Citify

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΟΛΙΤΗ

Οδηγός Πολίτη

Πώς αναφέρετε ένα πρόβλημα στον δήμο σας και παρακολουθείτε την πορεία του, βήμα προς βήμα.



ΔΗΜΟΣ	Παπάγου-Χολαργού
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ	Σβηστός φανοστάτης στον Χολαργό
ΣΥΣΚΕΥΗ	Κινητό · 390 × 844
ΡΟΛΟΣ	Πολίτης

Έκδοση 1 Οκτωβρίου 2026 · 7 κεφάλαια · 53 screenshots

Περιεχόμενα

·· **Εισαγωγή** Γρήγορη εκκίνηση και πώς διαβάζετε τον οδηγό 3

01 **Ξεκινώντας** τι χρειάζεστε, εγκατάσταση στο κινητό, η αρχική οθόνη, ο δημόσιος χάρτης 5

02 **Ο λογαριασμός σας** εγγραφή, ενεργοποίηση, σύνδεση, ανάκτηση κωδικού, αποσύνδεση 15

03 **Υποβολή νέου αιτήματος** τα πέντε βήματα του οδηγού υποβολής και τι γίνεται μετά 26

04 **Παρακολούθηση αιτημάτων** λίστα, πορεία, φωτογραφία, συνομιλία, διόρθωση ή ανάκληση, απόκρυψη 38

05 **Ειδοποιήσεις** ενημερώσεις, ανακοινώσεις του δήμου, ρυθμίσεις in-app / email / push 51

06 **Προφίλ, απόρρητο και βοήθεια** αλλαγή στοιχείων και κωδικού, απενεργοποίηση, απόρρητο, βοήθεια 58

07 **Αντιμετώπιση προβλημάτων και FAQ** μηνύματα, συχνές ερωτήσεις, γλωσσάρι 66

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Citify — Οδηγός Πολίτη

ΣΕ ΑΥΤΟ ΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Γρήγορη εκκίνηση: από το πρόβλημα στο αίτημα σε 8 βήματα 3
Σχετικά με τον οδηγό 4

Το Citify είναι η εφαρμογή με την οποία αναφέρετε προβλήματα της γειτονιάς σας στον δήμο: μια σβηστή λάμπα, μια λακκούβα, ένα εγκαταλελειμμένο όχημα, έναν κάδο που ξεχειλίζει. Επιλέγετε κατηγορία, δείχνετε το σημείο στον χάρτη, προσθέτετε φωτογραφία και περιγραφή, και το αίτημα φτάνει απευθείας στο αρμόδιο τμήμα του δήμου. Στη συνέχεια παρακολουθείτε την πορεία του και συνομιλείτε με τον δήμο μέσα από την εφαρμογή.

Η υπηρεσία αφορά μη επείγοντα δημοτικά ζητήματα· δεν παρακολουθείται ως κανάλι έκτακτης ανάγκης. Για άμεσο κίνδυνο καλέστε τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

Στην αρχική οθόνη, ο δημόσιος χάρτης **Προβλήματα στην περιοχή** δείχνει τα δημόσια αιτήματα των πολιτών του δήμου. Λειτουργεί και χωρίς λογαριασμό: βλέπετε τι έχει ήδη αναφερθεί στην περιοχή σας. Στον ίδιο χάρτη εμφανίζονται και τα αιτήματα που υποβάλλετε εσείς, με την περιγραφή, τη φωτογραφία και τη θέση τους· από το όνομά σας φαίνονται μόνο τα αρχικά. Γι' αυτό μη γράφετε προσωπικά δεδομένα σε ένα αίτημα (Απόρρητο & δεδομένα). Αν δεν θέλετε ένα αίτημά σας να φαίνεται δημόσια, μπορείτε να το αποκρύψετε από τη δημόσια προβολή.

Ο οδηγός περιγράφει τις οθόνες και τις ενέργειες της εφαρμογής βήμα προς βήμα, με ένα συνεχές παράδειγμα: η **Ελένη Γεωργίου**, κάτοικος Χολαργού, δημιουργεί λογαριασμό, αναφέρει έναν σβηστό φανοστάτη και παρακολουθεί το αίτημα μέχρι να ολοκληρωθεί. Τα screenshots τραβήχτηκαν από την πραγματική εφαρμογή, σε οθόνη κινητού, καθώς εκτελούνταν τα βήματα του παραδείγματος.

Πώς διαβάζετε τα screenshots. Ένα κόκκινο πλαίσιο δείχνει το στοιχείο που χρησιμοποιείτε στο βήμα. Όταν τα πλαίσια είναι αριθμημένα, οι αριθμοί αντιστοιχούν στη λίστα ή στον πίνακα κάτω από την εικόνα.

Γρήγορη εκκίνηση: από το πρόβλημα στο αίτημα σε 8 βήματα

#	ΤΙ ΚΑΝΕΤΕ	ΠΟΥ	ΚΕΦΑΛΑΙΟ
1	Ανοίγετε το Citify στο κινητό και (προαιρετικά) το εγκαθιστάτε στην αρχική οθόνη	Browser	Ξεκινώντας
2	Δημιουργείτε λογαριασμό και, αν σας ζητηθεί, τον ενεργοποιείτε από το email	Σύνδεση › Εγγραφή	Λογαριασμός
3	Πατάτε **Νέο αίτημα** και επιλέγετε κατηγορία	Αιτήματα	Νέο αίτημα
4	Ορίζετε το σημείο με διεύθυνση, **Χρήση τρέχουσας τοποθεσίας**, πάτημα στον χάρτη ή **Συντεταγμένες σημείου**	Βήμα 2	Νέο αίτημα
5	Βγάζετε ή ανεβάζετε φωτογραφία (προαιρετικά)	Βήμα 3	Νέο αίτημα
6	Γράφετε περιγραφή, ελέγχετε και πατάτε **Υποβολή αιτήματος**	Βήματα 4–5	Νέο αίτημα
7	Παρακολουθείτε την πορεία, απαντάτε στον δήμο και, αν χρειαστεί, ζητάτε διόρθωση ή ανάκληση	Τα αιτήματά μου	Παρακολούθηση

8	Ρυθμίζετε πώς θέλετε να ενημερώνεστε	Ειδοποιήσεις › Ρυθμίσεις	Ειδοποιήσεις

Χωρίς λογαριασμό βλέπετε την αρχική οθόνη και τον δημόσιο χάρτη. Τα βήματα 3–8 χρειάζονται σύνδεση.

Σχετικά με τον οδηγό

- Αφορά την εφαρμογή πολίτη του Citify για τον **Δήμο Παπάγου-Χολαργού**. Οι κατηγορίες που βλέπετε στα screenshots είναι οι πραγματικές κατηγορίες του δήμου.
- Τα στοιχεία της Ελένης Γεωργίου είναι δοκιμαστικά (`@example.test`) και η φωτογραφία του αιτήματός της είναι σχεδιασμένο δείγμα.
- Στα screenshots του δημόσιου χάρτη φαίνονται και αιτήματα άλλων πολιτών, ως τελείες και ως ομάδες με αριθμό. Είναι τα δημόσια δεδομένα που βλέπει κάθε επισκέπτης της εφαρμογής: δεν περιέχουν το όνομα, το email ή το τηλέφωνο του πολίτη, μόνο τα αρχικά του. Η μόνη προεπισκόπηση αιτήματος που ανοίγει στον οδηγό είναι του αιτήματος της Ελένης (*Από Ε. Γ.*).
- Οι αριθμοί και οι ημερομηνίες είναι της ημέρας καταγραφής (1 Οκτωβρίου 2026)· στα δικά σας αιτήματα θα διαφέρουν. Το αίτημα του παραδείγματος έχει αριθμό 3715 και γράφεται `#3715` ή `AP-3715`, ανάλογα με την οθόνη. Οι αριθμοί αιτημάτων και ο αριθμός λογαριασμού φαίνονται όπως στην κανονική λειτουργία: το περιβάλλον δοκιμών της καταγραφής προσθέτει στους δικούς του αριθμούς μια σταθερή τιμή, που δεν εμφανίζεται στις εικόνες.
- Οι χάρτες στα screenshots έχουν υπόβαθρο OpenStreetMap, που το σχεδιάζει το εργαλείο καταγραφής: στο περιβάλλον καταγραφής ο πάροχος χαρτών της εφαρμογής δεν ήταν ρυθμισμένος. Στην εφαρμογή ο χάρτης είναι Google Maps, οπότε το υπόβαθρο και η διατύπωση των διευθύνσεων μπορεί να διαφέρουν από τις εικόνες. Η λειτουργία είναι η πραγματική: πινέζα, εντοπισμός, διεύθυνση και συντεταγμένες στο νέο αίτημα· ομάδες, σημεία, φίλτρα και προεπισκόπηση στον δημόσιο χάρτη.
- Ο οδηγός για το προσωπικό του δήμου βρίσκεται στο `../dimos/`.
- Τα screenshots αναπαράγονται με το `tools/capture-screenshots.mjs` και η έντυπη έκδοση (PDF, A4) με το `tools/build-pdf.mjs`· δείτε το `../README.md`.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 01

Ξεκινώντας

ΣΕ ΑΥΤΟ ΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Τι χρειάζεστε 5
Άνοιγμα της εφαρμογής 5
Εγκατάσταση στην αρχική οθόνη 7
Η αρχική οθόνη 9
Ο δημόσιος χάρτης 10
Η κάτω μπάρα πλοήγησης 13

Σε αυτό το κεφάλαιο ανοίγετε το Citify για πρώτη φορά, το εγκαθιστάτε στο κινητό σας και γνωρίζετε την αρχική οθόνη και τον δημόσιο χάρτη με τα αιτήματα της περιοχής.

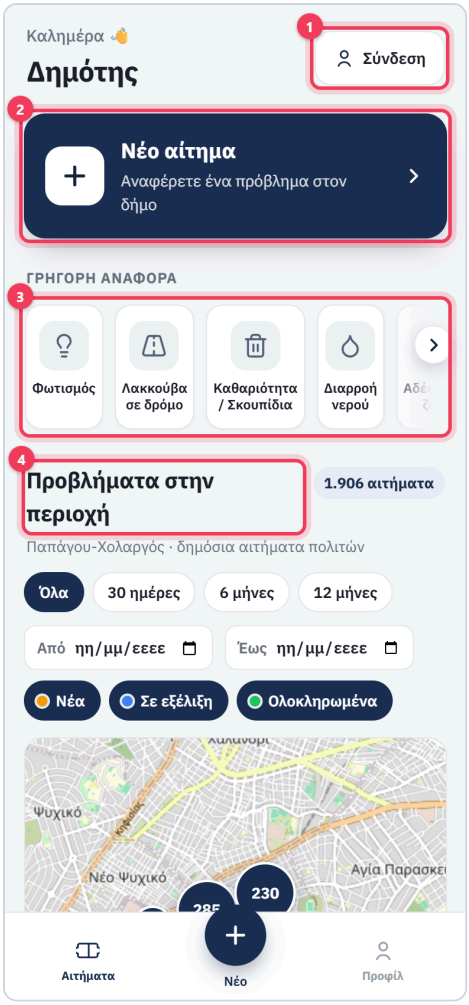
Τι χρειάζεστε

- Ένα κινητό, tablet ή υπολογιστή με σύγχρονο browser (Chrome, Safari, Edge, Firefox).
- Σύνδεση στο internet.
- Ένα email, για τη δημιουργία λογαριασμού. Η **προβολή** της εφαρμογής και του δημόσιου χάρτη δεν απαιτεί λογαριασμό· η **υποβολή** αιτήματος απαιτεί.
- Προαιρετικά: άδεια πρόσβασης στην τοποθεσία (για αυτόματο εντοπισμό σημείου) και στην κάμερα (για λήψη φωτογραφίας).

Το Citify είναι web app (PWA): δεν χρειάζεται κατέβασμα από App Store ή Google Play.

Άνοιγμα της εφαρμογής

Ανοίξτε τη διεύθυνση του Citify που σας έδωσε ο δήμος. Η εφαρμογή ανοίγει στη σελίδα **Αιτήματα**.

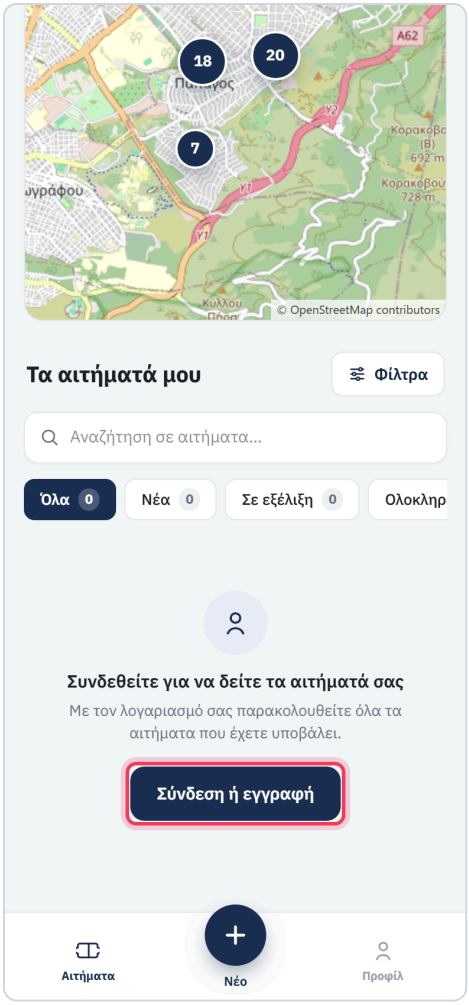


Η αρχική οθόνη χωρίς σύνδεση

Χωρίς σύνδεση βλέπετε:

1. το κουμπί **Σύνδεση** πάνω δεξιά, δίπλα στον χαιρετισμό,
2. το κουμπί **Νέο αίτημα**,
3. τη **Γρήγορη αναφορά** με τις κατηγορίες του δήμου,
4. την ενότητα **Προβλήματα στην περιοχή**: τον δημόσιο χάρτη με τα αιτήματα των πολιτών, που λειτουργεί και χωρίς λογαριασμό.

Πιο κάτω στη σελίδα, μετά τον χάρτη, βρίσκεται η ενότητα **Τα αιτήματά μου**. Χωρίς σύνδεση γράφει *Συνδεθείτε για να δείτε τα αιτήματά σας* και δείχνει το κουμπί **Σύνδεση ή εγγραφή**.



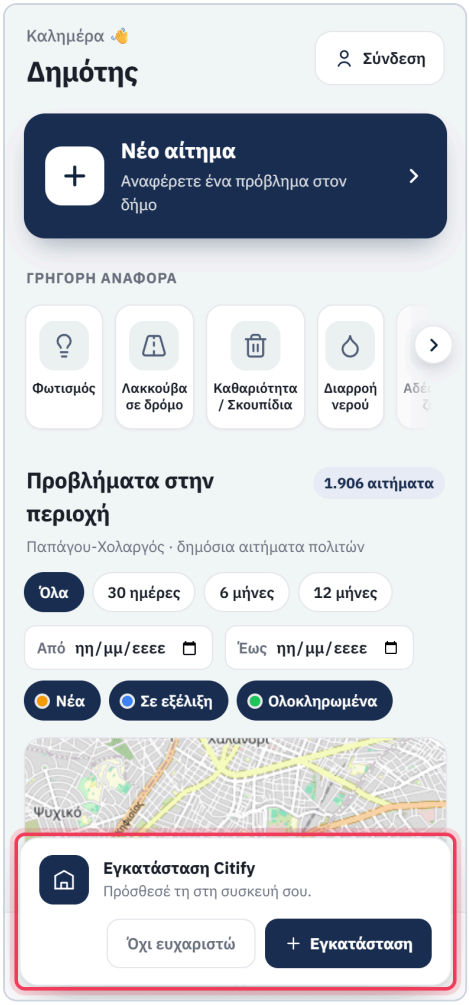
«Τα αιτήματά μου» χωρίς σύνδεση, κάτω από τον χάρτη

Αν πατήσετε **Νέο αίτημα**, **Νέο** (+) ή μια κατηγορία χωρίς να είστε συνδεδεμένοι, ανοίγει η οθόνη σύνδεσης. Μετά τη σύνδεση επιστρέφετε αυτόματα εκεί που πηγαίνατε (Λογαριασμός).

Εγκατάσταση στην αρχική οθόνη

Το Citify μπορεί να «εγκατασταθεί» ώστε να ανοίγει σαν κανονική εφαρμογή, με δικό του εικονίδιο και χωρίς τη μπάρα του browser.

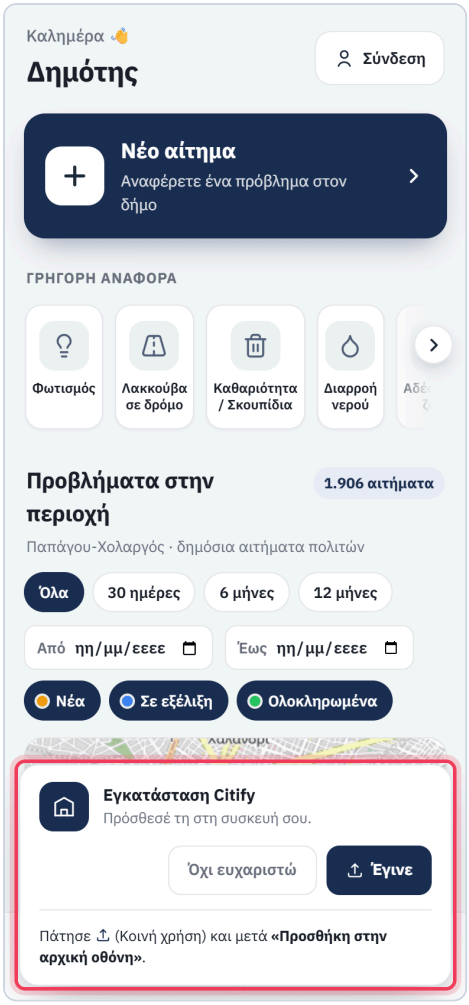
Android / Chrome / Edge. Όταν ο browser υποστηρίζει εγκατάσταση, εμφανίζεται στο κάτω μέρος της οθόνης η κάρτα **Εγκατάσταση Citify**.



Η κάρτα «Εγκατάσταση Citify» σε Android / Chrome, με τα κουμπιά «Όχι ευχαριστώ» και «Εγκατάσταση»

- **Εγκατάσταση**: ανοίγει το παράθυρο εγκατάστασης του browser. Επιβεβαιώστε.
- **Όχι ευχαριστώ**: κλείνει την κάρτα. Δεν εμφανίζεται ξανά σε αυτόν τον browser.

iPhone / iPad (Safari). Στη θέση του **Εγκατάσταση** η κάρτα έχει το κουμπί **Οδηγίες**. Πατήστε το: η κάρτα δείχνει την οδηγία και το κουμπί γίνεται **Έγινε**. Ακολουθήστε την: πατήστε το εικονίδιο **Κοινή χρήση** του Safari και μετά **«Προσθήκη στην αρχική οθόνη»**.



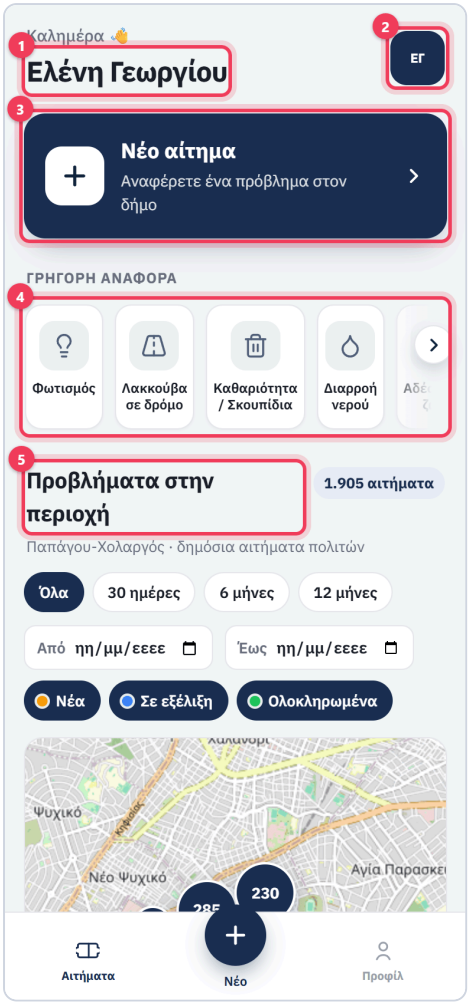
Η κάρτα σε iPhone μετά το πάτημα του «Οδηγίες»: το κουμπί γράφει «Έγινε» και από κάτω φαίνεται η οδηγία

Αν κλείσατε την κάρτα, μπορείτε να εγκαταστήσετε την εφαρμογή αργότερα από το **Προφίλ › Εγκατάσταση στη συσκευή** (Προφίλ).

> Σε browser υπολογιστή που δεν υποστηρίζει εγκατάσταση, η κάρτα δεν εμφανίζεται. Η εφαρμογή λειτουργεί κανονικά μέσα στον browser.

Η αρχική οθόνη

Μετά τη σύνδεση η αρχική οθόνη δείχνει το όνομά σας και, κάτω από τον δημόσιο χάρτη, τα αιτήματά σας.



Η αρχική οθόνη με συνδεδεμένο λογαριασμό

#	ΣΤΟΙΧΕΙΟ	ΤΙ ΚΑΝΕΙ
1	Χαιρετισμός και όνομα	Το όνομα του λογαριασμού σας
2	Κουμπί με τα αρχικά σας	Ανοίγει τις **Ειδοποιήσεις**· όταν έχετε μη αναγνωσμένες, δείχνει το πλήθος τους με κόκκινο αριθμό (Ειδοποιήσεις)
3	**Νέο αίτημα**	Ξεκινά τον οδηγό υποβολής (Νέο αίτημα)
4	**Γρήγορη αναφορά**	Κατηγορίες σε κυλιόμενη σειρά. Ένα πάτημα ξεκινά νέο αίτημα με την κατηγορία ήδη επιλεγμένη
5	**Προβλήματα στην περιοχή**	Ο δημόσιος χάρτης με τα αιτήματα των πολιτών του δήμου

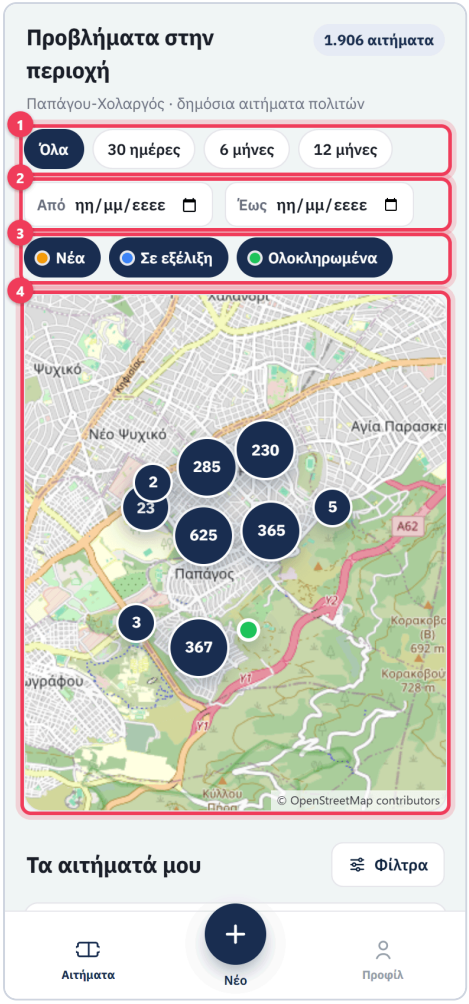
Κυλήστε προς τα κάτω, μετά τον χάρτη, για να βρείτε την ενότητα **Τα αιτήματά μου**, με την αναζήτηση, τα **Φίλτρα**, τις καρτέλες κατάστασης και τις κάρτες των αιτημάτων σας (Παρακολούθηση).

Στη **Γρήγορη αναφορά** σύρετε οριζόντια με το δάχτυλο ή χρησιμοποιήστε τα βέλη στις άκρες της σειράς.

Ο δημόσιος χάρτης

Η ενότητα **Προβλήματα στην περιοχή** δείχνει σε χάρτη τα αιτήματα των πολιτών προς τον δήμο, εκτός από όσα έχουν αποκρυφθεί από τη δημόσια προβολή. Λειτουργεί και χωρίς λογαριασμό. Κάτω από τον τίτλο γράφεται ο δήμος, εδώ *Παπάγου-Χολαργός · δημόσια αιτήματα πολιτών*. Ο μετρητής δίπλα στον τίτλο, στην εικόνα *1.906 αιτήμ*

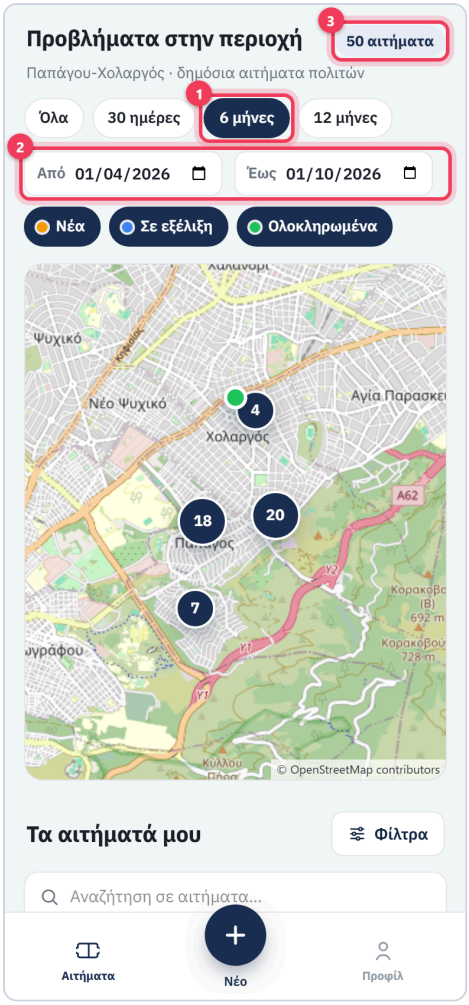
ατα, μετρά όλα τα δημόσια αιτήματα του δήμου που ταιριάζουν στα φίλτρα, όχι μόνο όσα φαίνονται στο τμήμα του χάρτη που βλέπετε.



Ο δημόσιος χάρτης με τα φίλτρα του

#	ΣΤΟΙΧΕΙΟ	ΤΙ ΚΑΝΕΙ
1	Περίοδος	**Όλα** (αρχική επιλογή), **30 ημέρες**, **6 μήνες** ή **12 μήνες**· ισχύει μία κάθε φορά
2	**Από** / **Έως**	Δικό σας διάστημα, με βάση την ημερομηνία υποβολής των αιτημάτων
3	Κατά-σταση	**Νέα** (πορτοκαλί), **Σε εξέλιξη** (μπλε), **Ολοκληρωμένα** (πράσινο), στην αρχή ενεργές και οι τρεις. Κάθε πάτημα προ-σθέτει ή αφαιρεί μία κατάσταση· τουλάχιστον μία μένει ενεργή
4	Χάρτης	Σκούρος κύκλος με αριθμό: ομάδα γειτονικών αιτημάτων. Μικρή τελεία: ένα αίτημα, στο χρώμα της κατάστασής του

Όταν επιλέγετε περίοδο, ενημερώνονται οι ημερομηνίες, ο μετρητής και ο χάρτης:



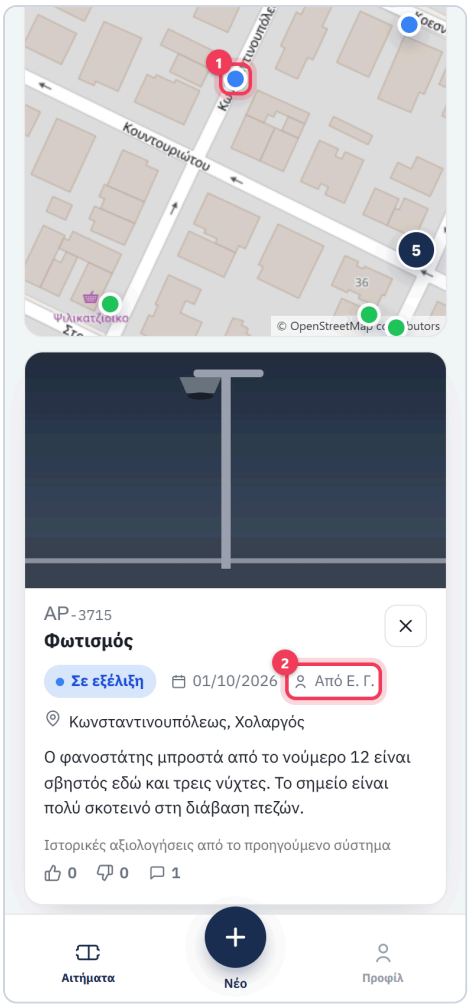
Ο χάρτης με επιλεγμένη την περίοδο «6 μήνες»

1. Η επιλεγμένη περίοδος **6 μήνες** γίνεται σκούρα.
2. Τα πεδία **Από** και **Έως** συμπληρώνονται μόνα τους, εδώ 01/04/2026 έως 01/10/2026. Αν αλλάξετε ημερομηνία με το χέρι, ισχύει το δικό σας διάστημα.
3. Ο μετρητής γίνεται *50 αιτήματα*.

Τα φίλτρα αυτά αφορούν μόνο τον χάρτη, όχι τη λίστα **Τα αιτήματά μου**, και δεν αποθηκεύονται: αν ανανεώσετε τη σελίδα ή φύγετε από αυτήν, ο χάρτης επιστρέφει στις αρχικές επιλογές. Αν δεν ταιριάζει κανένα αίτημα, ο χάρτης γράφει *Δεν υπάρχουν αιτήματα για το διάστημα που επιλέξατε.* Αν γράφει ότι δεν είναι διαθέσιμος, δοκιμάστε αργότερα· η υποβολή αιτήματος και η λίστα σας δεν εξαρτώνται από αυτόν (Αντιμετώπιση προβλημάτων).

Πατήστε έναν κύκλο με αριθμό: ο χάρτης κεντράρεται εκεί και μεγεθύνεται, ώστε η ομάδα να χωριστεί σε μικρότερες ομάδες και τελείες. Αιτήματα που βρίσκονται πολύ κοντά το ένα στο άλλο μπορεί να μείνουν ομάδα. Πατήστε μια τελεία για να ανοίξει, κάτω από τον χάρτη, η κάρτα με την προεπισκόπηση του αιτήματος.

Στο κινητό μετακινείτε τον χάρτη με δύο δάχτυλα· με ένα δάχτυλο κυλά η σελίδα. Σε υπολογιστή η ροδέλα του ποντικιού κυλά τη σελίδα· με πατημένο το `Ctrl` (σε Mac το `Cmd`) αλλάζει τη μεγέθυνση του χάρτη.



Η προεπισκόπηση του αιτήματος AP-3715 κάτω από τον χάρτη

1. Η τελεία που πατήσατε· είναι μπλε, γιατί το αίτημα είναι **Σε εξέλιξη**.
2. Ο πολίτης φαίνεται μόνο με τα αρχικά του (*Από Ε. Γ.*) ή, αν δεν υπάρχουν, ως *Από πολίτη*.

Η κάρτα δείχνει ακόμη τη φωτογραφία (αν υπάρχει), τον αριθμό, την κατηγορία, την κατάσταση, την ημερομηνία υποβολής, τη διεύθυνση και την περιγραφή· μια μεγάλη περιγραφή ανοίγει ολόκληρη με το **Περισσότερα**. Κάτω από το *Ιστορικές αξιολογήσεις από το προηγούμενο σύστημα* υπάρχουν τρεις μετρητές: οι θετικές και οι αρνητικές ψήφοι που είχε το αίτημα σε εκείνο το σύστημα (0 στα νεότερα αιτήματα) και το πλήθος των μηνυμάτων στη συνομιλία του με τον δήμο. Η κάρτα είναι μόνο για ανάγνωση: δεν ψηφίζετε, δεν σχολιάζετε και δεν ανοίγετε από εδώ το αίτημα. Κλείνει με το **×** ή με αλλαγή φίλτρου.

> **Και τα δικά σας αιτήματα εμφανίζονται στον χάρτη** μόλις τα υποβάλετε, με περιγραφή, φωτογραφία, διεύθυνση και τα αρχικά σας. Το ονοματεπώνυμο, το email και το τηλέφωνό σας δεν εμφανίζονται (Απόρρητο & δεδομένα). Για να μη φαίνεται δημόσια ένα αίτημά σας, δείτε την Απόκρυψη από τη δημόσια προβολή.

Η κάτω μπάρα πλοήγησης

Σε κάθε κύρια οθόνη υπάρχει στο κάτω μέρος η μπάρα πλοήγησης.



Η κάτω μπάρα πλοήγησης

ΚΟΥΜΠΙ	ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΣ
Αιτήματα	Η αρχική οθόνη: νέο αίτημα, δημόσιος χάρτης και τα αιτήματά σας
Νέο (κεντρικό, +)	Ο οδηγός υποβολής νέου αιτήματος
Προφίλ	Τα στοιχεία του λογαριασμού, οι ρυθμίσεις και η αποσύνδεση (Προφίλ)

Η εφαρμογή είναι σχεδιασμένη πρώτα για κινητό. Σε υπολογιστή το περιεχόμενο κεντράρεται και η κάτω μπάρα παραμένει.

Επόμενο: Ο λογαριασμός σας

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 02

Ο λογαριασμός σας

ΣΕ ΑΥΤΟ ΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Η οθόνη σύνδεσης 15
Δημιουργία λογαριασμού 16
Ενεργοποίηση από το email 19
Σύνδεση 20
Ξεχάσατε τον κωδικό σας 22
Αλλαγές στον λογαριασμό σας 24
Αποσύνδεση 25

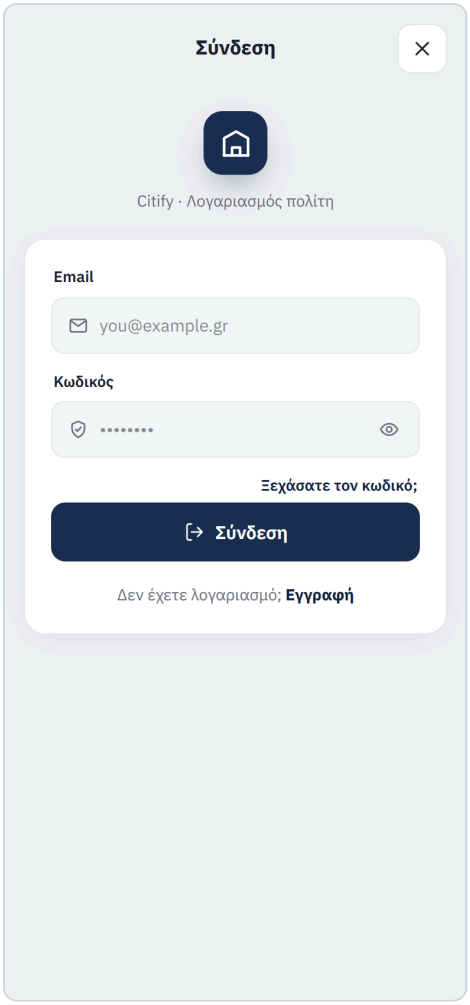
Χωρίς λογαριασμό βλέπετε την εφαρμογή και τον δημόσιο χάρτη. Για να υποβάλετε και να παρακολουθείτε αιτήματα χρειάζεστε λογαριασμό πολίτη. Το κεφάλαιο καλύπτει εγγραφή, ενεργοποίηση, σύνδεση, ανάκτηση κωδικού και αποσύνδεση.

Η οθόνη σύνδεσης

Η οθόνη σύνδεσης ανοίγει όταν:

- πατάτε **Σύνδεση** πάνω δεξιά στην αρχική οθόνη,
- πατάτε **Νέο αίτημα**, **Νέο** ή μια κατηγορία στη **Γρήγορη αναφορά** χωρίς να είστε συνδεδεμένοι (τότε γράφει *Συνδεθείτε για να υποβάλετε αίτημα*),
- πατάτε **Σύνδεση ή εγγραφή** στην ενότητα **Τα αιτήματά μου** (κάτω από τον δημόσιο χάρτη) ή στο **Προφίλ**.

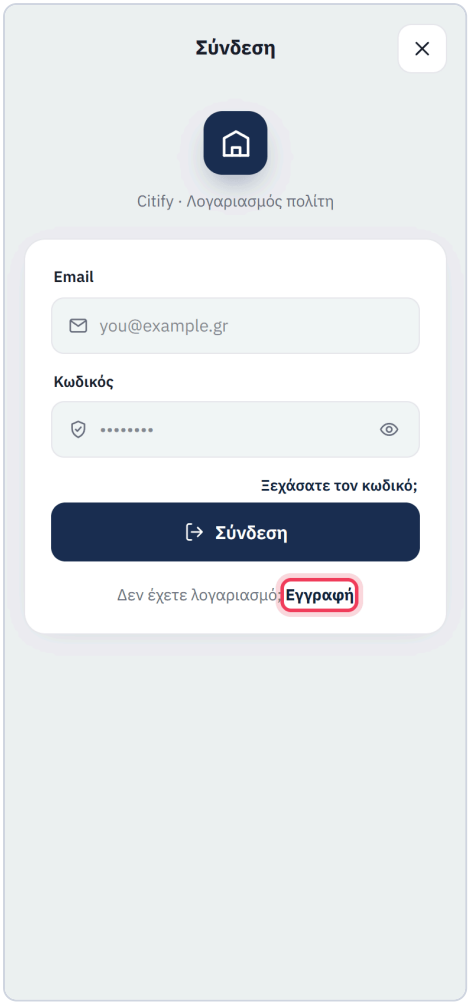
Καλύπτει όλη την οθόνη. Το **×** πάνω δεξιά την κλείνει και σας επιστρέφει στην εφαρμογή.



Η οθόνη σύνδεσης

Δημιουργία λογαριασμού

Βήμα 1: ανοίξτε την εγγραφή. Στην οθόνη σύνδεσης πατήστε **Εγγραφή** κάτω από τη φόρμα (*Δεν έχετε λογαριασμό; Εγγραφή*).



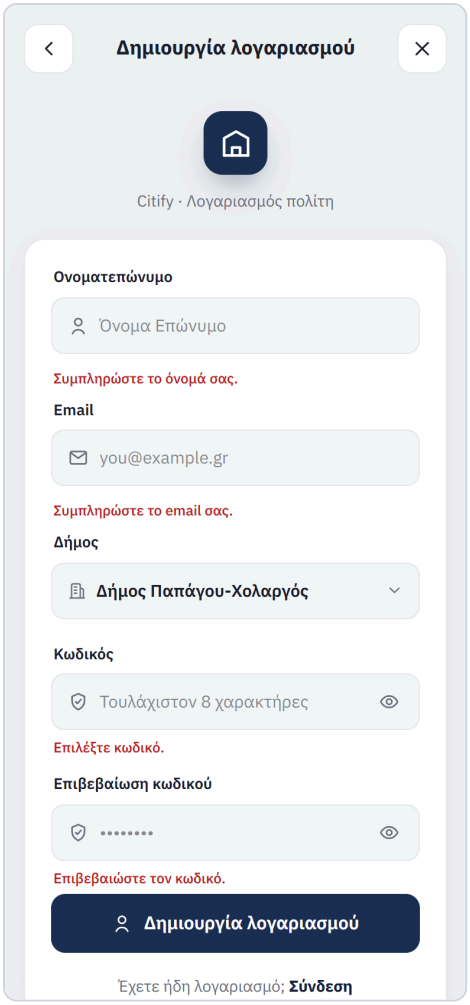
Ο σύνδεσμος «Εγγραφή» στην οθόνη σύνδεσης

Βήμα 2: συμπληρώστε τη φόρμα.

ΠΕΔΙΟ	ΚΑΝΟΝΑΣ
Ονοματεπώνυμο	Υποχρεωτικό, τουλάχιστον 2 χαρακτήρες
Email	Υποχρεωτικό, έγκυρη διεύθυνση. Είναι το όνομα σύνδεσής σας και δεν αλλάζει από την εφαρμογή
Δήμος	Υποχρεωτικό. Προεπιλογή: **Δήμος Παπάγου-Χολαργός**
Κωδικός	Υποχρεωτικό, τουλάχιστον 8 χαρακτήρες
Επιβεβαίωση κωδικού	Πρέπει να είναι ίδιος με τον κωδικό

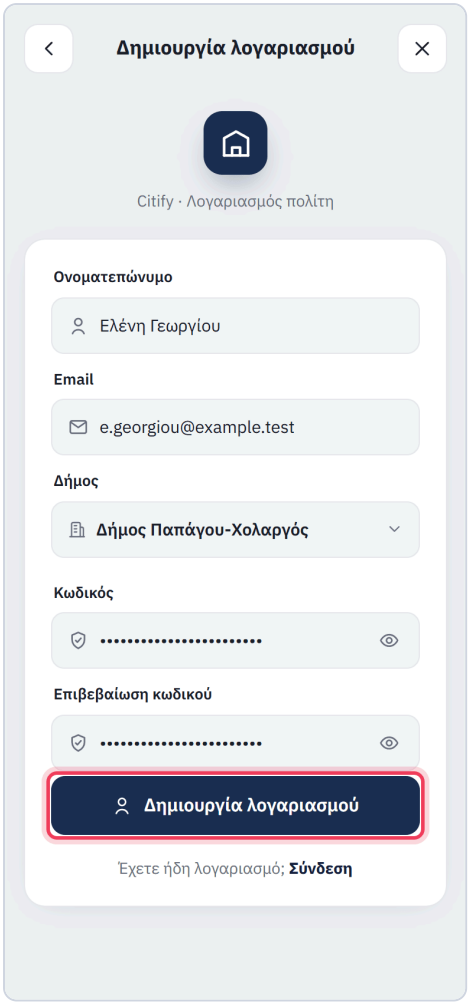
Το εικονίδιο με το μάτι δίπλα στον κωδικό τον εμφανίζει ή τον κρύβει. Το όνομα και τον δήμο τα αλλάζετε αργότερα από το Προφίλ › Επεξεργασία προφίλ.

Αν πατήσετε **Δημιουργία λογαριασμού** με ελλιπή ή λάθος στοιχεία, κάτω από κάθε πεδίο εμφανίζεται τι πρέπει να διορθώσετε (π.χ. *Συμπληρώστε το όνομά σας.*, *Επιλέξτε κωδικό.*, *Οι κωδικοί δεν ταιριάζουν.*).



Μηνύματα ελέγχου στη φόρμα εγγραφής

Βήμα 3: δημιουργήστε τον λογαριασμό. Με όλα τα πεδία σωστά, πατήστε **Δημιουργία λογαριασμού**.



Η φόρμα εγγραφής συμπληρωμένη με τα στοιχεία της Ελένης Γεωργίου

Τι γίνεται μετά εξαρτάται από το αν το Citify ζητά επιβεβαίωση του email:

- **Με επιβεβαίωση email**: εμφανίζεται το μήνυμα *Σας στείλαμε σύνδεσμο ενεργοποίησης στο …*. Συνεχίστε στην Ενεργοποίηση από το email.
- **Χωρίς επιβεβαίωση email**: συνδέεστε αμέσως και επιστρέφετε στην εφαρμογή.

Αν το email είναι ήδη εγγεγραμμένο, η φόρμα γράφει *Υπάρχει ήδη λογαριασμός με αυτό το email. Συνδεθείτε.* Χρησιμοποιήστε τη Σύνδεση ή την ανάκτηση κωδικού.

Ενεργοποίηση από το email

Το βήμα αυτό υπάρχει μόνο όταν το Citify ζητά επιβεβαίωση του email. Τότε, μετά την εγγραφή, η οθόνη γράφει *Σας στείλαμε σύνδεσμο ενεργοποίησης στο …* με το κουμπί **Επαναποστολή email ενεργοποίησης**.

1. Ανοίξτε το email ενεργοποίησης του Citify και πατήστε τον σύνδεσμο που περιέχει. Ο σύνδεσμος ισχύει **48 ώρες** και χρησιμοποιείται μία φορά.
2. Ανοίγει η σελίδα *Καλώς ήρθες στο Citify!*, που επιβεβαιώνει ότι ο λογαριασμός ενεργοποιήθηκε. Είστε ήδη συνδεδεμένοι· πατήστε **Συνέχεια στην εφαρμογή**.

Άλλα μηνύματα της σελίδας ενεργοποίησης:

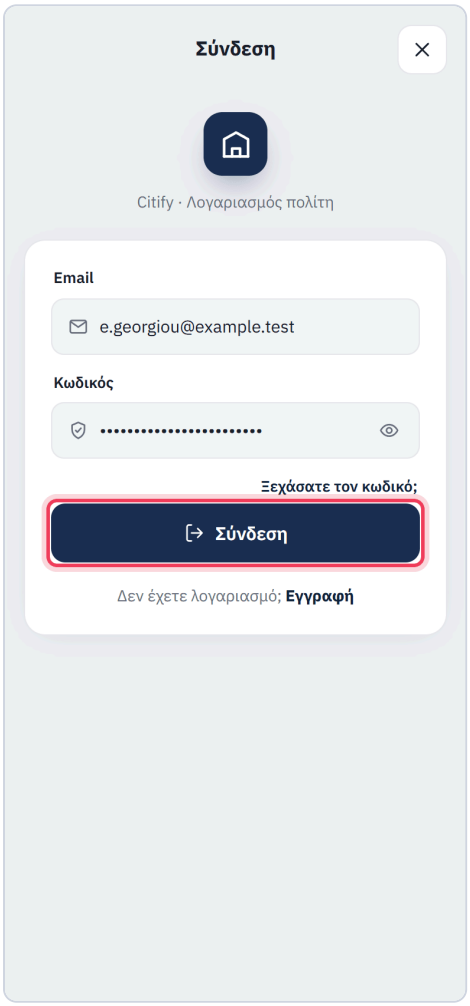
ΜΗΝΥΜΑ	ΣΗΜΑΣΙΑ	ΤΙ ΚΑΝΕΤΕ
Ο λογαριασμός είναι ήδη ενεργός	Ο σύνδεσμος χρησιμοποιήθηκε ήδη	Συνδεθείτε με τον κωδικό σας
Ο σύνδεσμος δεν ισχύει	Άκυρος ή έληξε (πάνω από 48 ώρες)	Γράψτε το email σας και πατήστε **Αποστολή νέου συνδέσμου**
Δοκίμασε ξανά σε λίγο	Πολλές προσπάθειες από την ίδια σύνδεση	Περιμένετε λίγα λεπτά και ξανανοίξτε τον σύνδεσμο

Δεν ήρθε email; Ελέγξτε τα ανεπιθύμητα (spam). Στην οθόνη αναμονής πατήστε **Επαναποστολή email ενεργοποίησης**.

Σύνδεση

Βήμα 1: συμπληρώστε τα πεδία **Email** και **Κωδικός**.

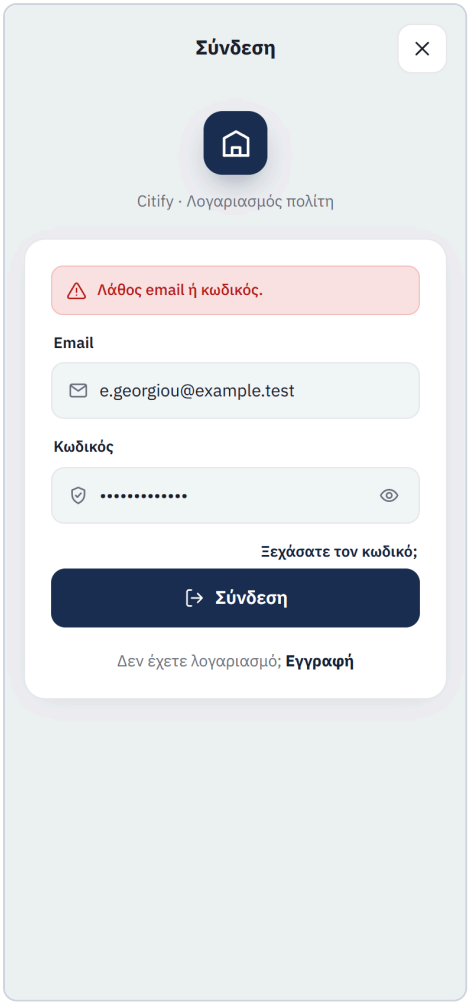
Βήμα 2: πατήστε **Σύνδεση**.



Συμπληρωμένη φόρμα σύνδεσης

Μετά τη σύνδεση η εφαρμογή ξαναφορτώνει με τα αιτήματά σας. Αν ανοίξατε τη σύνδεση από **Νέο αίτημα**, συνεχίζετε κατευθείαν στον οδηγό υποβολής.

Αν κάτι δεν πάει καλά, η φόρμα δείχνει κόκκινο μήνυμα πάνω από τα πεδία:



Το μήνυμα «Λάθος email ή κωδικός.» στην οθόνη σύνδεσης

ΜΗΝΥΜΑ	ΤΙ ΚΑΝΕΤΕ
Λάθος email ή κωδικός.	Ελέγξτε τη διεύθυνση και το `Caps Lock`, ή ανακτήστε τον κωδικό
Ο λογαριασμός δεν έχει ενεργοποιηθεί ακόμη…	Ανοίξτε τον σύνδεσμο ενεργοποίησης ή πατήστε **Επαναποστολή email ενεργοποίησης** κάτω από το μήνυμα. Σε λογαριασμό που έχει απενεργοποιηθεί, ή που προέρχεται από το προηγούμενο σύστημα, σύνδεσμος δεν στέλνεται: απευθυνθείτε στον δήμο
Ο λογαριασμός έχει αποκλειστεί.	Τον λογαριασμό τον έχει αποκλείσει διαχειριστής. Επικοινωνήστε με τον δήμο
Υπάρχουν περισσότεροι παλιοί λογαριασμοί με τα ίδια στοιχεία…	Το email και ο κωδικός ταιριάζουν σε πάνω από έναν παλιό λογαριασμό. Ζητήστε από τον δήμο τον αριθμό του λογαριασμού σας και ορίστε νέο κωδικό
Πολλές αποτυχημένες προσπάθειες για αυτόν τον λογαριασμό. Δοκιμάστε αργότερα.	Περιμένετε έως 15 λεπτά. Ως τότε δεν γίνεται δεκτός ούτε ο σωστός κωδικός
Πολλές προσπάθειες. Δοκιμάστε ξανά αργότερα.	Πολλές προσπάθειες από την ίδια σύνδεση στο internet. Περιμένετε έως 5 λεπτά

Η ξεχωριστή σελίδα σύνδεσης

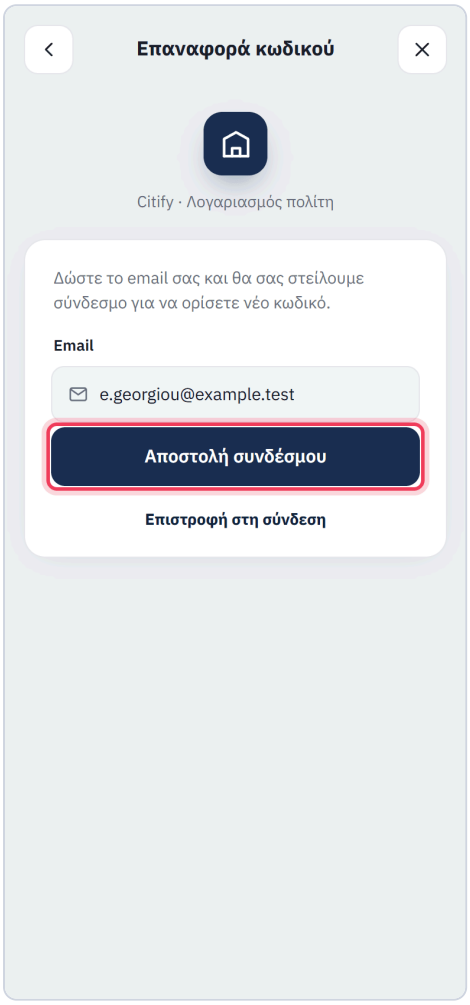
Μετά την αποσύνδεση, μετά από αλλαγή ή επαναφορά κωδικού και όταν στείλετε αίτημα ή σχόλιο ενώ η σύνδεσή σας έχει λήξει, ανοίγει μια ξεχωριστή σελίδα σύνδεσης με τίτλο **Citify Ticketing**. Συνδέεστε με τα ίδια στοιχεία και επιστρέφετε στην αρχική οθόνη. Σε αυτή τη σελίδα:

- Με λάθος στοιχεία το μήνυμα είναι *Η σύνδεση απέτυχε. Ελέγξτε το email και τον κωδικό σας.* Τα υπόλοιπα μηνύματά της είναι στην Αντιμετώπιση προβλημάτων.
- Ο σύνδεσμος **Ξεχάσατε τον κωδικό σας;** ανοίγει τη σελίδα ανάκτησης που περιγράφεται παρακάτω.
- Δεν υπάρχει **Εγγραφή**. Για να εγγραφείτε, ή για να δείτε την εφαρμογή χωρίς σύνδεση, ανοίξτε τη διεύθυνση του Citify.

Ξεχάσατε τον κωδικό σας

Βήμα 1: στην οθόνη σύνδεσης πατήστε **Ξεχάσατε τον κωδικό;**.

Βήμα 2: γράψτε το email του λογαριασμού και πατήστε **Αποστολή συνδέσμου**.

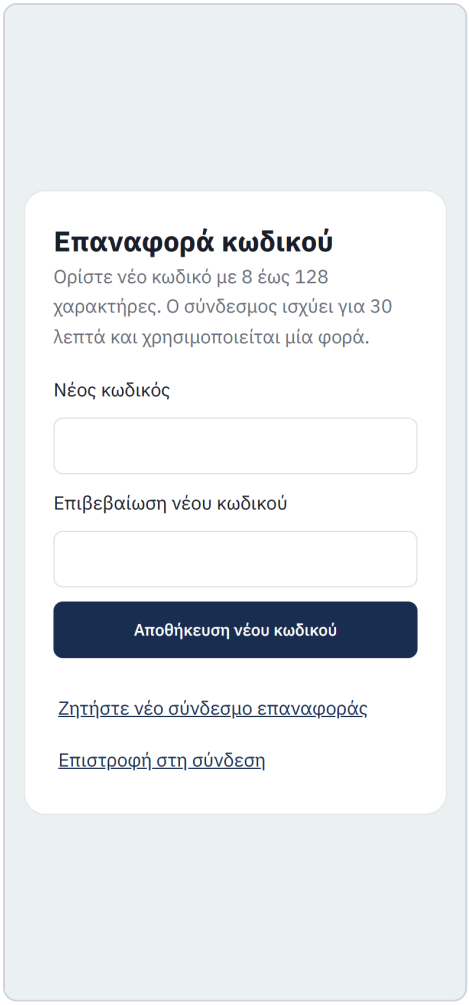


Η φόρμα «Επαναφορά κωδικού» με το κουμπί «Αποστολή συνδέσμου»

Η εφαρμογή απαντά *Αν υπάρχει λογαριασμός με αυτό το email, θα λάβετε σύνδεσμο επαναφοράς.*, είτε υπάρχει λογαριασμός είτε όχι, ώστε κανείς να μην μπορεί να ελέγξει ποια email είναι εγγεγραμμένα. Μετά από πολλά αιτήματα μέσα σε μισή ώρα γράφει *Πολλά αιτήματα. Δοκιμάστε ξανά αργότερα.*

Δεν ήρθε email; Ελέγξτε τα ανεπιθύμητα (spam). Σύνδεσμος στέλνεται μόνο σε ενεργό λογαριασμό και, αν το email ανήκει σε περισσότερους παλιούς λογαριασμούς, μόνο με τον αριθμό λογαριασμού.

Βήμα 3: ανοίξτε τον σύνδεσμο του email. Στη σελίδα **Επαναφορά κωδικού** συμπληρώστε τα πεδία **Νέος κωδικός** και **Επιβεβαίωση νέου κωδικού** (8 έως 128 χαρακτήρες) και πατήστε **Αποθήκευση νέου κωδικού**.



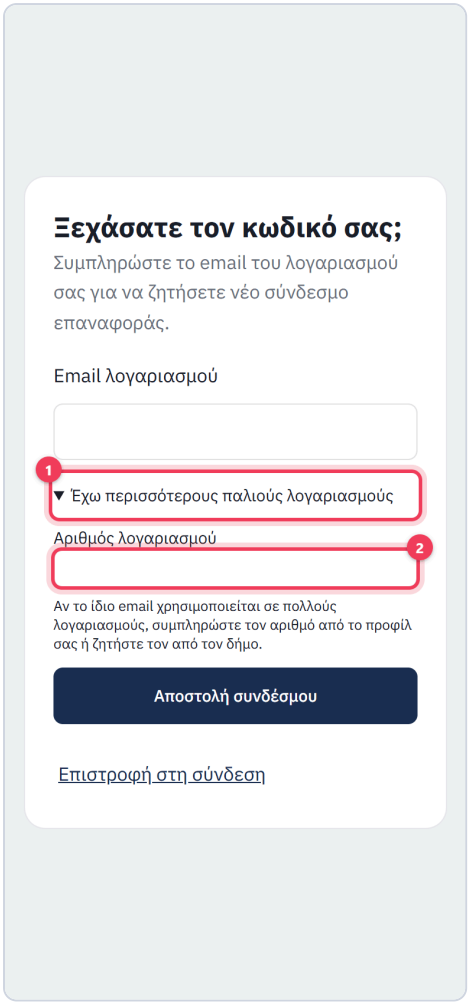
Η σελίδα «Επαναφορά κωδικού» με τα πεδία του νέου κωδικού

> Ο σύνδεσμος επαναφοράς ισχύει **30 λεπτά** και χρησιμοποιείται **μία φορά**. Αν έληξε ή χρησιμοποιήθηκε, με την αποθήκευση εμφανίζεται *Ο σύνδεσμος επαναφοράς είναι άκυρος ή έχει λήξει.* Πατήστε τότε **Ζητήστε νέο σύνδεσμο επαναφοράς**.

Με το μήνυμα *Ο κωδικός ενημερώθηκε. Μπορείτε να συνδεθείτε με τον νέο κωδικό σας.* πατήστε **Επιστροφή στη σύνδεση** και συνδεθείτε με τον νέο κωδικό. Η επαναφορά σάς αποσυνδέει από κάθε συσκευή όπου ήσασταν συνδεδεμένοι· σε καθεμία συνδέεστε ξανά με τον νέο κωδικό.

Πολλοί παλιοί λογαριασμοί με το ίδιο email

Αν το email σας ανήκει σε περισσότερους από έναν παλιούς λογαριασμούς (από το προηγούμενο σύστημα), η εφαρμογή δείχνει το ίδιο μήνυμα αλλά δεν στέλνει σύνδεσμο: χρειάζεται και ο αριθμός του λογαριασμού. Τον συμπληρώνετε στη σελίδα **Ξεχάσατε τον κωδικό σας;**, που ανοίγει από την ξεχωριστή σελίδα σύνδεσης, από το **Ζητήστε νέο σύνδεσμο επαναφοράς** και από **Προφίλ › Βοήθεια & υποστήριξη › Ξέχασα τον κωδικό μου › Ανάκτηση κωδικού**.



Η σελίδα «Ξεχάσατε τον κωδικό σας;» με ανοιχτό το πεδίο του αριθμού λογαριασμού

#	ΣΤΟΙΧΕΙΟ	ΤΙ ΚΑΝΕΤΕ
1	**Έχω περισσότερους παλιούς λογαριασμούς**	Πατήστε το για να εμφανιστεί το πεδίο του αριθμού
2	**Αριθμός λογαριασμού**	Γράψτε τον αριθμό του λογαριασμού που θέλετε να ανακτήσετε

Συμπληρώστε και το **Email λογαριασμού** και πατήστε **Αποστολή συνδέσμου**. Ο σύνδεσμος στέλνεται μόνο αν ο αριθμός ανήκει σε λογαριασμό με αυτό το email· με έναν μόνο λογαριασμό αφήνετε τον αριθμό κενό. Όσο είστε συνδεδεμένοι, τον αριθμό τον γράφει το πλαίσιο Απενεργοποίηση λογαριασμού του προφίλ· αλλιώς ζητήστε τον από τον δήμο.

Ορίστε νέο κωδικό διαφορετικό από τον παλιό: όσο ο ίδιος κωδικός ταιριάζει σε δύο λογαριασμούς με το email σας, η σύνδεση δεν γίνεται δεκτή.

Αλλαγές στον λογαριασμό σας

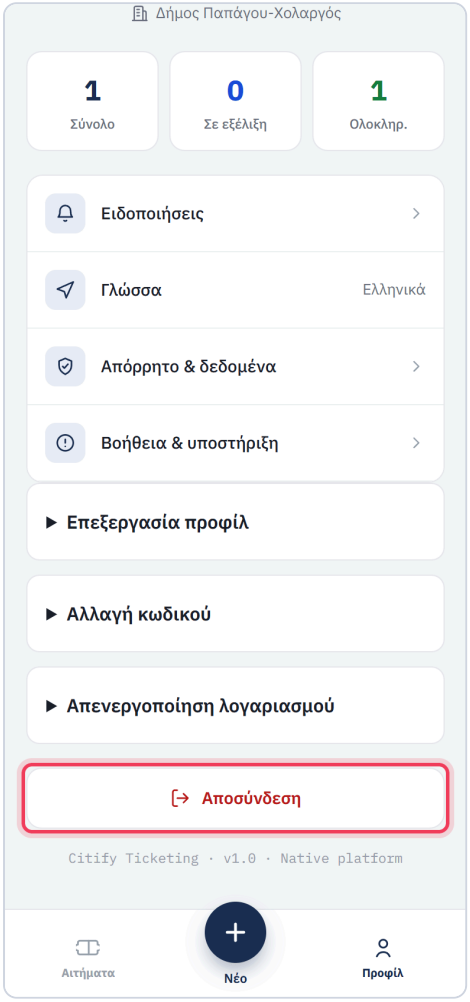
Όσο είστε συνδεδεμένοι, το **Προφίλ** έχει τρία πλαίσια για τον λογαριασμό σας. Περιγράφονται στις Ρυθμίσεις λογαριασμού.

ΠΛΑΙΣΙΟ	ΤΙ ΚΑΝΕΙ
Επεξεργασία προφίλ	Αλλάζετε όνομα, επώνυμο, τηλέφωνο και δήμο προφίλ. Το email σύνδεσης δεν αλλάζει
Αλλαγή κωδικού	Ορίζετε νέο κωδικό· χρειάζεται ο τρέχων. Αποσυνδέεστε από όλες τις συσκευές
Απενεργοποίηση λογαριασμού	Διακόπτει την πρόσβασή σας. Δεν αναιρείται από την εφαρμογή

Αποσύνδεση

Βήμα 1: πατήστε **Προφίλ** στην κάτω μπάρα.

Βήμα 2: πατήστε **Αποσύνδεση** στο τέλος της σελίδας, κάτω από τα πλαίσια του λογαριασμού.



Το Προφίλ με τα πλαίσια του λογαριασμού και, στο τέλος, το κουμπί «Αποσύνδεση»

Ανοίγει η ξεχωριστή σελίδα σύνδεσης. Η αποσύνδεση αφορά μόνο αυτή τη συσκευή. Σε κοινόχρηστο υπολογιστή αποσυνδέεστε πάντα.

Για να αποσυνδεθείτε από όλες τις συσκευές μαζί, για παράδειγμα αν χάσατε το κινητό σας, αλλάξτε τον κωδικό: Προφίλ › Αλλαγή κωδικού ή, αν δεν τον θυμάστε, ανάκτηση κωδικού.

Επόμενο: Υποβολή νέου αιτήματος

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 03

Υποβολή νέου αιτήματος

ΣΕ ΑΥΤΟ ΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

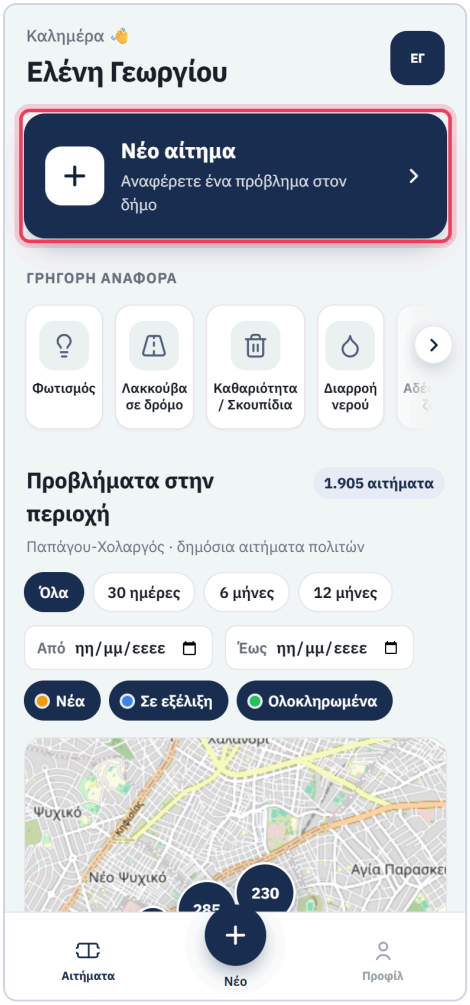
Έναρξη 26
Βήμα 1: Κατηγορία 27
Βήμα 2: Τοποθεσία 28
Βήμα 3: Φωτογραφία 31
Βήμα 4: Περιγραφή 34
Βήμα 5: Έλεγχος υποβολή 35
Υποβολή και επιβεβαίωση 36
Τι γίνεται μετά την υποβολή 36

Ο οδηγός υποβολής έχει πέντε βήματα. Η μπάρα προόδου στην κορυφή δείχνει σε ποιο βήμα βρίσκεστε (*Βήμα 2 από 5*) και το βέλος αριστερά σάς πηγαίνει ένα βήμα πίσω χωρίς να χάνονται όσα συμπληρώσατε. Το αίτημα αποθηκεύεται μόνο με την υποβολή: αν βγείτε από τον οδηγό (βέλος στο βήμα 1) ή ανανεώσετε τη σελίδα, το συμπληρώνετε ξανά.

Έναρξη

Ξεκινήστε με έναν από τους τρεις τρόπους:

- **Νέο αίτημα** στην αρχική οθόνη,
- **Νέο** (+) στην κάτω μπάρα,
- μια κατηγορία από τη **Γρήγορη αναφορά**: ο οδηγός ανοίγει κατευθείαν στο βήμα 2.

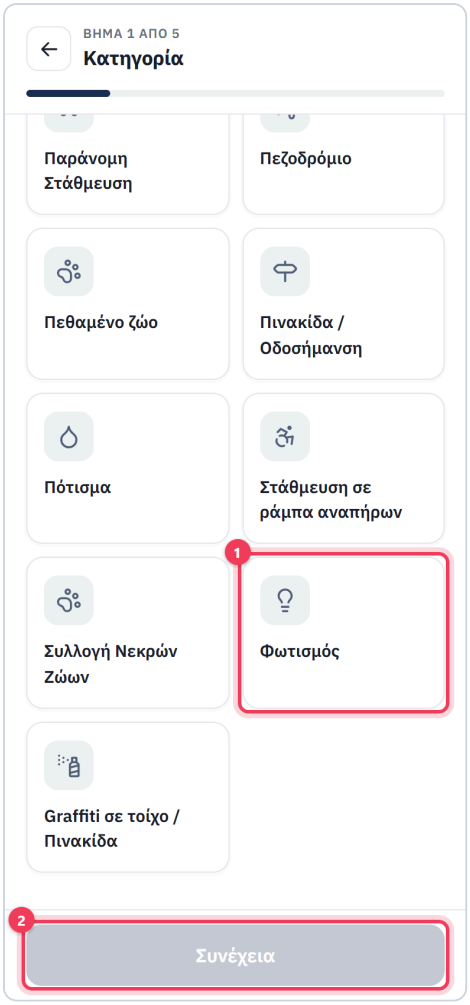


Το κουμπί «Νέο αίτημα»

Χρειάζεται να είστε συνδεδεμένοι (Λογαριασμός).

Βήμα 1: Κατηγορία

Επιλέξτε την κατηγορία που περιγράφει καλύτερα το πρόβλημα. Η επιλογή είναι **υποχρεωτική** και καθορίζει **ποιο τμήμα του δήμου** θα λάβει το αίτημα, οπότε η σωστή κατηγορία επιταχύνει τη διαχείριση.



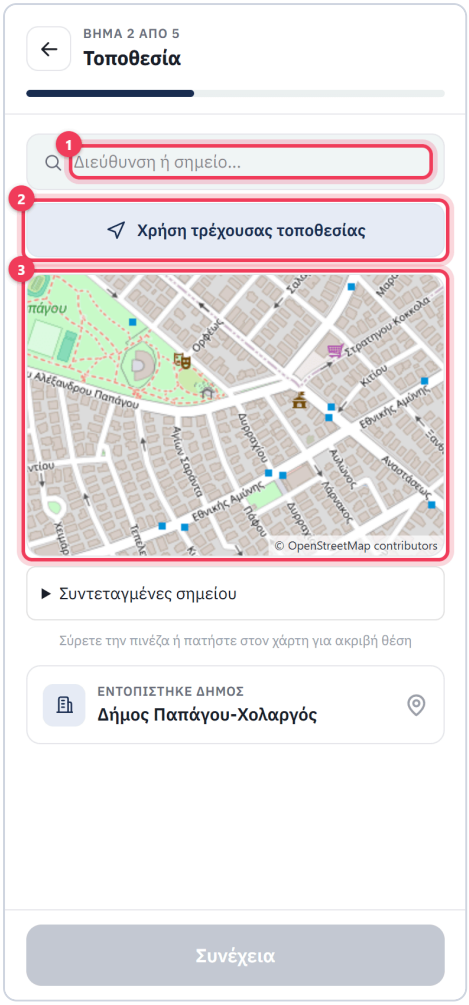
Επιλογή κατηγορίας

1. Η κάρτα της κατηγορίας (εδώ **Φωτισμός**, που επιλέγει η Ελένη): με το πάτημά της συνεχίζετε αυτόματα στο βήμα 2.
2. Το **Συνέχεια** μένει ανενεργό (γκρι) όσο δεν έχει επιλεγεί κατηγορία.

> Δεν ταιριάζει καμία; Επιλέξτε **Άλλο - Λοιπά Αιτήματα** και εξηγήστε το πρόβλημα στην περιγραφή.

Βήμα 2: Τοποθεσία

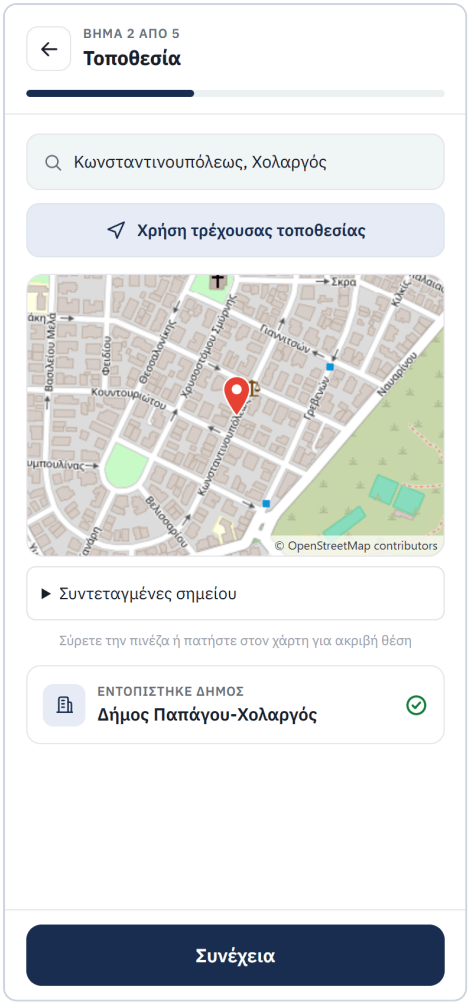
Ορίστε το ακριβές σημείο του προβλήματος. Ο χάρτης ανοίγει στον δήμο του προφίλ σας, **χωρίς πινέζα**. Έχετε τέσσερις τρόπους, που συνδυάζονται: τους τρεις της εικόνας και τις **Συντεταγμένες σημείου**.



Το βήμα «Τοποθεσία» πριν οριστεί σημείο: χάρτης χωρίς πινέζα, κάρτα με τον δήμο του προφίλ

1. **Διεύθυνση ή σημείο...**: γράψτε διεύθυνση και διαλέξτε από τις προτάσεις. Το σημείο ορίζεται μόνο όταν διαλέξετε πρόταση.
2. **Χρήση τρέχουσας τοποθεσίας**: ο browser ζητά άδεια τοποθεσίας· μετά το *Εντοπίστηκε η τοποθεσία σας* η πινέζα τοποθετείται εκεί που βρίσκεστε.
3. Ο χάρτης: πατήστε στο σημείο του προβλήματος για να τοποθετηθεί η πινέζα· μετά μπορείτε να τη σύρετε στην ακριβή θέση.

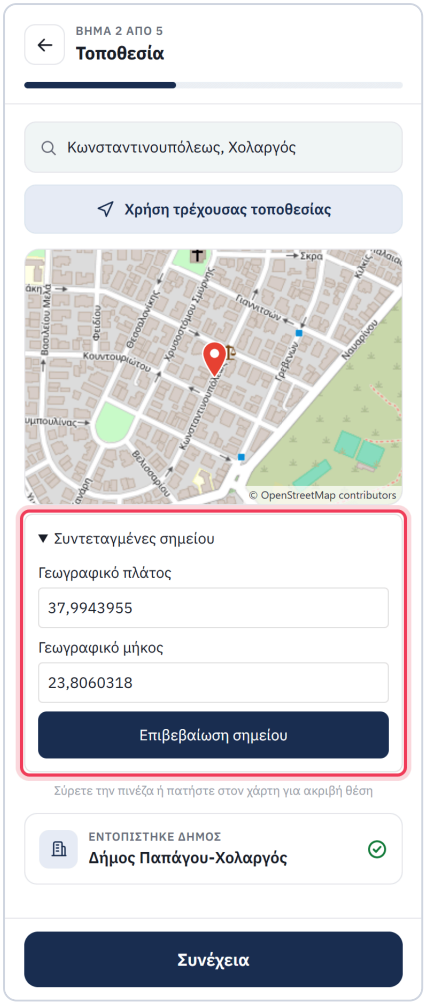
Όταν ορίσετε σημείο, η κάρτα **Εντοπίστηκε δήμος** δείχνει με ένα πράσινο ✓ τον δήμο στον οποίο ανήκει το σημείο: αυτός θα λάβει το αίτημα. Η διεύθυνση συμπληρώνεται αυτόματα, εκτός αν τη γράψατε ή τη διαλέξατε εσείς: τότε δεν αλλάζει, ακόμη κι αν μετακινήσετε την πινέζα.



Σημείο στον χάρτη και «Εντοπίστηκε δήμος»

Ελέγξτε την πινέζα. Η «τρέχουσα τοποθεσία» είναι το σημείο όπου βρίσκεστε εσείς, όχι απαραίτητα το πρόβλημα. Αν φωτογραφίσατε τη λάμπα από την απέναντι πλευρά, μετακινήστε την πινέζα στο σωστό σημείο. Αν η κάρτα γράφει *Εκτός ορίων δήμων*, το σημείο δεν ανήκει σε δήμο που εξυπηρετείται και η υποβολή δεν γίνεται δεκτή.

Συντεταγμένες σημείου. Ανοίξτε τη γραμμή αυτή, κάτω από τον χάρτη, συμπληρώστε **Γεωγραφικό πλάτος** και **Γεωγραφικό μήκος** (δεκαδικές μοίρες) και πατήστε **Επιβεβαίωση σημείου**: η πινέζα μεταφέρεται εκεί. Αν υπάρχει ήδη σημείο, τα πεδία δείχνουν τις συντεταγμένες του. Τα δεκαδικά γράφονται με κόμμα ή με τελεία, ανάλογα με τη γλώσσα του browser σας.



Η γραμμή «Συντεταγμένες σημείου» ανοιχτή

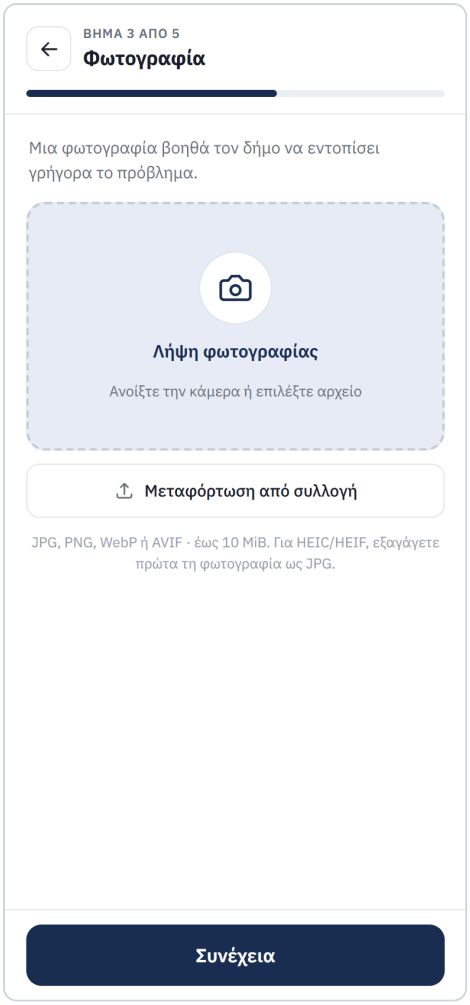
Το **Συνέχεια** ενεργοποιείται μόλις οριστεί σημείο, με οποιονδήποτε τρόπο.

Αν ο χάρτης δεν είναι διαθέσιμος, συνεχίζετε χωρίς αυτόν:

ΜΗΝΥΜΑ	ΤΙ ΚΑΝΕΤΕ
Ο χάρτης δεν είναι διαθέσιμος. …	Ορίστε το σημείο με **Χρήση τρέχουσας τοποθεσίας** ή **Συντεταγμένες σημείου**
Η αυτόματη εύρεση διεύθυνσης δεν είναι διαθέσιμη. …	Γράψτε τη διεύθυνση με το χέρι και ορίστε το σημείο με άλλον τρόπο. Με κενή διεύθυνση το αίτημα δείχνει *Άγνωστη τοποθεσία*

Βήμα 3: Φωτογραφία

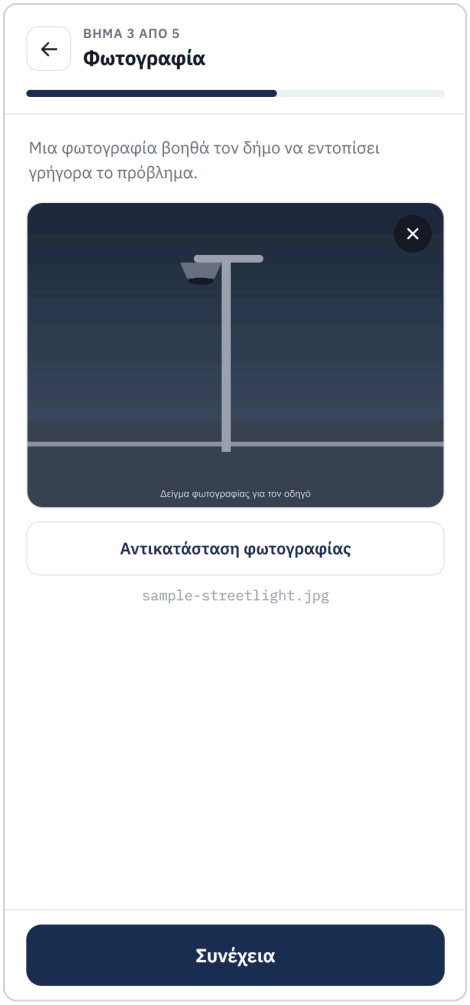
Η φωτογραφία είναι **προαιρετική**, αλλά βοηθά τον δήμο να εντοπίσει γρήγορα το πρόβλημα.



Το βήμα «Φωτογραφία»

- **Λήψη φωτογραφίας**: ανοίγει την κάμερα (στο κινητό) ή την επιλογή αρχείου.
- **Μεταφόρτωση από συλλογή**: επιλέγετε υπάρχουσα φωτογραφία.

Μετά την επιλογή βλέπετε προεπισκόπηση και το μήνυμα *Η φωτογραφία προστέθηκε*.



Προεπισκόπηση φωτογραφίας

- Το **×** πάνω δεξιά αφαιρεί τη φωτογραφία.
- **Αντικατάσταση φωτογραφίας** επιλέγει άλλη.

ΟΡΙΟ	ΤΙΜΗ
Αριθμός φωτογραφιών	1 ανά αίτημα
Μορφές	JPEG, PNG, WebP, AVIF (και GIF/TIFF μίας εικόνας)
HEIC/HEIF	Δεν γίνονται δεκτές· όπως γράφει η οθόνη κάτω από τα κουμπιά, εξαγάγετε πρώτα τη φωτογραφία ως JPG
Μέγεθος	έως 10 MB· μεγαλύτερο ή κενό αρχείο απορρίπτεται μόλις το επιλέξετε
Διαστάσεις	έως 40 megapixel

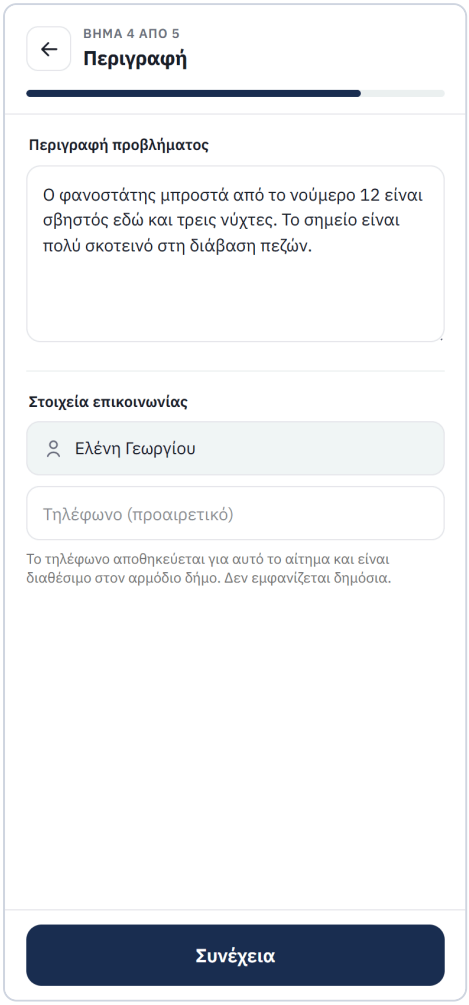
Η μορφή και οι διαστάσεις ελέγχονται στην υποβολή· αν τότε η φωτογραφία απορριφθεί, αλλάξτε τη από τη γραμμή **Φωτογραφία** του βήματος 5.

Απόρρητο. Πριν αποθηκευτεί η φωτογραφία, η εφαρμογή αφαιρεί τα μεταδεδομένα της (EXIF, GPS). Η φωτογραφία όμως εμφανίζεται δημόσια μαζί με το αίτημα: ελέγξτε ότι δεν φαίνονται πρόσωπα, πινακίδες ή έγγραφα που δεν χρειάζονται.

Πατήστε **Συνέχεια** (και χωρίς φωτογραφία).

Βήμα 4: Περιγραφή

Περιγραφή προβλήματος (υποχρεωτική, έως 4.000 χαρακτήρες): τι συμβαίνει, από πότε, αν υπάρχει κίνδυνος.



Το βήμα «Περιγραφή»

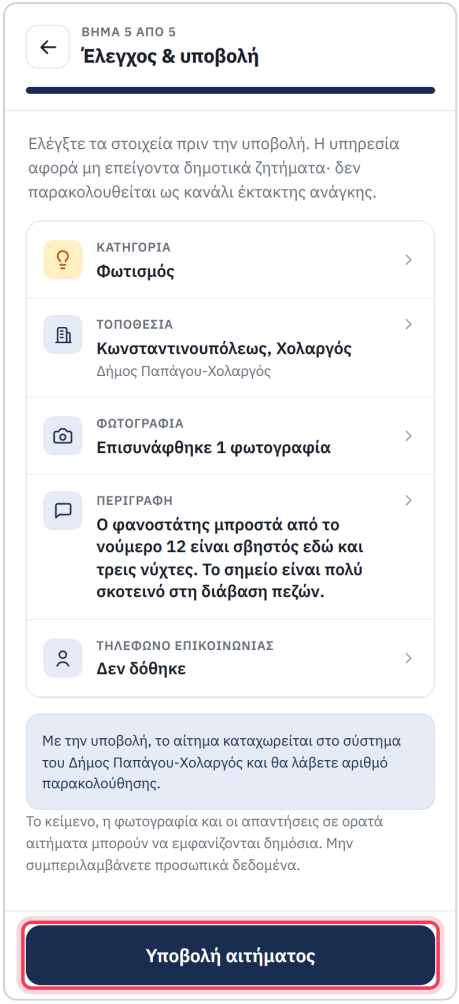
Καλή περιγραφή για την Ελένη: *«Ο φανοστάτης μπροστά από το νούμερο 12 είναι σβηστός εδώ και τρεις νύχτες. Το σημείο είναι πολύ σκοτεινό στη διάβαση πεζών.»*

Στα **Στοιχεία επικοινωνίας** το όνομά σας συμπληρώνεται από τον λογαριασμό. Μπορείτε να προσθέσετε **Τηλέφωνο (προαιρετικό)**, αν θέλετε να σας καλέσει ο δήμος:

ΤΗΛΕΦΩΝΟ	ΤΙ ΙΣΧΥΕΙ
Πού αποθηκεύεται	Μόνο σε αυτό το αίτημα· δεν συμπληρώνεται από το προφίλ σας
Ποιος το βλέπει	Το προσωπικό του δήμου που χειρίζεται το αίτημα. Δεν εμφανίζεται δημόσια, ενώ η περιγραφή εμφανίζεται
Τι δέχεται	Ψηφία, κενά και `+ ( ) . -` · αλλιώς η υποβολή αποτυγχάνει

Βήμα 5: Έλεγχος & υποβολή

Η τελευταία οθόνη συγκεντρώνει όσα δηλώσατε σε πέντε γραμμές: **Κατηγορία**, **Τοποθεσία** (η διεύθυνση, ή *Συντεταγμένες: …* αν δεν υπάρχει, και από κάτω ο δήμος), **Φωτογραφία**, **Περιγραφή** και **Τηλέφωνο επικοινωνίας** (*Δεν δόθηκε* αν το αφήσατε κενό).



Ο έλεγχος πριν την υποβολή

Πατήστε μια γραμμή για να επιστρέψετε στο αντίστοιχο βήμα και να τη διορθώσετε.

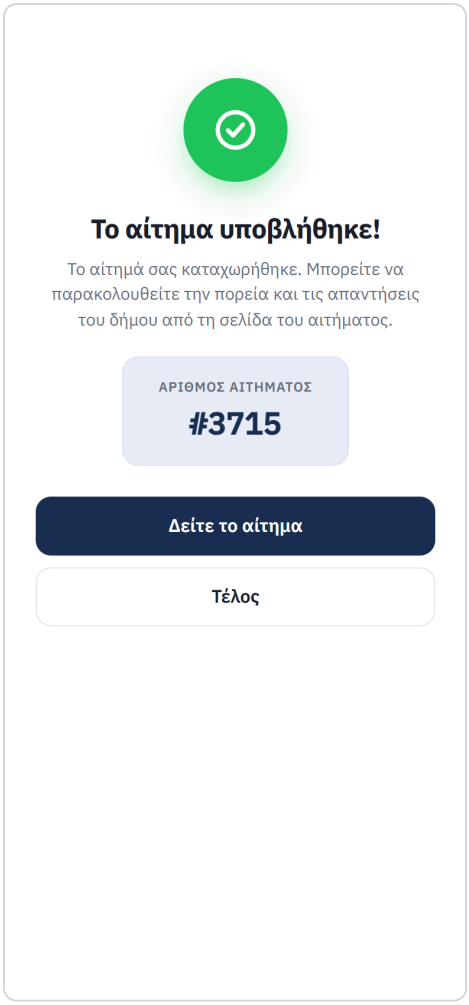
> **Πριν στείλετε**, διαβάστε τις δύο υπενθυμίσεις της οθόνης. Στην αρχή: *Η υπηρεσία αφορά μη επείγοντα δημοτικά ζητήματα· δεν παρακολουθείται ως κανάλι έκτακτης ανάγκης.* Για άμεσο κίνδυνο καλέστε τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης. Στο τέλος: *Το κείμενο, η φωτογραφία και οι απαντήσεις σε ορατά αιτήματα μπορούν να εμφανίζονται δημόσια. Μην συμπεριλαμβάνετε προσωπικά δεδομένα.*

Μόλις υποβληθεί, το αίτημα εμφανίζεται στον δημόσιο χάρτη **Προβλήματα στην περιοχή**· αργότερα μπορείτε να το αποκρύψετε από τη δημόσια προβολή.

Όταν όλα είναι σωστά, πατήστε **Υποβολή αιτήματος**.

Υποβολή και επιβεβαίωση

Όσο στέλνεται το αίτημα η οθόνη γράφει *Υποβολή αιτήματος…* και *Αναμονή επιβεβαίωσης από τον διακομιστή…*. Μην κλείσετε την εφαρμογή μέχρι να εμφανιστεί η επιβεβαίωση.



Επιτυχής υποβολή με αριθμό αιτήματος

Στο *Το αίτημα υποβλήθηκε!* εμφανίζεται ο **Αριθμός αιτήματος** (π.χ. `#3715` · στη λίστα σας γράφεται `AP-3715`). Σημειώστε τον αν θέλετε να αναφερθείτε στο αίτημα τηλεφωνικά.

- **Δείτε το αίτημα**: ανοίγει τη σελίδα του αιτήματος.
- **Τέλος**: επιστρέφει στην αρχική οθόνη.

Αν η υποβολή αποτύχει, επιστρέφετε στο βήμα 5 με μήνυμα *Η υποβολή απέτυχε: …*. Τα στοιχεία σας διατηρούνται· δοκιμάστε ξανά (Αντιμετώπιση προβλημάτων). Η επανάληψη με τα ίδια στοιχεία δεν δημιουργεί δεύτερο αίτημα. Τα στοιχεία χάνονται μόνο αν στο μεταξύ έληξε η σύνδεσή σας (*Η συνεδρία έληξε. Συνδεθείτε ξανά.*): τότε ανοίγει η ξεχωριστή σελίδα σύνδεσης και, αφού συνδεθείτε, συμπληρώνετε το αίτημα από την αρχή.

Τι γίνεται μετά την υποβολή

1. Το αίτημα καταχωρείται με κατάσταση **Νέο**.
2. Δρομολογείται αυτόματα στο τμήμα του δήμου που είναι αρμόδιο για την κατηγορία (για τον φωτισμό: Τεχνική Υπηρεσία).

3. Όταν το τμήμα αρχίσει να ασχολείται, η κατάσταση γίνεται **Σε εξέλιξη**, και στο τέλος **Ολοκληρωμένο**.
4. Ο δήμος μπορεί να σας γράψει στην **Επικοινωνία με τον δήμο**, στη σελίδα του αιτήματος.

Το επόμενο κεφάλαιο δείχνει πώς παρακολουθείτε όλα αυτά και πώς ζητάτε διόρθωση ή ανάκληση ενός αιτήματος.

Επόμενο: Παρακολούθηση αιτημάτων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 04

Παρακολούθηση αιτημάτων

ΣΕ ΑΥΤΟ ΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Οι καταστάσεις ενός αιτήματος 38
Η λίστα «Τα αιτήματά μου» 38
Αναζήτηση και φίλτρα 39
Η σελίδα του αιτήματος 41
Φωτογραφία του αιτήματος 44
Συνομιλία με τον δήμο 45
Διόρθωση ή ανάκληση αιτήματος 47
Απόκρυψη από τη δημόσια προβολή 48

Όλα τα αιτήματα που υποβάλατε βρίσκονται στην ενότητα **Τα αιτήματά μου** της αρχικής οθόνης. Από εκεί ανοίγετε κάθε αίτημα για να δείτε κατάσταση, φωτογραφία, πορεία και συνομιλία, να ζητήσετε διόρθωση ή να το αποκρύψετε από τη δημόσια προβολή.

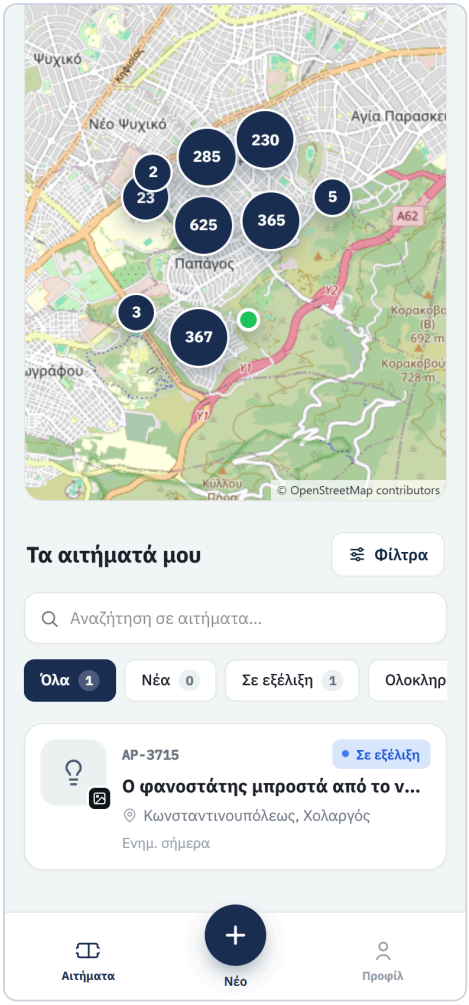
Οι καταστάσεις ενός αιτήματος

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΣΗΜΑΣΙΑ
Νέο (πορτοκαλί)	Το αίτημα καταχωρήθηκε και περιμένει να το αναλάβει το αρμόδιο τμήμα
Σε εξέλιξη (μπλε)	Το τμήμα ασχολείται με το πρόβλημα
Ολοκληρωμένο (πράσινο)	Ο δήμος έκλεισε το αίτημα

Η απόκρυψη δεν είναι κατάσταση: ένα αίτημα που αποκρύφθηκε, από εσάς ή από τον δήμο, δεν φαίνεται πια δημόσια, αλλά μένει στη λίστα σας με την κατάστασή του (Απόκρυψη από τη δημόσια προβολή).

Η λίστα «Τα αιτήματά μου»

Η λίστα βρίσκεται στην αρχική οθόνη, κάτω από τον δημόσιο χάρτη **Προβλήματα στην περιοχή** (Ο δημόσιος χάρτης). Συνδεθείτε και κυλήστε προς τα κάτω, μετά τον χάρτη.



Η ενότητα «Τα αιτήματά μου» κάτω από τον δημόσιο χάρτη, με το αίτημα της Ελένης

Κάθε κάρτα δείχνει:

- το εικονίδιο της κατηγορίας (με μικρό σήμα εικόνας αν το αίτημα έχει φωτογραφία),
- τον αριθμό (`AP-3715`) και την κατάσταση,
- τον τίτλο (την αρχή της περιγραφής σας) και τη διεύθυνση,
- πότε ενημερώθηκε τελευταία (*Ενημ. σήμερα*, *χθες*, *πριν 3η*, δηλαδή πριν από 3 ημέρες).

Πρώτο εμφανίζεται το αίτημα με την πιο πρόσφατη ενημέρωση. Πατήστε μια κάρτα για να ανοίξει η σελίδα του αιτήματος.

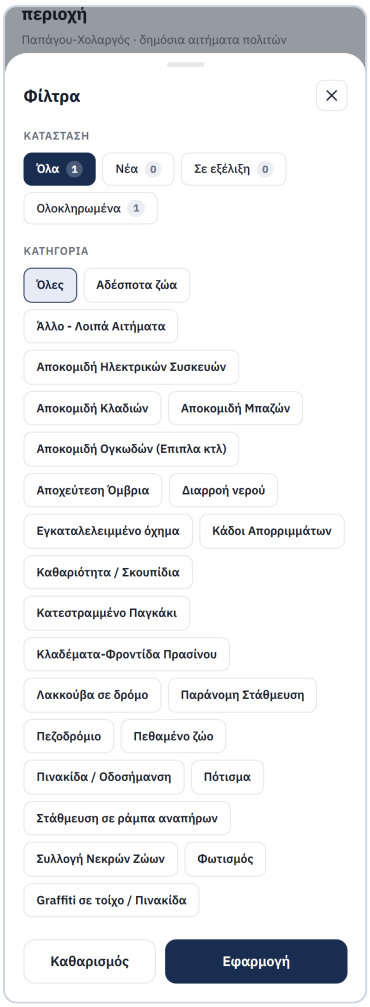
Αναζήτηση και φίλτρα

Η αναζήτηση, οι καρτέλες και τα **Φίλτρα** αφορούν μόνο τη λίστα σας. Οι παρόμοιες επιλογές πάνω από τον χάρτη φιλτράρουν μόνο τον χάρτη.

Καρτέλες κατάστασης. Κάτω από την αναζήτηση: **Όλα**, **Νέα**, **Σε εξέλιξη**, **Ολοκληρωμένα**, με το πλήθος σε κάθε καρτέλα.

Αναζήτηση. Στο *Αναζήτηση σε αιτήματα…* γράψτε μέρος του τίτλου ή της διεύθυνσης (με τους τόνους) ή τον αριθμό χωρίς το `AP-` (π.χ. `3715`). Το **×** καθαρίζει την αναζήτηση.

Φίλτρα. Πατήστε **Φίλτρα** για να ανοίξει το φύλλο φίλτρων:



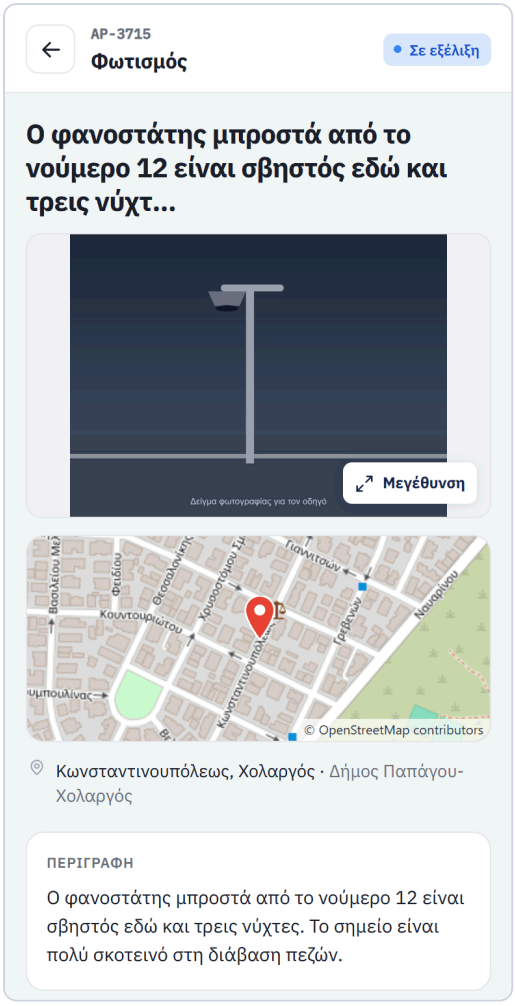
Το φύλλο «Φίλτρα» με τις ομάδες «Κατάσταση» και «Κατηγορία»

- **Κατάσταση**: ίδια επιλογή με τις καρτέλες. Αν το επάνω μέρος του φύλλου δεν χωρά στην οθόνη σας, αλλάξτε την κατάσταση από τις καρτέλες.
- **Κατηγορία**: **Όλες** ή μία κατηγορία.
- Κάθε νέα επιλογή εφαρμόζεται αμέσως και κλείνει το φύλλο· για δεύτερο φίλτρο ανοίξτε το ξανά.
- **Καθαρισμός** αφαιρεί όλα τα φίλτρα και την αναζήτηση· **Εφαρμογή** κλείνει το φύλλο.

Ο αριθμός δίπλα στο κουμπί **Φίλτρα** δείχνει πόσα είναι ενεργά από τα τρία: κατάσταση, κατηγορία και αναζήτηση. Αν δεν ταιριάζει κανένα αίτημα, η λίστα γράφει *Κανένα αίτημα εδώ*. Αν μετά από μια επιλογή βρεθείτε στην αρχή της σελίδας, κυλήστε ξανά προς τα κάτω ως τη λίστα.

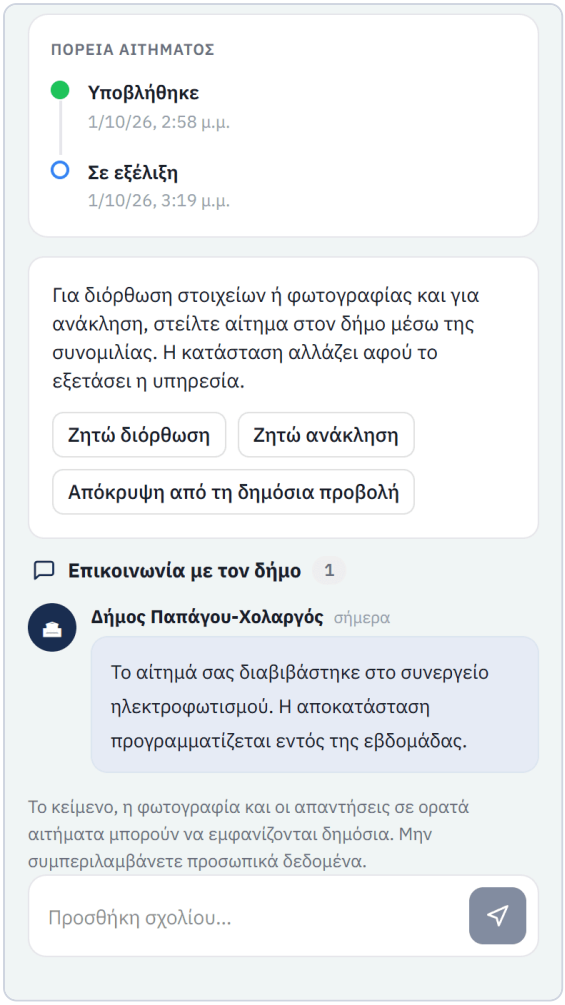
> Τα φίλτρα και η αναζήτηση γράφονται στη διεύθυνση της σελίδας. Αν ανανεώσετε τη σελίδα ή την αποθηκεύσετε στους σελιδοδείκτες, ανοίγει η ίδια φιλτραρισμένη λίστα.

Η σελίδα του αιτήματος



Η σελίδα του αιτήματος, επάνω μέρος: κεφαλίδα, τίτλος, φωτογραφία, χάρτης και περιγραφή

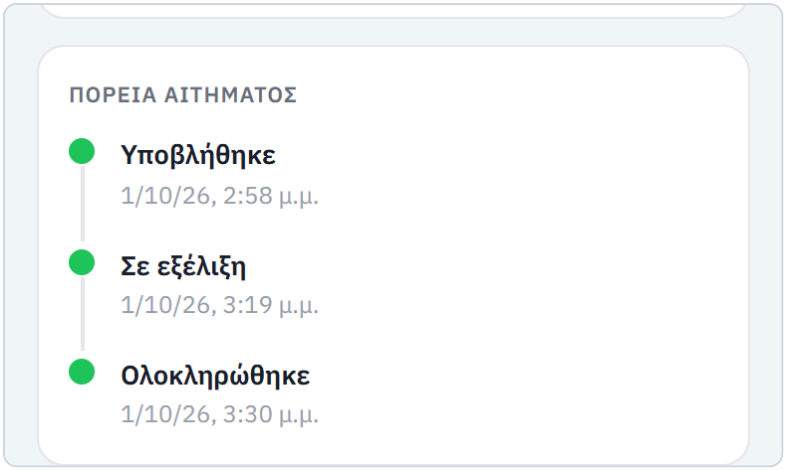
ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ
Κεφαλίδα	Βέλος επιστροφής, αριθμός (`AP-3715`), κατηγορία και κατάσταση
Τίτλος	Η αρχή της περιγραφής σας
Φωτογραφία	Η φωτογραφία σας ολόκληρη, αν επισυνάψατε· με ένα πάτημα ανοίγει σε μεγέθυνση (Φωτογραφία του αιτήματος)
Χάρτης	Η θέση του προβλήματος με πινέζα και, από κάτω, η διεύθυνση και ο δήμος
Περιγραφή	Το κείμενο που γράψατε



Η σελίδα του αιτήματος, κάτω μέρος: πορεία, κάρτα ενεργειών και επικοινωνία με τον δήμο

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ
Πορεία αιτήματος	Η υποβολή και κάθε αλλαγή κατάστασης, με ημερομηνία και ώρα
Κάρτα ενεργειών	Τα κουμπιά για διόρθωση ή ανάκληση και για απόκρυψη από τη δημόσια προβολή
Επικοινωνία με τον δήμο	Τα μηνύματα ανάμεσα σε εσάς και τον δήμο και το πεδίο νέου σχολίου (Συνομιλία με τον δήμο)

Η **Πορεία αιτήματος** γράφει μόνο όσα έγιναν: **Υποβλήθηκε** και κάθε αλλαγή κατάστασης από τον δήμο (**Σε εξέλιξη**, **Ολοκληρώθηκε**), με ημερομηνία και ώρα (π.χ. *1/10/26, 2:58 μ.μ.*). Ένα αίτημα που έκλεισε απευθείας δεν έχει βήμα **Σε εξέλιξη**· αν ο δήμος γυρίσει ένα αίτημα σε προηγούμενη κατάσταση, προστίθεται και αυτό το βήμα (π.χ. **Νέο**). Τα βήματα που έχουν γίνει είναι πράσινα· το τρέχον βήμα έχει μπλε περίγραμμα. Όταν το αίτημα ολοκληρωθεί, όλα γίνονται πράσινα.

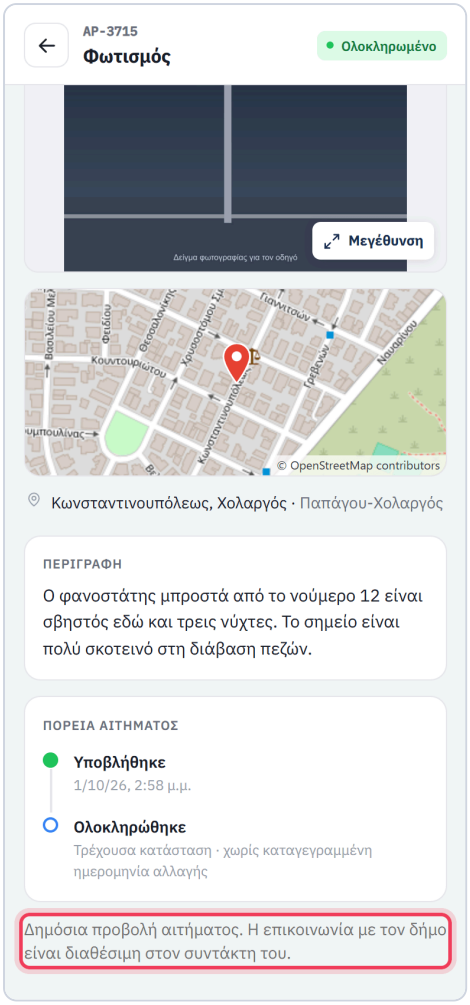


Η πορεία ενός ολοκληρωμένου αιτήματος: τρία πράσινα βήματα με ημερομηνία και ώρα

Σε παλαιότερα αιτήματα το τελευταίο βήμα μπορεί να γράφει, στη θέση της ημερομηνίας, *Τρέχουσα κατάσταση · χωρίς καταγεγραμμένη ημερομηνία αλλαγής* και να έχει μπλε περίγραμμα, ακόμη κι αν είναι **Ολοκληρώθηκε**. Η κατάσταση είναι σωστή· λείπει μόνο η ημερομηνία της αλλαγής.

Το βέλος επάνω αριστερά σάς επιστρέφει στην αρχική οθόνη. Η λίστα σας, πιο κάτω στη σελίδα, κρατά τα φίλτρα που είχατε.

Τι βλέπουν οι άλλοι. Ένας άλλος πολίτης ή επισκέπτης που ανοίγει τον σύνδεσμο ενός δημόσιου αιτήματός σας βλέπει τη σελίδα μόνο για ανάγνωση: χωρίς το όνομά σας, χωρίς την κάρτα ενεργειών και, στη θέση των μηνυμάτων, με τη σημείωση *Δημόσια προβολή αιτήματος. Η επικοινωνία με τον δήμο είναι διαθέσιμη στον συντάκτη του.* Το ίδιο βλέπετε κι εσείς όσο δεν έχετε συνδεθεί. Παρ' όλα αυτά, μη θεωρείτε ιδιωτικά όσα γράφετε στη συνομιλία.

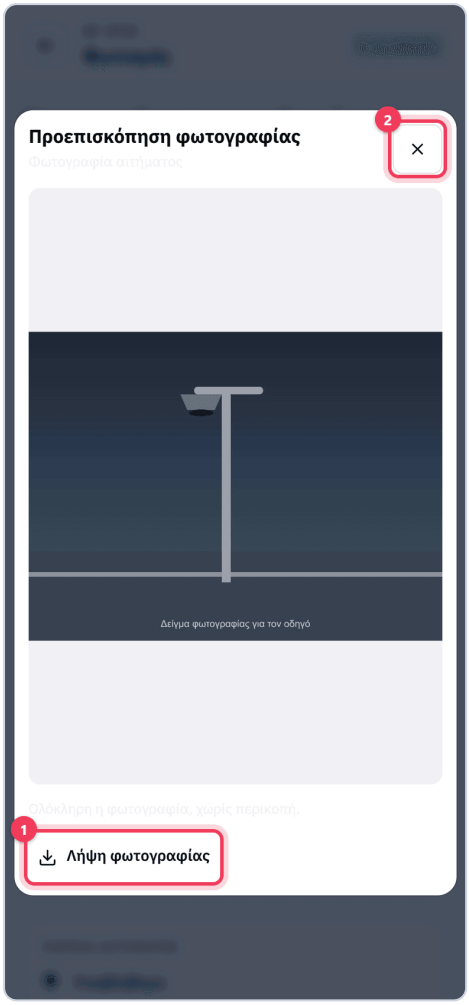


Η δημόσια προβολή του αιτήματος AP-3715, όπως τη βλέπει ένας επισκέπτης χωρίς σύνδεση· στο τέλος της σελίδας, σημειωμένη, η σημείωση της δημόσιας προβολής

Στη δημόσια προβολή η **Πορεία αιτήματος** έχει μόνο την υποβολή και την τρέχουσα κατάσταση, χωρίς τις ημερομηνίες των αλλαγών. Σε αίτημα που δεν είναι πια **Νέο**, το τελευταίο βήμα γράφει πάντα *Τρέχουσα κατάσταση · χωρίς καταγεγραμμένη ημερομηνία αλλαγής*, όπως στην εικόνα.

Φωτογραφία του αιτήματος

Πατήστε τη φωτογραφία (ένδειξη **Μεγέθυνση**) για να ανοίξει ολόκληρη, σε μεγαλύτερο μέγεθος, στο παράθυρο **Προεπισκόπηση φωτογραφίας**.



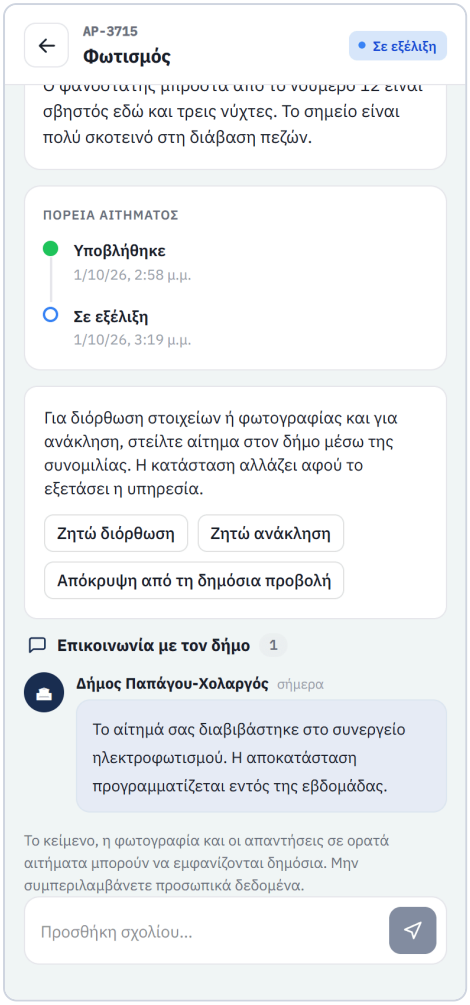
Το παράθυρο «Προεπισκόπηση φωτογραφίας»

1. **Λήψη φωτογραφίας**: κατεβάζει τη φωτογραφία στη συσκευή σας.
2. **×**: κλείνει το παράθυρο.

Ένα αίτημα έχει το πολύ μία φωτογραφία. Μετά την υποβολή δεν την αλλάζετε και δεν προσθέτετε άλλη από την εφαρμογή· αν χρειάζεται διόρθωση, ζητήστε την από τον δήμο. Σε αίτημα χωρίς φωτογραφία, η σελίδα δεν έχει αυτό το τμήμα.

Συνομιλία με τον δήμο

Στο τέλος της σελίδας, η ενότητα **Επικοινωνία με τον δήμο** δείχνει τα μηνύματα ανάμεσα σε εσάς και τον δήμο και, δίπλα στον τίτλο, το πλήθος τους.

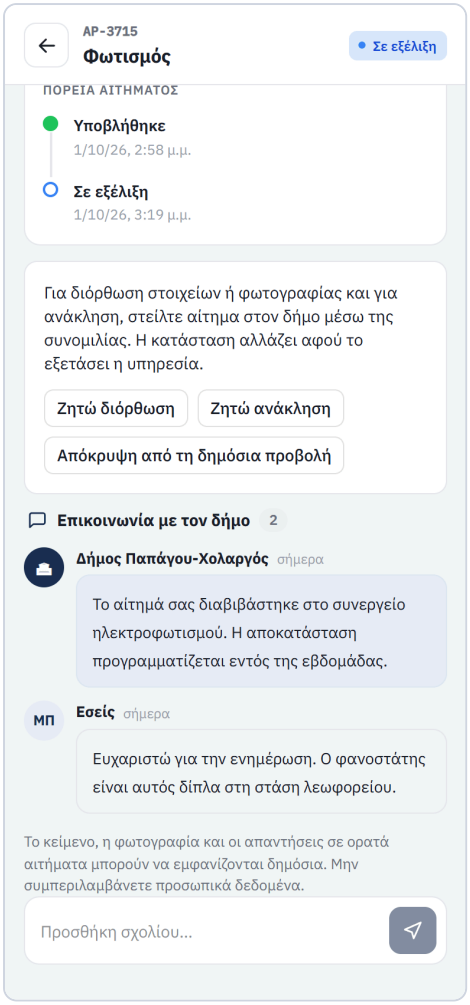


Η απάντηση του δήμου στην ενότητα «Επικοινωνία με τον δήμο»

Οι απαντήσεις του δήμου έχουν το εικονίδιο σε σκούρο μπλε κύκλο, το όνομα του δήμου και ανοιχτό γαλάζιο φόντο. Τα δικά σας μηνύματα γράφουν **Εσείς** και έχουν ανοιχτό γκρι φόντο.

Για να προσθέσετε σχόλιο:

1. Γράψτε στο *Προσθήκη σχολίου…* (έως 2.000 χαρακτήρες).
2. Πατήστε το κουμπί αποστολής ή `Enter`.
3. Με το *Το σχόλιο καταχωρήθηκε* το μήνυμα εμφανίζεται στη συνομιλία.



Το σχόλιο της Ελένης κάτω από την απάντηση του δήμου

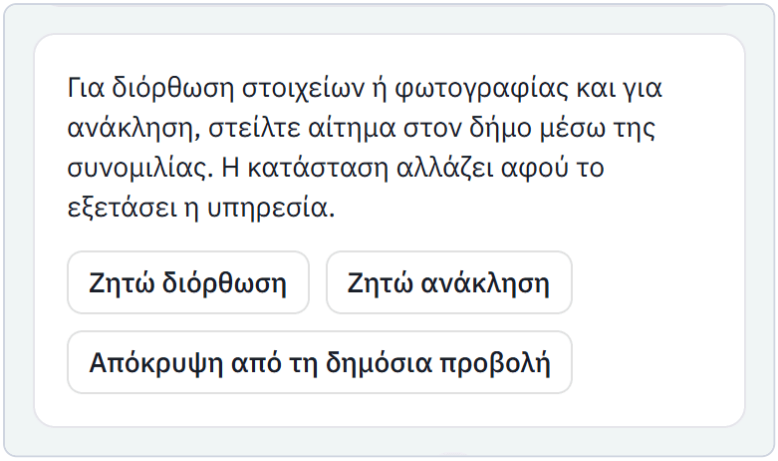
Αν το σχόλιο δεν αποθηκευτεί ή κάτι στη σελίδα δεν φορτώσει, δείτε τα μηνύματα στην Αντιμετώπιση προβλημάτων.

Η συνομιλία δεν είναι ιδιωτική. Η εφαρμογή το σημειώνει πάνω από το πεδίο: *Το κείμενο, η φωτογραφία και οι απαντήσεις σε ορατά αιτήματα μπορούν να εμφανίζονται δημόσια. Μην συμπεριλαμβάνετε προσωπικά δεδομένα.* Μη γράφετε τηλέφωνα, ΑΦΜ ή άλλα προσωπικά στοιχεία. Ο δήμος βλέπει ήδη το όνομα και το email του λογαριασμού σας και το τηλέφωνο που τυχόν δώσατε στο αίτημα (Απόρρητο & δεδομένα). Αν δεν θέλετε το αίτημα να φαίνεται δημόσια, μπορείτε να το αποκρύψετε.

Χρησιμοποιήστε τη συνομιλία για συμπληρωματικές πληροφορίες για **το ίδιο** πρόβλημα. Για διαφορετικό πρόβλημα υποβάλετε νέο αίτημα.

Διόρθωση ή ανάκληση αιτήματος

Μετά την υποβολή, ένα αίτημα δεν διορθώνεται και δεν διαγράφεται από την εφαρμογή. Τη διόρθωση στοιχείων ή φωτογραφίας και την ανάκληση (απόσυρση) του αιτήματος τις ζητάτε από τον δήμο με μήνυμα, από την κάρτα κάτω από την **Πορεία αιτήματος**.



Η κάρτα ενεργειών της σελίδας του αιτήματος, με τα τρία κουμπιά της

Για να ζητήσετε διόρθωση ή ανάκληση:

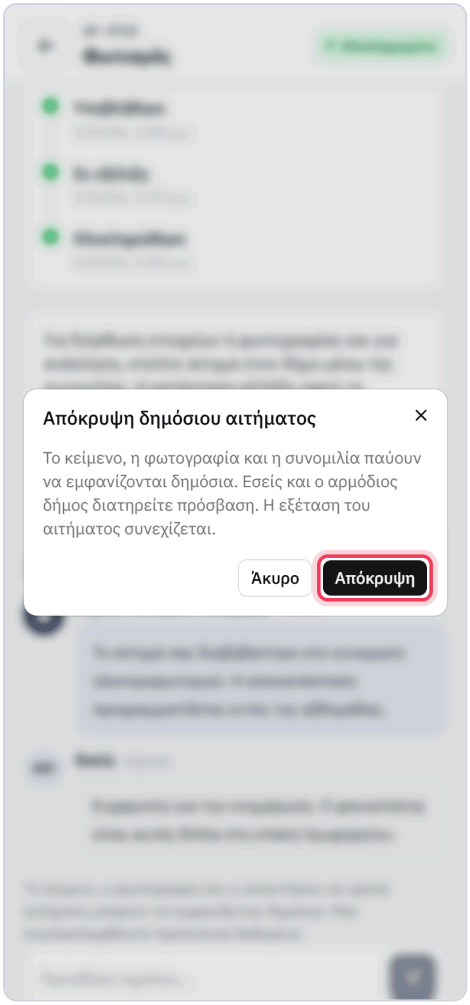
1. Πατήστε **Ζητώ διόρθωση** ή **Ζητώ ανάκληση**. Στο πεδίο *Προσθήκη σχολίου…* γράφεται *Αίτημα διόρθωσης:* ή *Αίτημα ανάκλησης:* και αντικαθιστά ό,τι είχατε ήδη γράψει εκεί.
2. Συμπληρώστε τι πρέπει να διορθωθεί ή γιατί ανακαλείτε το αίτημα.
3. Στείλτε το όπως κάθε σχόλιο. Τα κουμπιά της κάρτας δεν στέλνουν τίποτα μόνα τους.

Το αίτημα δεν αλλάζει αυτόματα. Όπως γράφει η κάρτα, *Η κατάσταση αλλάζει αφού το εξετάσει η υπηρεσία.*

Απόκρυψη από τη δημόσια προβολή

Κάθε αίτημα που υποβάλλετε είναι δημόσιο: φαίνεται στον δημόσιο χάρτη με τα αρχικά σας, την περιγραφή και τη φωτογραφία. Μπορείτε να το αποκρύψετε σε οποιαδήποτε κατάσταση (στις εικόνες το αίτημα της Ελένης είναι ήδη **Ολοκληρωμένο**):

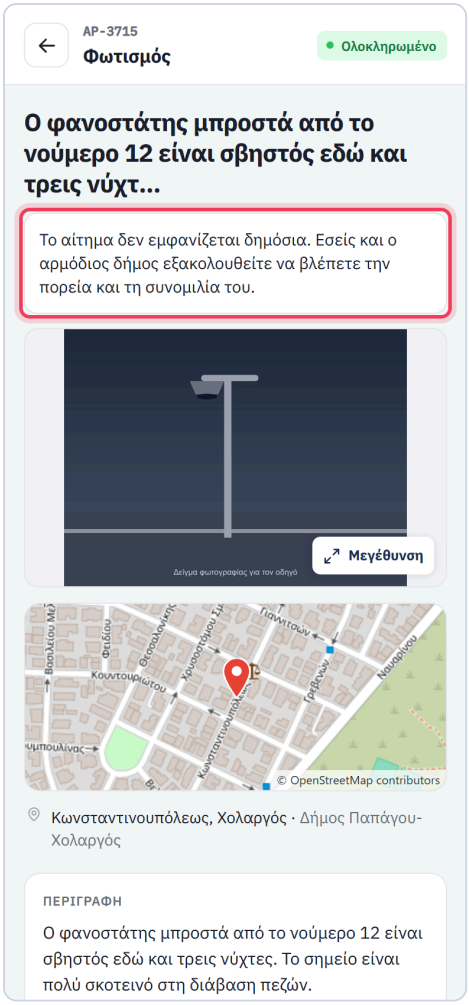
1. Στη σελίδα του αιτήματος πατήστε **Απόκρυψη από τη δημόσια προβολή**.
2. Στο παράθυρο **Απόκρυψη δημόσιου αιτήματος** πατήστε **Απόκρυψη** (ή **Άκυρο**, για να μην αλλάξει τίποτα).



Το παράθυρο επιβεβαίωσης «Απόκρυψη δημόσιου αιτήματος»

Η εφαρμογή επιβεβαιώνει με το μήνυμα *Το αίτημα δεν εμφανίζεται πλέον δημόσια.* Από εκεί και πέρα:

- το αίτημα φεύγει από τον δημόσιο χάρτη και δεν ανοίγει πια σε άλλους πολίτες ή επισκέπτες,
- μένει στη λίστα σας με την κατάστασή του, χωρίς ειδική ένδειξη στην κάρτα,
- ο δήμος συνεχίζει να το εξετάζει, και εσείς να βλέπετε την πορεία και να του γράφετε,
- κάτω από τον τίτλο της σελίδας του εμφανίζεται η σημείωση *Το αίτημα δεν εμφανίζεται δημόσια. Εσείς και ο αρμόδιος δήμος εξακολουθείτε να βλέπετε την πορεία και τη συνομιλία του.* και το κουμπί της απόκρυψης δεν υπάρχει πια.



Η σελίδα του αιτήματος μετά την απόκρυψη, με τη σημείωση κάτω από τον τίτλο

Προσοχή: η απόκρυψη δεν αναιρείται από την εφαρμογή. Μόνο ο δήμος μπορεί να κάνει ξανά δημόσιο το αίτημα· αν το θελήσετε, ζητήστε το με μήνυμα στη συνομιλία του αιτήματος.

Ο δήμος μπορεί επίσης να αποκρύψει ένα αίτημα (π.χ. διπλό αίτημα ή ακατάλληλο περιεχόμενο). Και τότε το αίτημα μένει στη λίστα σας, με την ίδια σημείωση στη σελίδα του.

Επόμενο: Ειδοποιήσεις

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 05

Ειδοποιήσεις

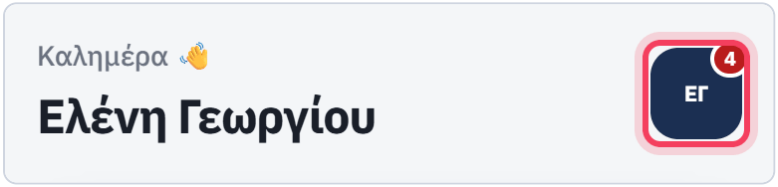
ΣΕ ΑΥΤΟ ΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Το μενού ειδοποιήσεων 51
Η σελίδα «Ειδοποιήσεις» 52
Ανακοινώσεις του δήμου 54
Ρυθμίσεις ανά δήμο 54
Ρυθμίσεις ανά είδος ενημέρωσης 56

Το Citify σας ενημερώνει όταν αλλάζει κάτι στα αιτήματά σας (π.χ. αλλαγή κατάστασης, απάντηση του δήμου) και όταν ο δήμος στέλνει ανακοινώσεις (π.χ. διακοπή νερού, έργα στον δρόμο).

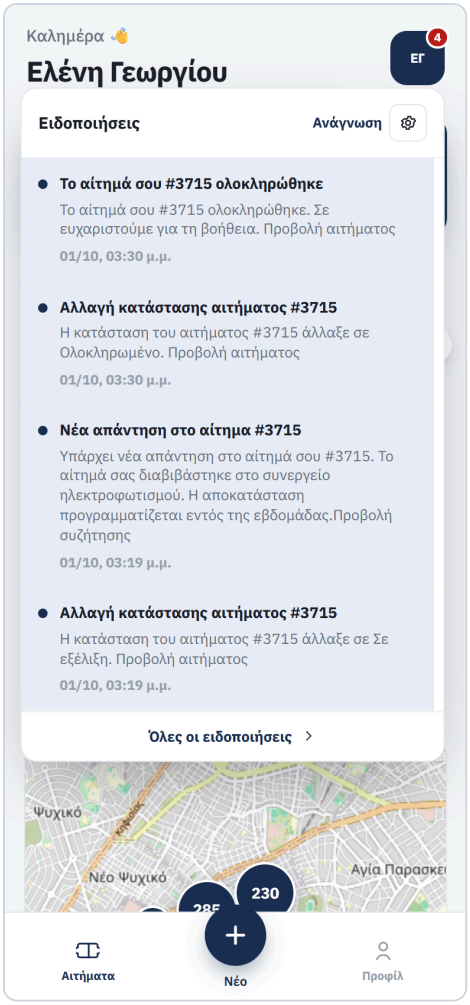
Το μενού ειδοποιήσεων

Στην αρχική οθόνη, πάνω δεξιά, το τετράγωνο σκούρο μπλε κουμπί με τα αρχικά σας δείχνει με κόκκινο αριθμό πόσες ειδοποιήσεις δεν έχετε διαβάσει. Ο αριθμός ανανεώνεται αυτόματα κάθε λεπτό.



Το κουμπί ειδοποιήσεων με τέσσερις μη αναγνωσμένες

Πατήστε το για να ανοίξει το μενού με τις 8 πιο πρόσφατες:



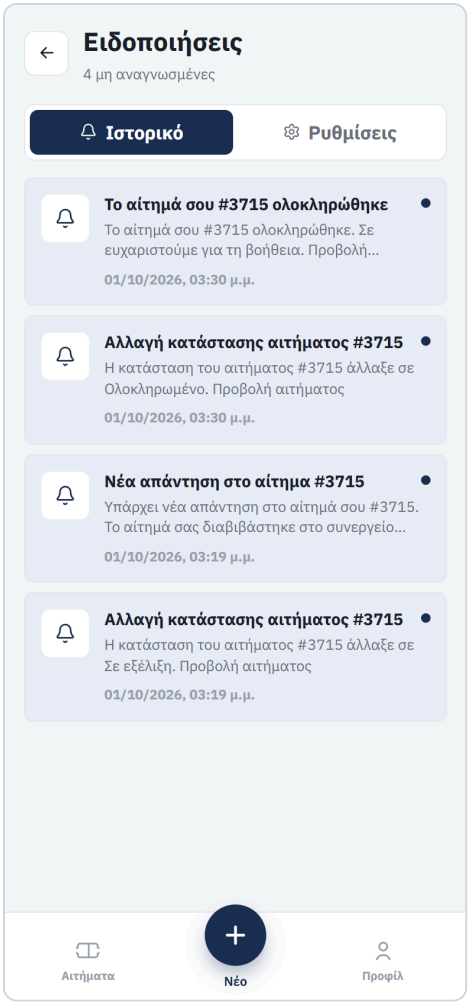
Το μενού ειδοποιήσεων με τις τέσσερις ενημερώσεις του αιτήματος #3715

- Οι μη αναγνωσμένες έχουν ανοιχτό γαλάζιο φόντο και σκούρα μπλε τελεία.
- Με ένα πάτημα η ειδοποίηση σημειώνεται ως αναγνωσμένη και ανοίγει το σχετικό αίτημα ή η ανακοίνωση.
- **Ανάγνωση** σημειώνει όλες ως αναγνωσμένες· εμφανίζεται όσο υπάρχουν μη αναγνωσμένες.
- Το γρανάζι ανοίγει τις ρυθμίσεις ανά είδος ενημέρωσης.
- **Όλες οι ειδοποιήσεις** ανοίγει την πλήρη σελίδα.

Το μενού κλείνει με `Esc` ή με πάτημα έξω από αυτό. Όσο δεν έχετε λάβει καμία ενημέρωση, γράφει *Δεν υπάρχουν ειδοποιήσεις.*

Η σελίδα «Ειδοποιήσεις»

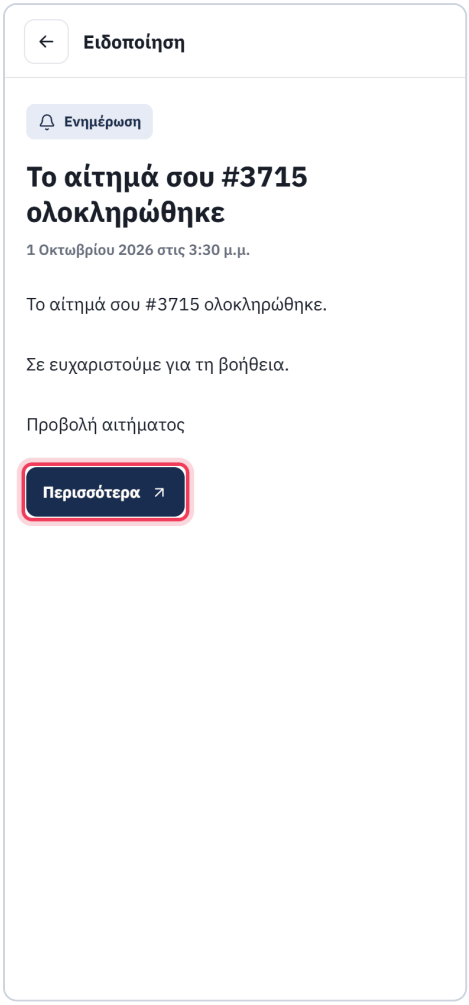
Ανοίγει από **Όλες οι ειδοποιήσεις** ή από **Προφίλ › Ειδοποιήσεις**. Έχει δύο καρτέλες: **Ιστορικό** και **Ρυθμίσεις**.



Η καρτέλα «Ιστορικό» με τις ενημερώσεις του αιτήματος #3715

Στο **Ιστορικό** βλέπετε όλες τις ειδοποιήσεις, τις νεότερες πρώτα, με τίτλο, σύντομο κείμενο και ημερομηνία. Η κεφαλίδα γράφει πόσες είναι μη αναγνωσμένες. Αν υπάρχουν περισσότερες από 20, πατήστε **Περισσότερες** στο τέλος.

Πατήστε μια κάρτα: σημειώνεται ως αναγνωσμένη και ανοίγει σε πλήρη οθόνη, με τίτλο **Ειδοποίηση**.



Η ενημέρωση για την ολοκλήρωση του αιτήματος #3715 σε πλήρη οθόνη, με σημειωμένο το κουμπί «Περισσότερα»

Εκεί βλέπετε την ετικέτα (*Ενημέρωση* για τα αιτήματά σας), τον τίτλο, την ημερομηνία και όλο το κείμενο. Το κουμπί **Περισσότερα** ανοίγει τη σελίδα του αιτήματος· το βέλος πάνω αριστερά σάς επιστρέφει στη λίστα.

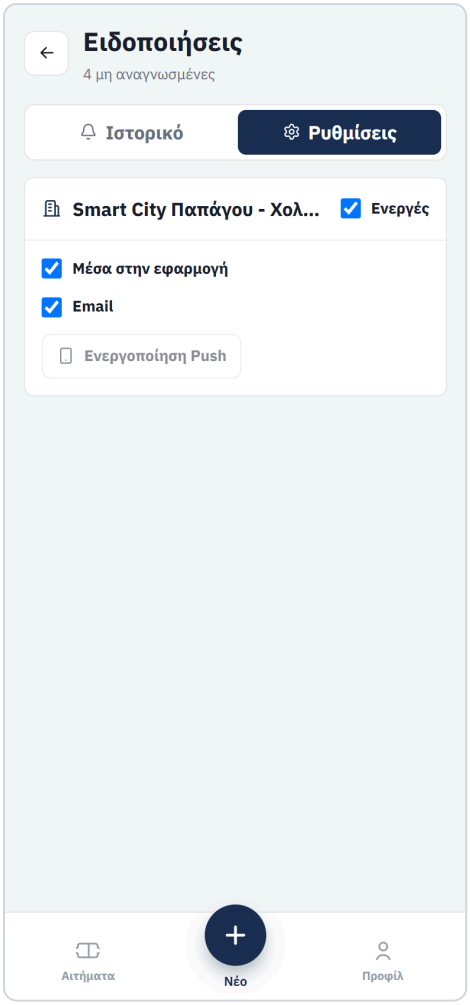
Ανακοινώσεις του δήμου

Όταν ο δήμος στείλει ανακοίνωση, αυτή εμφανίζεται στις ειδοποιήσεις σας και ανοίγει στην ίδια πλήρη οθόνη, με:

- Ετικέτα κατηγορίας: *Έκτακτη ανακοίνωση*, *Κυκλοφοριακή ρύθμιση*, *Διακοπή νερού*, *Διακοπή ρεύματος*, *Καθαριότητα*, *Έργα στον δρόμο*, *Εκδήλωση δήμου*, *Ενημέρωση αναφοράς* ή *Γενική ενημέρωση*.
- Τίτλο, ημερομηνία, πλήρες κείμενο και, όπου υπάρχει, εικόνα.
- **Περισσότερα**: σύνδεσμος του δήμου με λεπτομέρειες, όπου υπάρχει.

Ρυθμίσεις ανά δήμο

Στην καρτέλα **Ρυθμίσεις** επιλέγετε αν και πώς θα λαμβάνετε τις ανακοινώσεις του δήμου σας. Ο δήμος σας είναι αυτός που έχετε στο πεδίο **Δήμος προφίλ** (Προφίλ › Επεξεργασία προφίλ)· στην αρχή είναι ο δήμος που επιλέξατε στην εγγραφή. Η κάρτα έχει για τίτλο το όνομα του δήμου ή της εφαρμογής του (στην εικόνα «Smart City Παπάγου - Χολ…»).



Η καρτέλα «Ρυθμίσεις» με την κάρτα του δήμου

ΕΠΙΛΟΓΗ	ΣΗΜΑΣΙΑ
Ενεργές	Γενική επιλογή για τον δήμο. Όταν δεν είναι επιλεγμένη, δεν λαμβάνετε ανακοινώσεις και οι υπόλοιπες επιλογές απενεργοποιούνται
Μέσα στην εφαρμογή	Οι ανακοινώσεις εμφανίζονται στις ειδοποιήσεις της εφαρμογής (in-app)
Email	Οι ανακοινώσεις έρχονται και με email
Ενεργοποίηση Push / Push στη συσκευή	Οι ανακοινώσεις έρχονται ως ειδοποιήσεις push στο κινητό ή στον υπολογιστή, ακόμη κι όταν η εφαρμογή είναι κλειστή

Οι αλλαγές αποθηκεύονται αμέσως. Μια ανακοίνωση έρχεται με όσους από αυτούς τους τρόπους έχει επιλέξει και ο δήμος για την αποστολή της.

Αν αλλάξετε δήμο προφίλ, λαμβάνετε όσες ανακοινώσεις στέλνει στο εξής ο νέος δήμος. Ένας δήμος που ορίζετε για πρώτη φορά ξεκινά με επιλεγμένες τις τρεις πρώτες επιλογές και χωρίς push. Αν ορίσετε **Χωρίς επιλογή δήμου**, δεν λαμβάνετε καμία ανακοίνωση και η καρτέλα γράφει *Δεν υπάρχει ενεργός δήμος για αυτόν τον λογαριασμό.* Οι ενημερώσεις των αιτημάτων σας δεν εξαρτώνται από τον δήμο του προφίλ.

Ενεργοποίηση push:

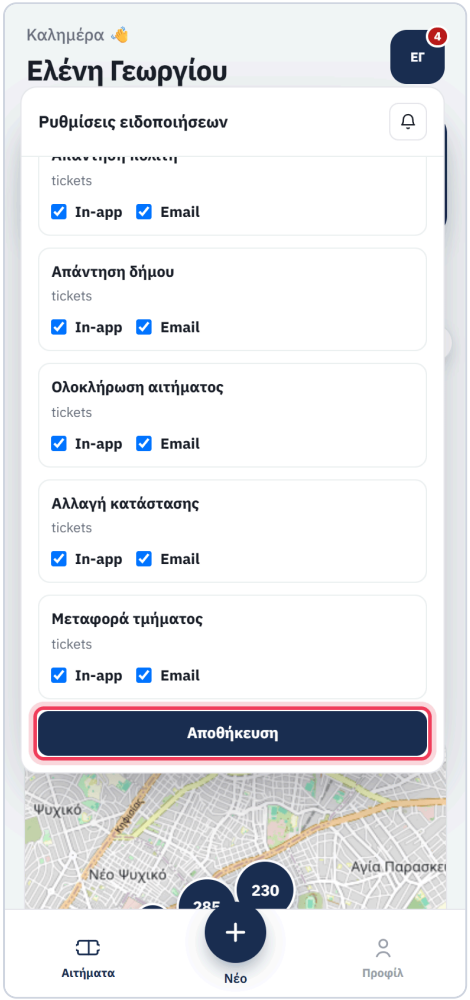
1. Πατήστε **Ενεργοποίηση Push**.
2. Ο browser ζητά άδεια για ειδοποιήσεις· επιτρέψτε τις.

3. Με το *Οι ειδοποιήσεις push ενεργοποιήθηκαν* το κουμπί αντικαθίσταται από το επιλεγμένο κουτάκι **Push στη συσκευή**.

> Το **Push στη συσκευή** ισχύει για όλο τον λογαριασμό: αν το αποεπιλέξετε, το push σταματά σε όλες τις συσκευές σας. Σε δεύτερη συσκευή το κουτάκι εμφανίζεται ήδη επιλεγμένο· για να λαμβάνει και αυτή, αποεπιλέξτε το εκεί και πατήστε **Ενεργοποίηση Push** (η πρώτη συνεχίζει να λαμβάνει). Στο iPhone το push λειτουργεί μόνο αφού εγκαταστήσετε την εφαρμογή στην αρχική οθόνη. Αν το κουμπί είναι γκρι, όπως στην εικόνα, ο browser σας ή η υπηρεσία δεν υποστηρίζει push.

Ρυθμίσεις ανά είδος ενημέρωσης

Από το γρανάζι του μενού ειδοποιήσεων ανοίγουν οι **Ρυθμίσεις ειδοποιήσεων** για τις ενημερώσεις των αιτημάτων σας. Τα είδη που αφορούν τα αιτήματα (ένδειξη *tickets* κάτω από το όνομα) και το κουμπί **Αποθήκευση** βρίσκονται στο τέλος της λίστας· κυλήστε προς τα κάτω.



Το τέλος της λίστας «Ρυθμίσεις ειδοποιήσεων», με σημειωμένο το κουμπί «Αποθήκευση»

ΕΙΔΟΣ	ΠΟΤΕ ΤΟ ΛΑΜΒΑΝΕΤΕ
Απάντηση δήμου	Όταν ο δήμος απαντά στο αίτημά σας
Ολοκλήρωση αιτήματος	Όταν το αίτημα γίνεται **Ολοκληρωμένο**
Αλλαγή κατάστασης	Σε κάθε αλλαγή κατάστασης. Στην ολοκλήρωση έρχεται μαζί με την **Ολοκλήρωση αιτήματος**, όπως στην εικόνα του μενού

Για κάθε είδος επιλέγετε **In-app** (ειδοποίηση μέσα στην εφαρμογή) και/ή **Email**, και πατάτε **Αποθήκευση**· το μήνυμα *Οι ρυθμίσεις ειδοποιήσεων αποθηκεύτηκαν* επιβεβαιώνει την αλλαγή. Το κουμπί με το καμπανάκι σάς επιστρέφει στις ειδοποιήσεις.

Όσα έχουν την ένδειξη **υποχρεωτικό** (**Επαναφορά κωδικού** και **Επιβεβαίωση email**, στην αρχή της λίστας) δεν απενεργοποιούνται, γιατί χρειάζονται για την ασφάλεια του λογαριασμού σας. Η λίστα έχει και είδη για το προσωπικό του δήμου (π.χ. **Νέο αίτημα**, **Μεταφορά τμήματος**)· ως πολίτης δεν τα λαμβάνετε.

Επόμενο: Προφίλ, απόρρητο και βοήθεια

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 06

Προφίλ, απόρρητο και βοήθεια

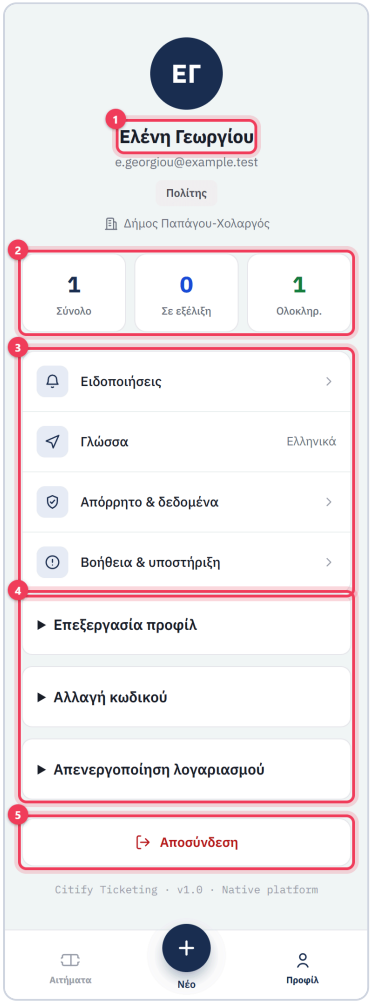
ΣΕ ΑΥΤΟ ΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Η σελίδα «Προφίλ» 58
Ρυθμίσεις λογαριασμού 59
Απόρρητο δεδομένα 62
Βοήθεια υποστήριξη 64
Εγκατάσταση στη συσκευή 64

Το **Προφίλ** συγκεντρώνει τα στοιχεία του λογαριασμού σας, ένα σύντομο σύνολο των αιτημάτων σας, τις ρυθμίσεις του λογαριασμού (στοιχεία, κωδικός, απενεργοποίηση) και συνδέσμους προς ειδοποιήσεις, απόρρητο και βοήθεια.

Η σελίδα «Προφίλ»

Πατήστε **Προφίλ** στην κάτω μπάρα.



Η σελίδα «Προφίλ» της Ελένης, με τα μέρη της αριθμημένα από 1 έως 5

#	ΣΤΟΙΧΕΙΟ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ
1	Ονοματεπώνυμο	Πάνω του τα αρχικά σας· κάτω του το email σύνδεσης, η ένδειξη **Πολίτης** και ο δήμος του προφίλ
2	Σύνολα	**Σύνολο** (όλα τα αιτήματά σας, μαζί με τα νέα), **Σε εξέλιξη** και **Ολοκληρ.** (ολοκληρωμένα). Μετρούν και όσα αιτήματα δεν εμφανίζονται δημόσια
3	Σύνδεσμοι	**Ειδοποιήσεις**, **Απόρρητο & δεδομένα**, **Βοήθεια & υποστήριξη**. Η γραμμή **Γλώσσα** γράφει *Ελληνικά* και δεν ανοίγει άλλη οθόνη
4	Ρυθμίσεις λογαριασμού	Τα πλαίσια **Επεξεργασία προφίλ**, **Αλλαγή κωδικού**, **Απενεργοποίηση λογαριασμού**
5	**Αποσύνδεση**	Σας αποσυνδέει μόνο από αυτή τη συσκευή

Όταν η συσκευή υποστηρίζει εγκατάσταση, πάνω από την **Αποσύνδεση** εμφανίζεται και το κουμπί **Εγκατάσταση στη συσκευή**.

Χωρίς σύνδεση η σελίδα γράφει **Επισκέπτης**, δεν έχει τα πλαίσια του λογαριασμού και στη θέση της αποσύνδεσης δείχνει **Σύνδεση ή εγγραφή**.

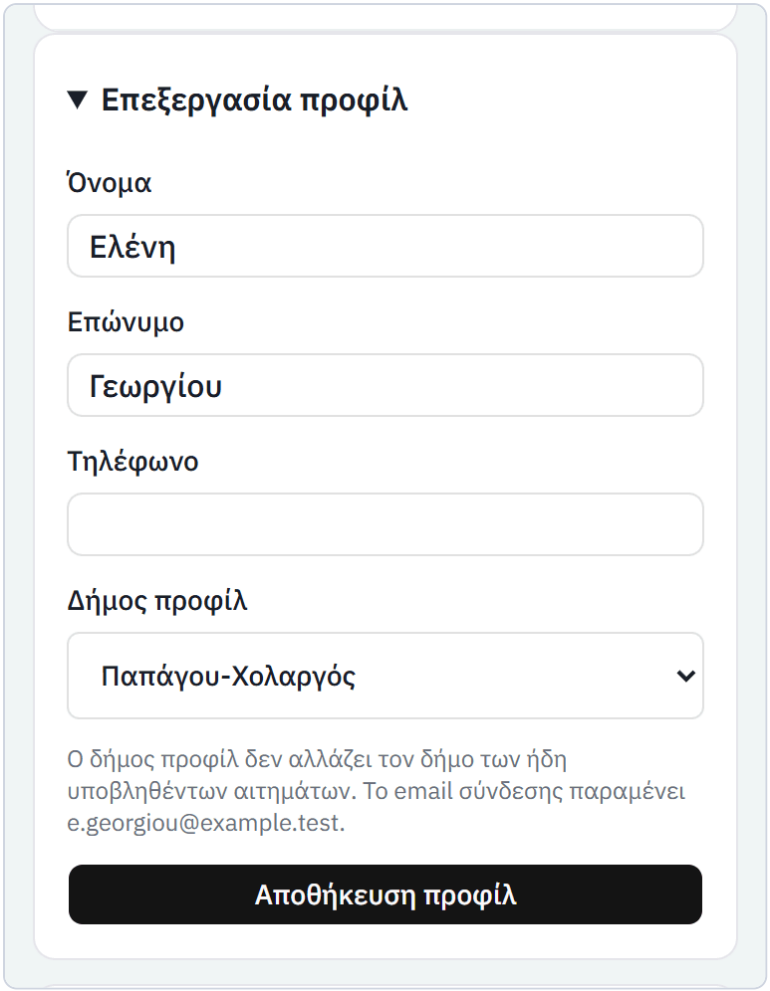
Ρυθμίσεις λογαριασμού

Τα τρία πλαίσια κάτω από τους συνδέσμους είναι κλειστά στην αρχή. Πατήστε τον τίτλο ενός πλαισίου για να ανοίξει η φόρμα του.

Τα μηνύματα των πλαισίων εμφανίζονται σε μία γραμμή **πάνω από το πρώτο πλαίσιο**: η επιβεβαίωση με πράσινα γράμματα, το σφάλμα με κόκκινα. Αν δεν τη βλέπετε, κυλήστε προς τα πάνω. Μετά από 10 υποβολές μέσα σε 15 λεπτά, από όλα τα πλαίσια μαζί, η γραμμή γράφει *Πολλές προσπάθειες. Δοκιμάστε αργότερα.*· περιμένετε ένα τέταρτο.

Επεξεργασία προφίλ

Εδώ αλλάζετε το όνομα, το επώνυμο, το τηλέφωνο και τον δήμο του προφίλ σας. Αν το πλαίσιο γράφει *Φόρτωση στοιχείων…* και η φόρμα δεν εμφανίζεται, ανανεώστε τη σελίδα.



Το πλαίσιο «Επεξεργασία προφίλ» ανοιχτό, με τα στοιχεία της Ελένης

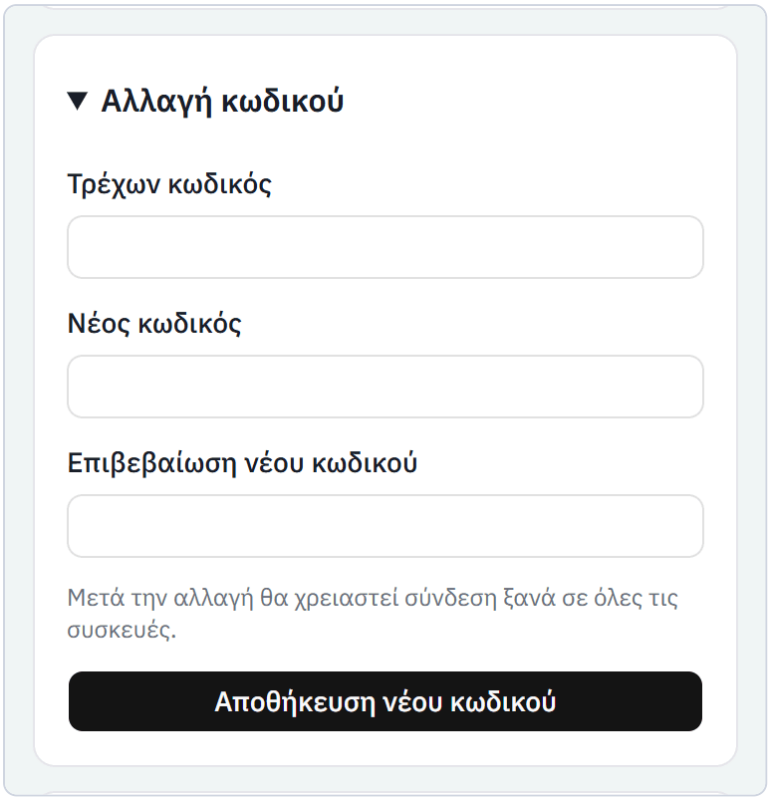
ΠΕΔΙΟ	ΚΑΝΟΝΑΣ
Όνομα	Υποχρεωτικό, έως 100 χαρακτήρες
Επώνυμο	Προαιρετικό, έως 100 χαρακτήρες
Τηλέφωνο	Προαιρετικό, έως 40 χαρακτήρες: ψηφία, κενά και τα σύμβολα `+ ( ) . -`
Δήμος προφίλ	Ένας δήμος της λίστας (στην εικόνα **Παπάγου-Χολαργός**) ή **Χωρίς επιλογή δήμου**

Πατήστε **Αποθήκευση προφίλ**. Με το μήνυμα *Τα στοιχεία αποθηκεύτηκαν.* το όνομα και ο δήμος στην κορυφή της σελίδας ενημερώνονται, χωρίς να αποσυνδεθείτε. Με άλλους χαρακτήρες στο τηλέφωνο εμφανίζεται *Ελέγξτε τα στοιχεία της φόρμας και τη μορφή του τηλεφώνου.*

- Το **Ονοματεπώνυμο** της εγγραφής χωρίζεται εδώ σε δύο πεδία: η πρώτη λέξη στο **Όνομα**, οι υπόλοιπες στο **Επώνυμο**.
- Το email σύνδεσης δεν αλλάζει από την εφαρμογή· για αλλαγή επικοινωνήστε με τον δήμο.
- Το **Τηλέφωνο** του προφίλ δεν μπαίνει στα νέα αιτήματα: σε κάθε αίτημα το δίνετε χωριστά (Βήμα 4). Ο δήμος το βλέπει στα στοιχεία του λογαριασμού σας· μπορεί να εμφανίζεται και σε παλαιότερα αιτήματά σας που δεν έχουν δικό τους τηλέφωνο.
- Από το πεδίο **Δήμος προφίλ** εξαρτώνται οι κατηγορίες της **Γρήγορης αναφοράς** και του βήματος 1 ενός νέου αιτήματος, το σημείο όπου ανοίγει ο χάρτης στο βήμα 2 και ο δήμος του οποίου τις ανακοινώσεις λαμβάνετε (Ειδοποιήσεις). Τα αιτήματα που έχετε ήδη υποβάλει δεν αλλάζουν δήμο: κάθε αίτημα ανήκει στον δήμο όπου βρίσκεται το σημείο του.

Αλλαγή κωδικού

Χρειάζεται ο τωρινός κωδικός σας. Αν τον ξεχάσατε, ακολουθήστε την ανάκτηση κωδικού.



Το πλαίσιο «Αλλαγή κωδικού» ανοιχτό, με τα τρία πεδία του

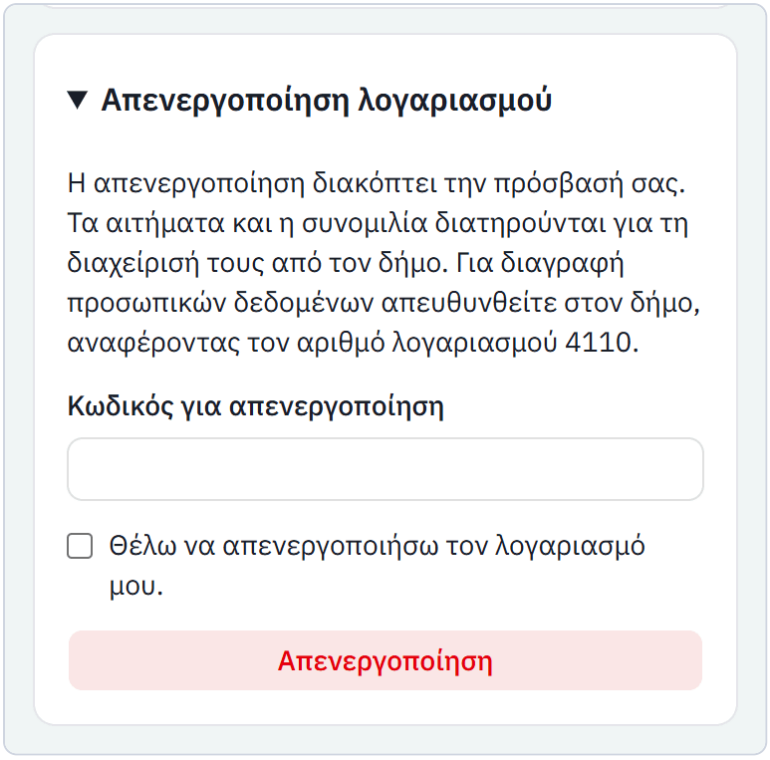
1. Γράψτε τον τωρινό κωδικό στο πεδίο **Τρέχων κωδικός**.
2. Γράψτε τον νέο κωδικό (8 έως 128 χαρακτήρες) στα πεδία **Νέος κωδικός** και **Επιβεβαίωση νέου κωδικού**.
3. Πατήστε **Αποθήκευση νέου κωδικού**.

Η εφαρμογή σάς αποσυνδέει από **όλες** τις συσκευές και ανοίγει την ξεχωριστή σελίδα σύνδεσης, με τίτλο **Citify Ticketing**· αυτό επιβεβαιώνει ότι ο κωδικός άλλαξε. Συνδεθείτε με τον νέο κωδικό, σε κάθε συσκευή που χρησιμοποιείτε.

Με το *Οι νέοι κωδικοί δεν συμφωνούν.* γράψτε τον ίδιο νέο κωδικό στα δύο πεδία. Με το *Ο τρέχων κωδικός δεν είναι σωστός* ελέγξτε τον τωρινό κωδικό· τίποτα δεν έχει αλλάξει.

Απενεργοποίηση λογαριασμού

Η απενεργοποίηση διακόπτει την πρόσβασή σας. Δεν διαγράφει τα αιτήματα ούτε τα στοιχεία σας.



Το πλαίσιο «Απενεργοποίηση λογαριασμού» ανοιχτό· το κείμενό του γράφει τον αριθμό λογαριασμού 4110

Προσοχή: η απενεργοποίηση γίνεται αμέσως, χωρίς δεύτερη ερώτηση, και δεν αναιρείται από την εφαρμογή. Αποσυνδέεστε από όλες τις συσκευές και δεν μπορείτε να συνδεθείτε ξανά· δεν βοηθά ούτε η ανάκτηση κωδικού. Με το ίδιο email δεν δημιουργείται νέος λογαριασμός. Για να ενεργοποιηθεί ξανά ο λογαριασμός, απευθυνθείτε στον δήμο του προφίλ σας. Δεν είναι διαγραφή: τα αιτήματα και η συνομιλία σας διατηρούνται, και όσα αιτήματα ήταν δημόσια παραμένουν δημόσια. Για διαγραφή προσωπικών δεδομένων απευθυνθείτε στον δήμο με τον **αριθμό λογαριασμού** που γράφει το κείμενο του πλαισίου (στο παράδειγμα 4110). Σημειώστε τον πριν πατήσετε **Απενεργοποίηση**.

1. Γράψτε τον κωδικό σας στο πεδίο **Κωδικός για απενεργοποίηση**.
2. Επιλέξτε το κουτάκι **Θέλω να απενεργοποιήσω τον λογαριασμό μου.**
3. Πατήστε **Απενεργοποίηση**.

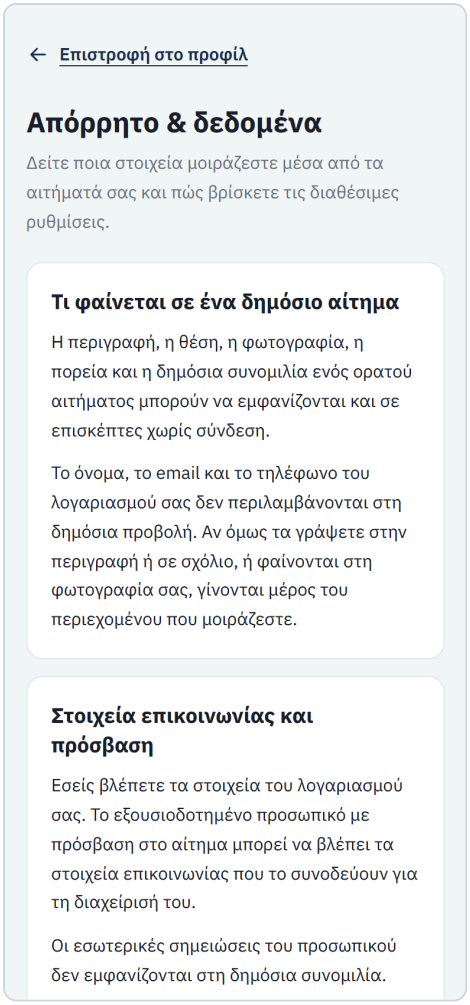
Ανοίγει η ξεχωριστή σελίδα σύνδεσης: ο λογαριασμός έχει απενεργοποιηθεί. Με λάθος κωδικό εμφανίζεται *Ο τρέχων κωδικός δεν είναι σωστός* και ο λογαριασμός μένει ενεργός.

Αν αργότερα δοκιμάσετε να συνδεθείτε, η εφαρμογή γράφει *Ο λογαριασμός δεν έχει ενεργοποιηθεί ακόμη…*, όπως σε λογαριασμό που περιμένει ενεργοποίηση. Μετά από απενεργοποίηση όμως δεν στέλνεται σύνδεσμος ενεργοποίησης· απευθυνθείτε στον δήμο.

Τον αριθμό λογαριασμού τον ζητά και η ανάκτηση κωδικού, όταν το email σας ανήκει σε περισσότερους παλιούς λογαριασμούς.

Απόρρητο & δεδομένα

Η σελίδα εξηγεί ποια στοιχεία μοιράζεστε μέσα από τα αιτήματα.



Η αρχή της σελίδας «Απόρρητο & δεδομένα»

Κάθε αίτημα είναι δημόσιο («ορατό») από την υποβολή του, μέχρι να το αποκρύψετε εσείς ή ο δήμος. Εμφανίζεται στον δημόσιο χάρτη της αρχικής οθόνης, που τον βλέπει οποιοσδήποτε, και χωρίς σύνδεση.

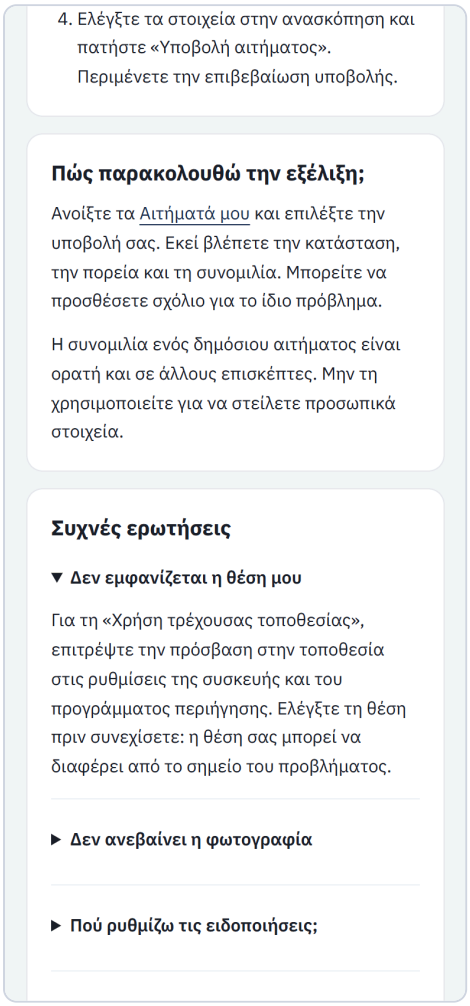
ΣΤΟΙΧΕΙΟ	ΠΟΙΟΣ ΤΟ ΒΛΕΠΕΙ
Αριθμός, κατηγορία, κατάσταση και πορεία, ημερομηνία, θέση και διεύθυνση	Όλοι
Περιγραφή και φωτογραφία	Όλοι. Διευθύνσεις email και αριθμοί με 9 ή περισσότερα ψηφία (π.χ. τηλέφωνα) μέσα στην περιγραφή εμφανίζονται δημόσια ως «[email]» και «[αριθμός]»
Το όνομά σας	Όλοι βλέπουν μόνο τα αρχικά (*Από Ε. Γ.*), από το όνομα και το επώνυμο του προφίλ· αν τα αλλάξετε, αλλάζουν και στα παλιότερα αιτήματα. Το ονοματεπώνυμο το βλέπει ο δήμος
Email και τηλέφωνο (λογαριασμού ή αιτήματος)	Το εξουσιοδοτημένο προσωπικό του δήμου. Δεν εμφανίζονται δημόσια
Συνομιλία με τον δήμο	Δεν είναι ιδιωτική: τα μηνύματα ενός ορατού αιτήματος μπορούν να εμφανίζονται δημόσια. Στον δημόσιο χάρτη φαίνεται το πλήθος τους
Εσωτερικές σημειώσεις του προσωπικού	Το προσωπικό του δήμου. Δεν εμφανίζονται ούτε σε εσάς

- **Απόκρυψη.** Για να πάψει ένα αίτημά σας να εμφανίζεται δημόσια, πατήστε στη σελίδα του **Απόκρυψη από τη δημόσια προβολή**. Εσείς και ο δήμος συνεχίζετε να το βλέπετε· δημόσιο ξανά το κάνει μόνο ο δήμος.
- **Προσωπικά στοιχεία.** Ό,τι γράφετε στην περιγραφή ή στη συνομιλία, και ό,τι φαίνεται στη φωτογραφία, γίνεται μέρος του περιεχομένου που μοιράζεστε. Μη βάζετε προσωπικά στοιχεία δικά σας ή τρίτων.

Ο σύνδεσμος **Επιστροφή στο προφίλ** σάς γυρίζει πίσω· στο τέλος της σελίδας υπάρχει σύνδεσμος προς τη **Βοήθεια & υποστήριξη**.

Βοήθεια & υποστήριξη

Σύντομες οδηγίες μέσα στην εφαρμογή, για όταν δεν έχετε αυτόν τον οδηγό μπροστά σας.



Η σελίδα «Βοήθεια & υποστήριξη», με ανοιχτή την ερώτηση «Δεν εμφανίζεται η θέση μου»

Περιέχει: *Πώς υποβάλλω ένα αίτημα;*, *Πώς παρακολουθώ την εξέλιξη;* και **Συχνές ερωτήσεις** (θέση, φωτογραφία, ειδοποιήσεις, ξεχασμένος κωδικός). Πατήστε μια ερώτηση για να ανοίξει η απάντηση. Στην ερώτηση *Ξέχασα τον κωδικό μου* ο σύνδεσμος **Ανάκτηση κωδικού** ανοίγει τη σελίδα **Ξεχάσατε τον κωδικό σας;**, που περιγράφεται στην ανάκτηση κωδικού.

Εγκατάσταση στη συσκευή

Αν η συσκευή σας υποστηρίζει εγκατάσταση και η εφαρμογή δεν είναι ακόμη εγκατεστημένη, το προφίλ δείχνει **Εγκατάσταση στη συσκευή**.

- **Android / Chrome / Edge:** πατήστε το και επιβεβαιώστε στο παράθυρο του browser.

- **iPhone / iPad:** πατήστε το για τις οδηγίες: **Κοινή χρήση** › **«Προσθήκη στην αρχική οθόνη»**.

Μετά την εγκατάσταση η ίδια θέση γράφει *Η εφαρμογή είναι εγκατεστημένη*.

Επόμενο: Αντιμετώπιση προβλημάτων και FAQ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 07

Αντιμετώπιση προβλημάτων και FAQ

ΣΕ ΑΥΤΟ ΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

Μηνύματα και τι κάνετε 66
Συχνές ερωτήσεις 69
Γλωσσάρι 70

Το κεφάλαιο συγκεντρώνει τα μηνύματα που μπορεί να δείτε στην εφαρμογή, με την αιτία και τη λύση τους, τις συχνές ερωτήσεις και ένα γλωσσάρι. Οι σύνδεσμοι οδηγούν στην ενότητα του οδηγού που περιγράφει κάθε θέμα αναλυτικά.

Μηνύματα και τι κάνετε

Λογαριασμός

Η ξεχωριστή σελίδα σύνδεσης, με τίτλο **Citify Ticketing**, διατυπώνει ορισμένα μηνύματα διαφορετικά από την οθόνη σύνδεσης της εφαρμογής. Ο πίνακας δίνει και τις δύο διατυπώσεις.

ΜΗΝΥΜΑ	ΑΙΤΙΑ	ΤΙ ΚΑΝΕΤΕ
Λάθος email ή κωδικός. ή *Η σύνδεση απέτυχε. Ελέγξτε το email και τον κωδικό σας.*	Λάθος στοιχεία σύνδεσης	Ελέγξτε email και `Caps Lock`, ή ανακτήστε τον κωδικό
Ο λογαριασμός δεν έχει ενεργοποιηθεί ακόμη…	Δεν ανοίξατε τον σύνδεσμο ενεργοποίησης, απενεργοποιήσατε εσείς τον λογαριασμό, ή ο λογαριασμός προέρχεται από το προηγούμενο σύστημα και δεν είναι ενεργός	Ανοίξτε τον σύνδεσμο του email ενεργοποίησης, ή πατήστε **Επαναποστολή email ενεργοποίησης** κάτω από το μήνυμα· το κουμπί υπάρχει μόνο στην οθόνη σύνδεσης της εφαρμογής. Μετά από απενεργοποίηση, ή σε λογαριασμό από το προηγούμενο σύστημα, σύνδεσμος δεν στέλνεται: επικοινωνήστε με τον δήμο
Ο λογαριασμός έχει αποκλειστεί.	Τον λογαριασμό τον έχει αποκλείσει διαχειριστής	Επικοινωνήστε με τον δήμο
Πολλές αποτυχημένες προσπάθειες για αυτόν τον λογαριασμό. Δοκιμάστε αργότερα. ή *Πολλές προσπάθειες. Δοκιμάστε ξανά αργότερα.*	Πολλές προσπάθειες σύνδεσης σε λίγα λεπτά, με το ίδιο email ή από την ίδια σύνδεση στο internet	Περιμένετε έως 15 λεπτά. Ως τότε δεν γίνεται δεκτός ούτε ο σωστός κωδικός
Υπάρχουν περισσότεροι παλιοί λογαριασμοί με τα ίδια στοιχεία… ή *Τα στοιχεία αντιστοιχούν σε περισσότερους παλιούς λογαριασμούς…*	Το email και ο κωδικός ταιριάζουν σε περισσότερους από έναν παλιούς λογαριασμούς	Ζητήστε από τον δήμο τον αριθμό του λογαριασμού σας και ορίστε με αυτόν νέο, διαφορετικό κωδικό
Ο σύνδεσμος δεν ισχύει ή *Ο σύνδεσμος επαναφοράς είναι άκυρος ή έχει λήξει.*	Ο σύνδεσμος ενεργοποίησης (48 ώρες) ή επαναφοράς κωδικού (30 λεπτά, μία χρήση) έληξε ή είναι άκυρος	Ζητήστε νέο σύνδεσμο από την ίδια σελίδα

Πολλές εγγραφές. Δοκιμάστε ξανά αργότερα.	Πάνω από 10 προσπάθειες εγγραφής μέσα σε μία ώρα από την ίδια σύνδεση στο internet	Περιμένετε έως μία ώρα και δοκιμάστε ξανά
Πολλά αιτήματα. Δοκιμάστε ξανά αργότερα.	Ζητήσατε πολλές φορές σύνδεσμο ενεργοποίησης ή επαναφοράς μέσα σε μισή ώρα	Περιμένετε έως μισή ώρα· στο μεταξύ ελέγξτε τα ανεπιθύμητα (spam)
Οι δύο κωδικοί δεν συμφωνούν. ή *Οι νέοι κωδικοί δεν συμφωνούν.*	Στην επαναφορά ή στην αλλαγή κωδικού, η επιβεβαίωση διαφέρει από τον νέο κωδικό	Γράψτε τον ίδιο κωδικό στα δύο πεδία
Ο τρέχων κωδικός δεν είναι σωστός	Στο Προφίλ, λάθος κωδικός στην Αλλαγή κωδικού ή στην **Απενεργοποίηση λογαριασμού**	Γράψτε τον κωδικό που ισχύει. Αν δεν τον θυμάστε, ανακτήστε τον
Ελέγξτε τα στοιχεία της φόρμας και τη μορφή του τηλεφώνου.	Στην Επεξεργασία προφίλ το τηλέφωνο έχει χαρακτήρες εκτός από ψηφία, κενά και `+ ( ) . -`	Διορθώστε το τηλέφωνο και πατήστε **Αποθήκευση προφίλ**
Πολλές προσπάθειες. Δοκιμάστε αργότερα.	Πάνω από 10 υποβολές στις ρυθμίσεις λογαριασμού του Προφίλ μέσα σε 15 λεπτά	Περιμένετε έως 15 λεπτά
Απαιτείται σύνδεση	Η σύνδεσή σας έπαψε να ισχύει ενώ είχατε ανοιχτή την εφαρμογή, π.χ. επειδή αλλάξατε κωδικό σε άλλη συσκευή	Συνδεθείτε ξανά και επαναλάβετε την ενέργεια
Πρόβλημα σύνδεσης με τον διακομιστή.	Δεν υπάρχει internet ή η υπηρεσία δεν απαντά	Ελέγξτε τη σύνδεσή σας και δοκιμάστε ξανά

Υποβολή αιτήματος

Οι πέντε τελευταίες γραμμές του πίνακα είναι αποτυχίες της τελικής υποβολής: το μήνυμα αρχίζει με *Η υποβολή απέτυχε:*, ακολουθεί το κείμενο του πίνακα, και επιστρέφετε στο βήμα 5 με τα στοιχεία σας συμπληρωμένα (εκτός αν έληξε η σύνδεσή σας).

ΜΗΝΥΜΑ	ΑΙΤΙΑ	ΤΙ ΚΑΝΕΤΕ
Η γεωτοποθεσία δεν υποστηρίζεται ή *Δεν ήταν δυνατός ο εντοπισμός*	Ο browser δεν δίνει τοποθεσία: δεν την υποστηρίζει, δεν δόθηκε άδεια ή δεν βρέθηκε σήμα	Επιτρέψτε την τοποθεσία στις ρυθμίσεις, ή ορίστε το σημείο με πρόταση διεύθυνσης, πάτημα στον χάρτη ή **Συντεταγμένες σημείου** (Βήμα 2)
Ο χάρτης δεν είναι διαθέσιμος. Χρησιμοποιήστε την τρέχουσα θέση σας… ή *Η αυτόματη εύρεση διεύθυνσης δεν είναι διαθέσιμη…*	Ο χάρτης ή οι προτάσεις διεύθυνσης δεν φόρτωσαν	Ορίστε το σημείο με **Χρήση τρέχουσας τοποθεσίας** ή **Συντεταγμένες σημείου** και γράψτε τη διεύθυνση με το χέρι
Επιλέξτε τοποθεσία στον χάρτη πριν την υποβολή.	Το αίτημα δεν έχει σημείο, π.χ. επειδή ανανεώσατε τη σελίδα στη μέση του οδηγού υποβολής	Η εφαρμογή σάς γυρίζει στο βήμα 2· ορίστε το σημείο και ελέγξτε ξανά τα υπόλοιπα στοιχεία
Η φωτογραφία υπερβαίνει το όριο των 10MB ή *Το αρχείο φωτογραφίας είναι κενό*	Αρχείο πάνω από 10 MB ή κενό. Ο έλεγχος γίνεται μόλις το επιλέξετε και η φωτογραφία δεν προστίθεται	Επιλέξτε άλλη φωτογραφία ή τραβήξτε τη σε χαμηλότερη ανάλυση
Μη έγκυρη ή μη υποστηριζόμενη μορφή εικόνας, *Χρειάζεται έγκυρη στατική εικόνα έως 40 megapixel* ή *Η εικόνα είναι μη έγκυρη ή δεν υποστηρίζεται…*	Η φωτογραφία δεν έχει μορφή που γίνεται δεκτή (συχνά: HEIC/HEIF από iPhone), είναι κινούμενη, ξεπερνά τα 40 megapixel ή το αρχείο είναι κατεστραμμένο	Εξαγάγετε τη φωτογραφία ως JPG ή επιλέξτε άλλη στο βήμα 3
Η τοποθεσία δεν ανήκει σε εξυπηρετούμενο δήμο	Το σημείο είναι έξω από τους δήμους που εξυπηρετεί το Citify· η κάρτα **Εντοπίστηκε δήμος** γράφει *Εκτός ορίων δήμων*	Διορθώστε το σημείο στο βήμα 2

Invalid report payload	Ένα πεδίο δεν έγινε δεκτό: τηλέφωνο με χαρακτήρες εκτός από ψηφία, κενά και `+ ( ) . -`, ή περιγραφή κενή ή πάνω από 4.000 χαρακτήρες	Διορθώστε το στο βήμα 4 και υποβάλετε ξανά
Η συνεδρία έληξε. Συνδεθείτε ξανά.	Η σύνδεσή σας έπαψε να ισχύει, π.χ. επειδή αλλάξατε κωδικό σε άλλη συσκευή	Συνδεθείτε στη σελίδα που ανοίγει και συμπληρώστε ξανά το αίτημα· δεν αποθηκεύτηκε
Η επεξεργασία εικόνων είναι απασχολημένη… ή άλλο κείμενο	Προσωρινός φόρτος, σφάλμα δικτύου ή διακομιστή	Περιμένετε λίγο και πατήστε ξανά **Υποβολή αιτήματος**

Δημόσιος χάρτης

Μηνύματα του χάρτη **Προβλήματα στην περιοχή** (Ο δημόσιος χάρτης).

ΜΗΝΥΜΑ	ΑΙΤΙΑ	ΤΙ ΚΑΝΕΤΕ
Δεν υπάρχουν αιτήματα για το διάστημα που επιλέξατε.	Κανένα δημόσιο αίτημα δεν ταιριάζει με την περίοδο και τις καταστάσεις που επιλέξατε	Διαλέξτε μεγαλύτερη περίοδο (π.χ. **Όλα**) ή ενεργοποιήστε περισσότερες καταστάσεις
Ο χάρτης δεν είναι διαθέσιμος αυτή τη στιγμή. ή *Ο δημόσιος χάρτης δεν είναι διαθέσιμος αυτή τη στιγμή.*	Ο χάρτης ή τα δημόσια δεδομένα του δεν φόρτωσαν	Ανανεώστε τη σελίδα αργότερα. Η λίστα **Τα αιτήματά μου** δεν επηρεάζεται
Πολλά αιτήματα. Δοκιμάστε ξανά σε λίγο.	Πάρα πολλές κινήσεις στον χάρτη σε λίγα λεπτά από την ίδια σύνδεση στο internet	Περιμένετε λίγα λεπτά
Το αίτημα δεν είναι δημόσιο ή δεν υπάρχει	Το αίτημα που πατήσατε αποκρύφθηκε στο μεταξύ	Πατήστε άλλο σημείο του χάρτη

Παρακολούθηση και ειδοποιήσεις

ΜΗΝΥΜΑ	ΑΙΤΙΑ	ΤΙ ΚΑΝΕΤΕ
Το αίτημα δεν είναι διαθέσιμο ή δεν έχετε πρόσβαση.	Λάθος αριθμός ή σύνδεσμος, αίτημα άλλου πολίτη που δεν είναι δημόσιο, ή δικό σας αίτημα που έχει αποκρυφθεί και το ανοίξατε χωρίς σύνδεση	Αν το αίτημα είναι δικό σας, συνδεθείτε και ανοίξτε το από **Τα αιτήματά μου**
Δημόσια προβολή αιτήματος. Η επικοινωνία με τον δήμο είναι διαθέσιμη στον συντάκτη του.	Ανοίξατε τον σύνδεσμο ενός αιτήματος χωρίς να είστε συνδεδεμένοι ως ο πολίτης που το υπέβαλε	Αν το αίτημα είναι δικό σας, συνδεθείτε και ανοίξτε το από **Τα αιτήματά μου**
Τρέχουσα κατάσταση · χωρίς καταγεγραμμένη ημερομηνία αλλαγής	Στην **Πορεία αιτήματος**: δεν έχει καταγραφεί πότε άλλαξε η κατάσταση (συνήθως σε παλαιότερα αιτήματα), ή βλέπετε τη δημόσια προβολή, που δεν δείχνει τις ημερομηνίες των αλλαγών	Δεν είναι σφάλμα· η κατάσταση που βλέπετε ισχύει
Το σχόλιο δεν αποθηκεύτηκε: …	Πολλά μηνύματα σε λίγα λεπτά (*Πολλά σχόλια. Δοκιμάστε ξανά αργότερα.*), σύνδεση που έληξε (*Η συνεδρία έληξε. Συνδεθείτε ξανά.*) ή σφάλμα δικτύου	Περιμένετε λίγα λεπτά ή συνδεθείτε ξανά, και στείλτε πάλι το μήνυμα
Η προεπισκόπηση δεν είναι διαθέσιμη ή *Ο χάρτης δεν είναι διαθέσιμος. Σημείο: …*	Η φωτογραφία ή ο χάρτης της σελίδας του αιτήματος δεν φόρτωσαν	Το αίτημα δεν επηρεάζεται· ανανεώστε τη σελίδα αργότερα
Το Push δεν ενεργοποιήθηκε: …	Δεν δόθηκε άδεια ειδοποιήσεων ή δεν υποστηρίζεται	Επιτρέψτε ειδοποιήσεις για το Citify στις ρυθμίσεις του browser/κινητού

Οι ρυθμίσεις δημοτικών ειδοποιήσεων δεν είναι προσωρινά διαθέσιμες.	Προσωρινό σφάλμα	Πατήστε **Επανάληψη**
Δεν υπάρχει ενεργός δήμος για αυτόν τον λογαριασμό.	Στις **Ειδοποιήσεις › Ρυθμίσεις**: το προφίλ σας δεν έχει δήμο	Ορίστε **Δήμος προφίλ** στο **Προφίλ › Επεξεργασία προφίλ**

Συχνές ερωτήσεις

Αιτήματα και υποβολή

Μπορώ να υποβάλω αίτημα χωρίς λογαριασμό; Όχι. Ο λογαριασμός επιτρέπει στον δήμο να σας ενημερώνει και σε εσάς να παρακολουθείτε τα αιτήματά σας από οποιαδήποτε συσκευή. Χωρίς λογαριασμό βλέπετε τον δημόσιο χάρτη με τα αιτήματα του δήμου.

Είναι το Citify για επείγοντα περιστατικά; Όχι. Το γράφει και η οθόνη ελέγχου, πριν την υποβολή: *Η υπηρεσία αφορά μη επείγοντα δημοτικά ζητήματα· δεν παρακολουθείται ως κανάλι έκτακτης ανάγκης.* Για άμεσο κίνδυνο καλέστε τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

Δεν βρίσκω κατηγορία που να ταιριάζει. Η κατηγορία είναι υποχρεωτική· χωρίς αυτήν ο οδηγός υποβολής δεν προχωρά. Επιλέξτε **Άλλο - Λοιπά Αιτήματα** και εξηγήστε το πρόβλημα στην περιγραφή.

Πάτησα δύο φορές «Υποβολή αιτήματος». Έγιναν δύο αιτήματα; Όχι. Τα επιπλέον πατήματα αγνοούνται, και η επανάληψη μετά από σφάλμα με τα ίδια στοιχεία δεν δημιουργεί δεύτερο αίτημα. Αν αλλάξατε κάτι, ελέγξτε πρώτα **Τα αιτήματά μου**: η νέα υποβολή μετρά ως καινούργιο αίτημα.

Μπορώ να διορθώσω ή να διαγράψω ένα αίτημα μετά την υποβολή; Όχι απευθείας. Στη σελίδα του αιτήματος πατήστε **Ζητώ διόρθωση** ή **Ζητώ ανάκληση**, συμπληρώστε το μήνυμα και στείλτε το στον δήμο. Το αίτημα αλλάζει αφού το εξετάσει η υπηρεσία (Διόρθωση ή ανάκληση αιτήματος).

Μπορώ να προσθέσω δεύτερη φωτογραφία; Όχι. Κάθε αίτημα έχει το πολύ μία φωτογραφία, και μετά την υποβολή δεν αλλάζει από την εφαρμογή. Ό,τι επιπλέον χρειάζεται, περιγράψτε το στην ενότητα **Επικοινωνία με τον δήμο** του αιτήματος (Φωτογραφία του αιτήματος).

Γιατί το αίτημά μου μένει «Νέο»; Το τμήμα δεν το έχει αναλάβει ακόμη. Ο χρόνος εξαρτάται από τον φόρτο και την κατηγορία. Όταν αλλάξει η κατάσταση, λαμβάνετε ειδοποίηση μέσα στην εφαρμογή, εκτός αν την έχετε απενεργοποιήσει (ρυθμίσεις). «Νέο» δείχνουν και ορισμένα παλιά αιτήματα από το προηγούμενο σύστημα, για τα οποία δεν έχει καταγραφεί κατάσταση.

Το πρόβλημα είναι σε άλλον δήμο. Τι κάνω; Ορίστε το σωστό σημείο στον χάρτη· η κάρτα **Εντοπίστηκε δήμος** δείχνει ποιος δήμος θα το λάβει. Αν γράφει *Εκτός ορίων δήμων*, ο δήμος εκείνος δεν χρησιμοποιεί το Citify: επικοινωνήστε απευθείας μαζί του.

Δημόσια προβολή και απόρρητο

Ποιος βλέπει το αίτημά μου; Οποιοσδήποτε, και χωρίς λογαριασμό, όσο το αίτημα δεν έχει αποκρυφθεί. Από τη στιγμή που το υποβάλλετε, εμφανίζεται στον χάρτη **Προβλήματα στην περιοχή** με αριθμό, κατηγορία, κατάσταση, ημερομηνία, διεύθυνση, περιγραφή, φωτογραφία και τα αρχικά σας. Οι άλλοι μόνο το βλέπουν: δεν ψηφίζουν και δεν σχολιάζουν (Ο δημόσιος χάρτης).

Βλέπουν οι άλλοι το όνομα ή το τηλέφωνό μου; Όχι. Το ονοματεπώνυμο, το email και το τηλέφωνο τα βλέπει μόνο το προσωπικό του δήμου που χειρίζεται το αίτημα. Δημόσια φαίνονται μόνο τα αρχικά σας, π.χ. *Από Ε. Γ.* Μη γράφετε προσωπικά στοιχεία στην περιγραφή ή στα μηνύματα (Απόρρητο & δεδομένα).

Πώς κρύβω ένα αίτημά μου από τη δημόσια προβολή; Στη σελίδα του αιτήματος πατήστε **Απόκρυψη από τη δημόσια προβολή** και επιβεβαιώστε. Το αίτημα φεύγει από τον δημόσιο χάρτη, μένει στη λίστα σας και ο δήμος συνεχίζει να το εξετάζει. Δεν το ξαναδημοσιεύετε εσείς· αυτό το κάνει μόνο ο δήμος (Απόκρυψη από τη δημόσια προβολή).

Η φωτογραφία κρατά το σημείο GPS του κινητού μου; Όχι. Τα μεταδεδομένα (EXIF/GPS) αφαιρούνται. Η θέση του αιτήματος είναι μόνο η πινέζα που ορίσατε.

Λογαριασμός και κωδικός

Πώς αλλάζω όνομα, τηλέφωνο, δήμο ή κωδικό; Από τις Ρυθμίσεις λογαριασμού του Προφίλ: **Επεξεργασία προφίλ** για όνομα, επώνυμο, τηλέφωνο και δήμο προφίλ, **Αλλαγή κωδικού** για τον κωδικό. Το email σύνδεσης δεν αλλάζει από την εφαρμογή. Μετά από αλλαγή ή επαναφορά κωδικού αποσυνδέεστε από όλες τις συσκευές και συνδέεστε ξανά με τον νέο κωδικό.

Ζήτησα επαναφορά κωδικού και δεν ήρθε email. Ελέγξτε τα ανεπιθύμητα (spam). Σύνδεσμος στέλνεται μόνο σε ενεργό λογαριασμό. Αν το ίδιο email ανήκει σε περισσότερους παλιούς λογαριασμούς, χρειάζεται και ο αριθμός λογαριασμού: στη σελίδα **Ξεχάσατε τον κωδικό σας;** ανοίξτε **Έχω περισσότερους παλιούς λογαριασμούς** και συμπληρώστε το πεδίο **Αριθμός λογαριασμού** (Ξεχάσατε τον κωδικό σας).

Πώς κλείνω ή διαγράφω τον λογαριασμό μου; Με την Απενεργοποίηση λογαριασμού στο Προφίλ. Η πρόσβασή σας διακόπτεται, αλλά τα αιτήματα και η συνομιλία διατηρούνται και τα δημόσια αιτήματά σας μένουν δημόσια. Για διαγραφή προσωπικών δεδομένων απευθυνθείτε στον δήμο με τον αριθμό λογαριασμού σας. Τον λογαριασμό τον ενεργοποιεί ξανά μόνο ο δήμος.

Ενημερώσεις

Δεν μου έρχονται email από τον δήμο. Ελέγξτε τα ανεπιθύμητα (spam) και την επιλογή **Email** σε δύο σημεία: στις ρυθμίσεις ανά είδος ενημέρωσης για τα αιτήματά σας και στις ρυθμίσεις ανά δήμο για τις ανακοινώσεις. Μια ανακοίνωση έρχεται με email μόνο όταν ο δήμος έχει επιλέξει και αυτόν τον τρόπο αποστολής. Αν οι επιλογές σας είναι σωστές και email δεν έρχεται, ρωτήστε τον δήμο. Μέσα στην εφαρμογή οι ενημερώσεις εμφανίζονται, εκτός αν τις έχετε απενεργοποιήσει.

Χρειάζεται να κρατώ την εφαρμογή ανοιχτή για να έρθουν ειδοποιήσεις; Για τις ειδοποιήσεις μέσα στην εφαρμογή, όχι: θα τις βρείτε όταν την ανοίξετε. Όσο είναι κλειστή, για τα αιτήματά σας ενημερώνεστε με **Email** και για τις ανακοινώσεις του δήμου με **Email** ή **Push**.

Γλωσσάρι

ΟΡΟΣ	ΣΗΜΑΣΙΑ
Αίτημα	Η αναφορά ενός προβλήματος προς τον δήμο (αντίστοιχο του *ticket*)
Αριθμός αιτήματος	Ο αριθμός που παίρνει το αίτημα στην υποβολή, π.χ. `#3715`. Στη λίστα και στη σελίδα του αιτήματος γράφεται `AP-3715`
Κατηγορία	Το είδος του προβλήματος· καθορίζει το αρμόδιο τμήμα
Τμήμα	Η υπηρεσία του δήμου που χειρίζεται το αίτημα (π.χ. Τεχνική Υπηρεσία, Καθαριότητα)
Κατάσταση	Νέο, Σε εξέλιξη, Ολοκληρωμένο
Επικοινωνία με τον δήμο (συνομιλία)	Τα μηνύματα ανάμεσα σε εσάς και τον δήμο, στη σελίδα του αιτήματος. Σε ορατό αίτημα οι απαντήσεις μπορούν να εμφανίζονται δημόσια
Προβλήματα στην περιοχή	Ο δημόσιος χάρτης της αρχικής οθόνης με τα αιτήματα των πολιτών του δήμου

Δημόσια προβολή	Ό,τι βλέπουν για ένα αίτημα οι άλλοι πολίτες και οι επισκέπτες: η κάρτα στον δημόσιο χάρτη και η σελίδα του αιτήματος χωρίς τα μηνύματα
Απόκρυψη από τη δημόσια προβολή	Ενέργεια, δική σας ή του δήμου, που βγάζει ένα αίτημα από τη δημόσια προβολή χωρίς να σταματά η εξέτασή του
Αριθμός λογαριασμού	Ο αριθμός που γράφει το **Προφίλ › Απενεργοποίηση λογαριασμού**. Τον ζητά η ανάκτηση κωδικού όταν το email έχει περισσότερους λογαριασμούς, και ο δήμος για διαγραφή δεδομένων
In-app	Ειδοποίηση που εμφανίζεται μέσα στην εφαρμογή
Push	Ειδοποίηση που εμφανίζεται στη συσκευή ακόμη κι όταν η εφαρμογή είναι κλειστή. Στέλνεται μόνο για τις ανακοινώσεις του δήμου
PWA	*Progressive Web App*: web εφαρμογή που εγκαθίσταται στην αρχική οθόνη σαν native εφαρμογή
Πινέζα	Το σημάδι στον χάρτη που δείχνει τη θέση του προβλήματος