

**Intelligent Information Management**

Quick Reference guide

Διαδικασία

3.7 - 3.8 Διαδικασία αιτήματος Χρήστη

Πίνακας περιεχομένων

[1. Σελίδα «Τα αιτήματά μου» 3](#_Toc60094644)

[2. Καταχώριση αιτήματος και αποστολή για πρωτοκόλληση 4](#_Toc60094645)

[3. Ενημέρωση Έγκρισης – Απόρριψης πρωτοκόλλησης αιτήματος 7](#_Toc60094646)

[4. Ενημέρωση Πρωτοκόλλησης αιτήματος 7](#_Toc60094647)

[5. Ενημέρωση παραλαβής από αρμόδιο τμήμα Διοίκησης 7](#_Toc60094648)

[6. Ενημέρωση απάντησης στο αίτημα 7](#_Toc60094649)

[7. Περιβάλλον αναζήτησης «Αιτήματα χρηστών» 8](#_Toc60094650)

## Σελίδα «Τα αιτήματά μου»

Οι βασικές λειτουργίες που αφορούν τη διαχείριση αιτημάτων Χρήστη συμπεριλαμβάνονται στη σελίδα «Τα αιτήματά μου» .



Στη συγκεκριμένη σελίδα είναι διαθέσιμα τα portlets:

1. Εισαγωγή νέου αιτήματος
2. Αιτήματα σε εξέλιξη (περιλαμβάνει λίστα με αιτήματα τα οποία δεν έχουν ακόμα διευθετηθεί)
3. Αρχείο αιτημάτων χρήστη τελευταίου έτους
4. Αρχείο απαντητικών εγγράφων σε αιτήματα χρήστη για το τελευταίο έτος

## Καταχώριση αιτήματος και αποστολή για πρωτοκόλληση

O Χρήστης πιέζει το πλήκτρο επιλογής εγγράφου στο portlet που αναφέρθηκε παραπάνω



και επιλέγει το έγγραφο αιτήματος



η σύρει κατευθείαν το έγγραφο στο κέντρο του portlet.

Εμφανίζεται αυτόματα η φόρμα αρχειοθέτησης αιτήματος.



Ο χρήστης συμπληρώνει:

* Αν θα αποσταλεί στη μονάδα την οποία ανήκει ή το Τ.Π.Δ.
* Τον τύπο του αιτήματος
* Το θέμα του αιτήματος (προαιρετικά)
* Πιθανά σχόλια τα οποία θα μεταβιβαστούν στον αρμόδιο έγκρισης της πρωτοκόλλησης του αιτήματος

Ο χρήστης, έχει επιπλέον τη δυνατότητα προσθήκης συνημμένων, πιέζοντας το πλήκτρο 

και στη συνέχεια Εισαγωγή – Υπολογιστής όπως φαίνεται παρακάτω



Με την πίεση του πλήκτρου «Αρχειοθέτηση» το αίτημα λαμβάνει μοναδικό αριθμό αιτήματος (για μελλοντική αναφορά)



και αποστέλλεται στον αρμόδιο έγκρισης πρωτοκόλλησης.



## Ενημέρωση Έγκρισης – Απόρριψης πρωτοκόλλησης αιτήματος

Με την έγκριση ή απόρριψη της πρωτοκόλλησης του αιτήματος, ο χρήστης ενημερώνεται με κατάλληλο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

## Ενημέρωση Πρωτοκόλλησης αιτήματος

Με την πρωτοκόλληση του αιτήματος και την αποστολή του στην αρμόδια μονάδα (όπου αυτό εφαρμόζεται), ο χρήστης ενημερώνεται με κατάλληλο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενώ η κατάσταση του αιτήματος αλλάζει σε «Προς εξυπηρέτηση» .

## Ενημέρωση παραλαβής από αρμόδιο τμήμα Διοίκησης

Αν το αίτημα πρωτοκολληθεί από το Τ.Π.Δ. και αποσταλεί σε αρμόδια μονάδα διοίκησης, ο χρήστης ενημερώνεται με κατάλληλο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενώ η κατάσταση του αιτήματος αλλάζει ανάλογα με τον τρόπο παραλαβής του σε «Παραλήφθηκε από τον Αρμόδιο», «Αναμονή Απάντησης» ή «Απορρίφθηκε» .

## Ενημέρωση απάντησης στο αίτημα

Αν πρωτοκολληθεί απάντηση στο αίτημα, ο χρήστης ενημερώνεται σχετικά με κατάλληλο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενώ η κατάσταση του αιτήματος αλλάζει σε «Απαντήθηκε».

Το αίτημα πλέον θα εμφανίζεται στο portlet «Αρχείο αιτημάτων» , ενώ το απαντητικό έγγραφο θα εμφανίζεται στη φόρμα του αιτήματος,



αλλά και στο portlet «Αρχείο απαντήσεων που αναφέρθηκε παραπάνω»

## Περιβάλλον αναζήτησης «Αιτήματα χρηστών»

Η αναζήτηση παλαιότερων αιτημάτων θα πραγματοποιείται με τη μέθοδο «query by example» , συμπληρώνοντας το σύνολο των επιθυμητών κριτηρίων και πιέζοντας το σχετικό πλήκτρο.

