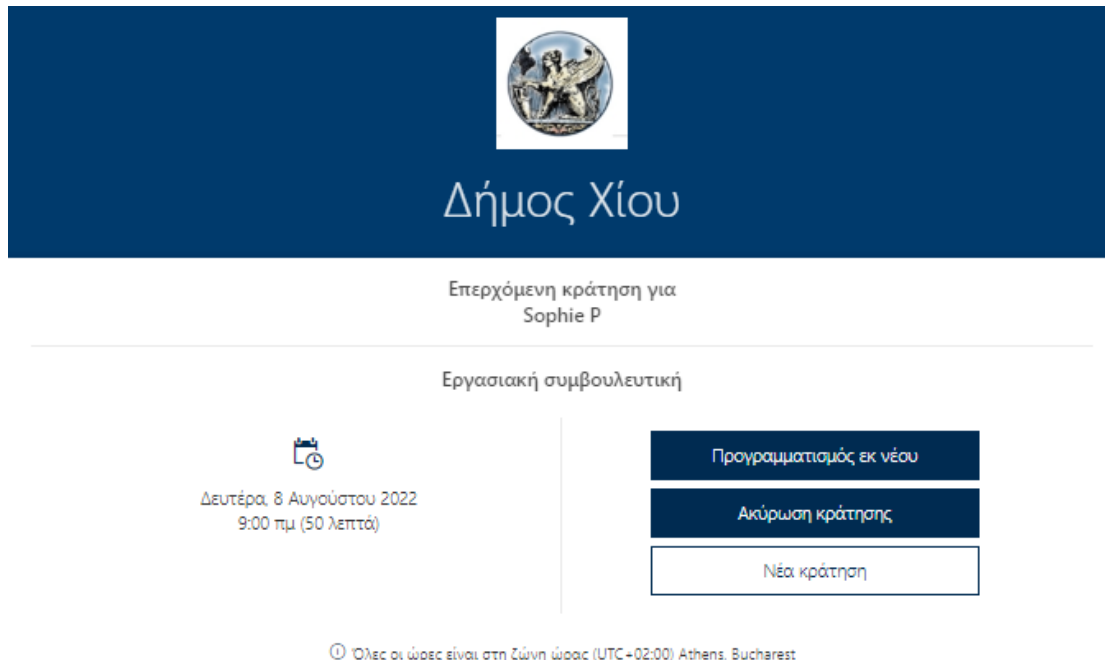
Στο μήνυμα αυτό μπορείτε:

- ✓ να δείτε τις λεπτομέρειες του ραντεβού σας,
- ✓ να επαναπρογραμματίσετε ή να ακυρώσετε το ραντεβού σας,
- ✓ να εισέλθετε στο χώρο της τηλεδιάσκεψης την ώρα του ραντεβού (αν έχετε επιλέξει να εξυπηρετηθείτε μέσω τηλεδιάσκεψης)

3. Διαχείριση της κράτησης στον Δήμο

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κράτησης, στην οθόνη, εμφανίζεται το μενού για τη διαχείριση της (βλ. Εικόνα 9)

Εικόνα 9



- ❖ Το κουμπί **Προγραμματισμός εκ νέου** σας οδηγεί εκ νέου στην οθόνη δημιουργίας κράτησης, όπου μπορείτε να αλλάξετε την ημέρα και ώρα της κράτησης καθώς και τα στοιχεία σας.
- ❖ Το κουμπί **Ακύρωση κράτησης** σας δίνει τη δυνατότητα να ακυρώσετε την κράτηση.
- ❖ Το κουμπί **Νέα κράτηση** σας δίνει τη δυνατότητα να κάνετε μια καινούργια κράτηση.

4. Διενέργεια τηλεδιάσκεψης με το Δήμο

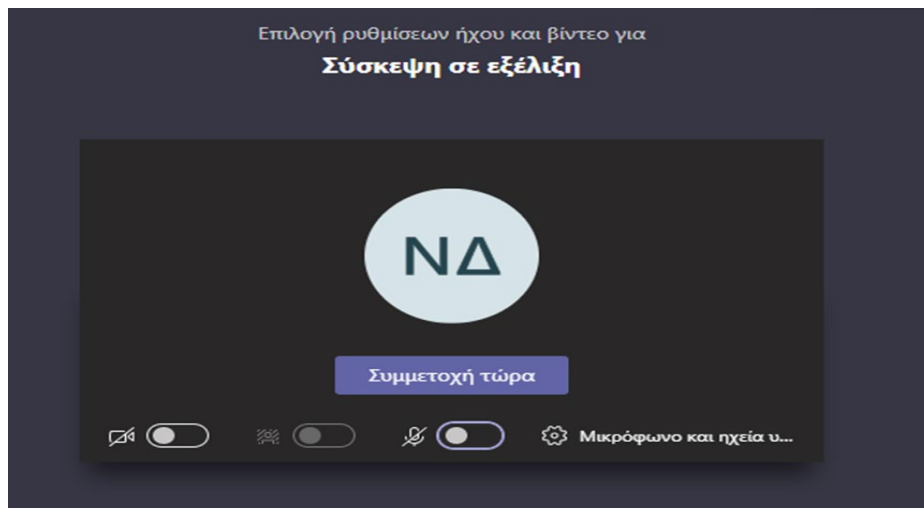
Για να μεταφερθείτε στο περιβάλλον της σύσκεψης με τον υπάλληλο του Δήμου , την καθορισμένη ημέρα και ώρα του ραντεβού, επιλέξτε «**Συμμετοχή στη συνάντηση**» από το μήνυμα της επιβεβαίωσης που λάβατε στο ηλεκτρονικό σας ταχυδρομείο την ημέρα που πραγματοποιήσατε την κράτηση (βλ. Εικόνα 10)

Εικόνα 10

The screenshot shows an email from the Municipality of Chios. The header includes the logo, the name 'Δήμος Χίου', the identification number '2271350004', and the website 'http://chios.gov.gr/'. The main body of the email addresses 'Σοφία Π.' and states 'Η κράτησή σας επιβεβαιώθηκε.' Below this, there is a section titled 'Λεπτομέρειες κράτησης' which lists the service name as 'Εργασιακή συμβουλευτική', the date as 'Τετάρτη, 3 Αυγούστου 2022', and the time as '12:00 μμ - 12:50 μμ (UTC+02:00) Athens, Bucharest'. Two buttons are visible: a blue one for 'Συμμετοχή στη συνάντηση' and a white one for 'Προγραμματισμός εκ νέου'. At the bottom, there is a section for 'Πρόσθετες πληροφορίες' with a 'Σημείωση' that asks the recipient to provide a copy of their ID card and passport photo to the email address 'it@chios.gov.gr'.

Πριν επιλέξετε **”Συμμετοχή τώρα”** βεβαιωθείτε ότι η κάμερα και το μικρόφωνο σας είναι ενεργοποιημένα (βλ. Εικόνα 11)

Εικόνα 11



Ενεργοποιείστε την κάμερα και το μικρόφωνο

Πατώντας το κουμπί **”Συμμετοχή τώρα”** (βλ. Εικόνα 11), θα μπειτε σε αναμονή μέχρι ο εκπρόσωπος του Δήμου Χίου να αποδεχθεί το αίτημα εισόδου σας στην τηλεδιάσκεψη.

Με την έναρξη της τηλεδιάσκεψης θα σας ζητηθεί η επίδειξη εγγράφων ταυτοποίησης του εξυπηρετούμενου (δελτίο αστυνομικής ταυτότητας, διαβατήριο, κλπ.).

5. Συμβουλές για αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη

- Γρήγορη και αξιόπιστη σύνδεση στο Internet.
- Απόλυτη ησυχία στον περιβάλλοντα χώρο σας κατά τη διάρκεια της βίντεο-κλήσης με τον εκπρόσωπο του Δήμου .
- Ενεργοποίηση της κάμερας και του μικροφώνου της συσκευής από την οποία θα συνδεθείτε.
- Εφόσον έχετε επιλέξει να συνδεθείτε με εκπρόσωπο του Δήμου μέσω του σταθερού σας υπολογιστή ή μέσω laptop, με λειτουργικό Windows, συστήνεται η επιλογή της web έκδοσης του Microsoft Teams.
- Προκειμένου να εμφανίζονται καθαρά και με ευκρίνεια τα απαραίτητα δικαιολογητικά έγγραφα που ζητούνται από τον εκπρόσωπο του Δήμου Χίου (όπως η αστυνομική ταυτότητα, το διαβατήριο), θα πρέπει κατά τη διάρκεια της συνομιλίας το έγγραφο να «καλύπτει» την οθόνη σας, όπως τη βλέπετε μέσα από την εφαρμογή.
- Ειδικότερα, αν χρησιμοποιείτε το κινητό σας τηλέφωνο, συστήνεται η χρήση της βασικής κάμερας του τηλεφώνου (μεγαλύτερη ανάλυση) τη στιγμή που καλείστε να επιδείξετε τα απαιτούμενα έγγραφα (περιστροφή κάμερας).