

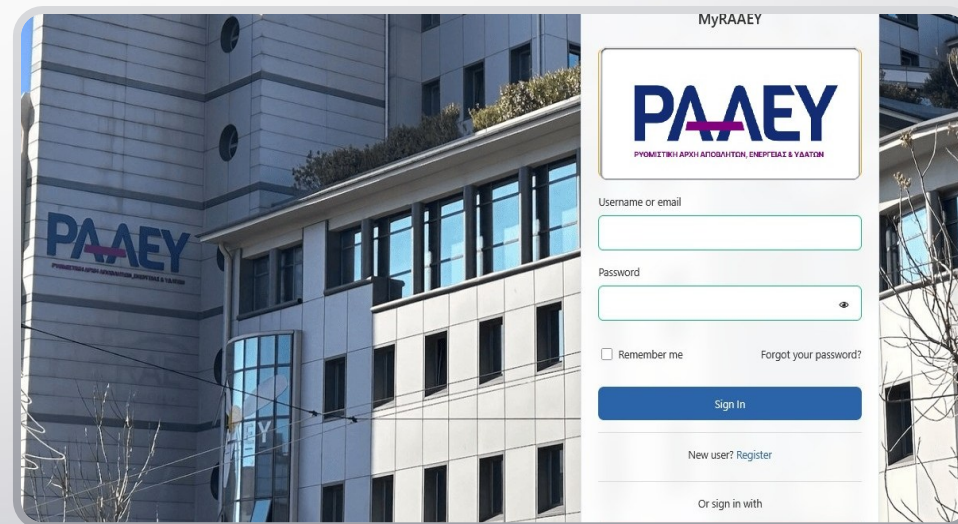
ΡΑΑΕΥ, Κλάδος Αποβλήτων

«Παρουσίαση λειτουργίας της  
πλατφόρμας MyΡΑΑΕΥ»

Σίμος Τσιλίκας, Στέλεχος Κλάδου  
Αποβλήτων ΡΑΑΕΥ

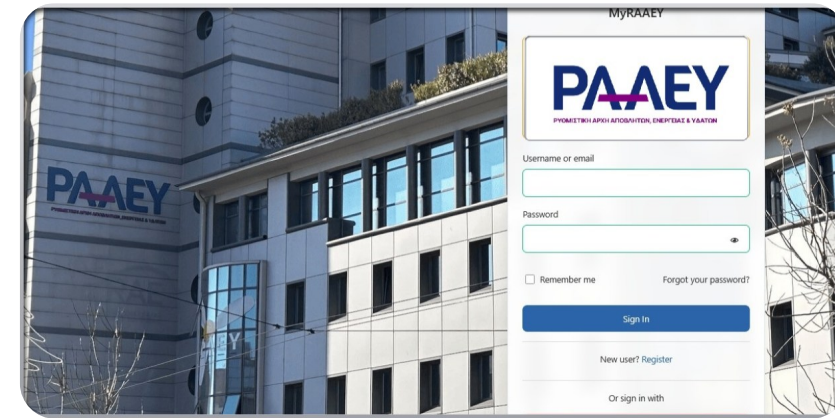
**ΡΑΑΕΥ**

ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ, ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ & ΥΔΑΤΩΝ



## Η Στρατηγική Απάντηση: myraaey.gr

- Ενιαίο ψηφιακό σημείο εισόδου
- Αυτόματη δρομολόγηση στον αρμόδιο φορέα
- Παρακολούθηση εξέλιξης αιτήματος
- Πλήρης εποπτική εικόνα ΡΑΑΕΥ



## Λειτουργία και Χρησιμότητα:

- Διαχείριση Παραπόνων & Εποπτεία Ποιότητας Υπηρεσιών
- Δεν αποσκοπεί σε αντικατάσταση ή ανταγωνισμό με υφιστάμενες πλατφόρμες των Φορέων
- Λειτουργεί συμπληρωματικά, με διαφορετικό θεσμικό και επιχειρησιακό ρόλο

Υποβολή  
αναφοράς από  
πολίτη

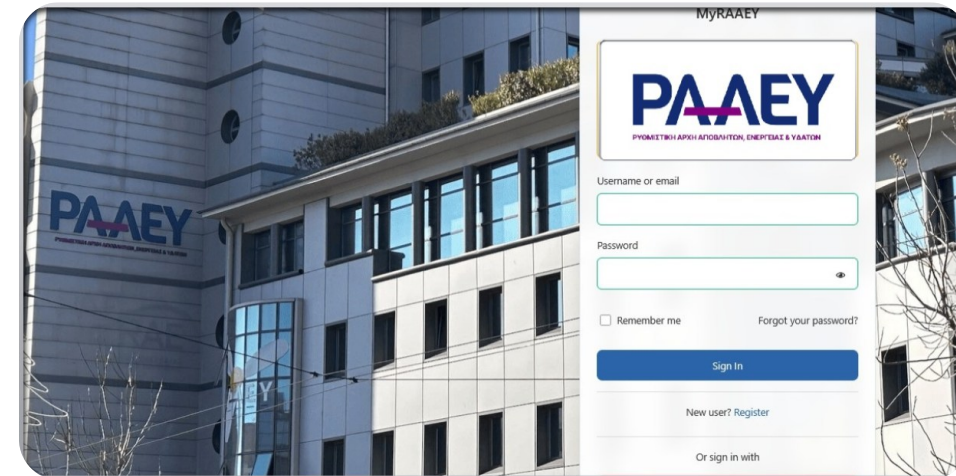
Έναρξη διαδικασίας

Ανάθεση στον  
αρμόδιο  
οργανισμό

Παρακολούθηση  
από ΡΑΑΕΥ

Διάλογος μέσω  
ενσωματωμένης  
επικοινωνίας

Ολοκλήρωση  
&  
αξιολόγηση



**PAAEY**

**MyRAAEY**

Όνομα χρήστη ή email

Κωδικός πρόσβασης

Να με θυμάσαι [Ξεχάσατε τον κωδικό σας;](#)

**Είσοδος**

[Νέος χρήστης; Εγγραφή](#)

Ή σύνδεση με

Google

LinkedIn

**Είσοδος και εγγραφή με γρήγορο, ασφαλές και φιλικό προς το χρήστη τρόπο**

- Με κωδικούς ή
- Με λογαριασμό google ή LinkedIn

**PAAEY**

**Καλώς ήρθατε στο MyRAAEY**

Ξεκινήστε δημιουργώντας τη πρώτη σας αναφορά.

**+ Δημιουργήστε τη πρώτη σας Αναφορά**

**Χρειάζεστε Βοήθεια:**  
Η ομάδα υποστήριξής μας είναι εδώ για να σας βοηθήσει σε όλη τη διαδικασία της αναφοράς. Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στο 210-37 27 400.

**Δημιουργία Νέας Αναφοράς** ✕

Συμπληρώστε τις λεπτομέρειες για τη δημιουργία νέας περιβαλλοντικής αναφοράς

**Τομέας \***

Απόβλητα

**Κατηγορία \***

Αποκομιδή σύμμεικτων και ανακυκλώσιμων στο ίδιο απορριμματοφόρο

**Πληροφορίες Κατηγορίας \***

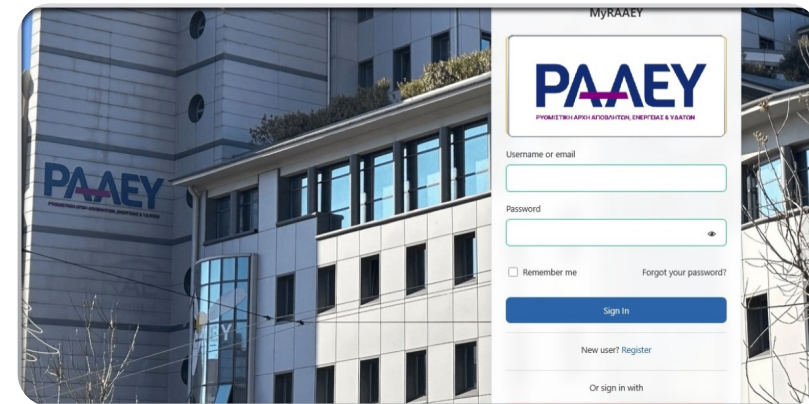
Αναποτελεσματική συλλογή ανακυκλώσιμων από απορριμματοφόρα συμμείκτων (τα υλικά από τους μπλε κάδους μαζεύονται με τα ίδια οχήματα που μαζεύουν τα σκουπίδια του πράσινου κάδου, χωρίς να γίνεται ξεχωριστή διαλογή)

**Πάροχος Παραλήπτης \***

Δήμος Αθηναίων

Συμπλήρωση Φόρμας 4/4 ολοκληρωμένα


Ακύρωση Συνέχεια



Εύκολος προσδιορισμός του ζητήματος  
με 4 κλικ

# ➤ Περιγραφή αιτήματος σε ένα πεδίο & άμεσος γεωπληροφοριακός προσδιορισμός του συμβάντος

**APP-2026-20BB94A5**  
Κωδικός Αναφοράς



Αποβλήτα  
Πρόχειρο

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ**

Κατηγορία  
Αποκομιδή συμμεικτων και ανακυκλώσιμων στο ίδιο απορριμματοφόρο

Υποκατηγορία  
Αναποτελεσματική συλλογή ανακυκλώσιμων από απορριμματοφόρα συμμεικτων (τα υλικά από τους μπλε κάδους μολύνονται με τα ίδια οχήματα που μαζεύουν τα σκουπίδια του πράσινου κάδου, χωρίς να γίνεται ξεχωριστή διαλογή)

**ΠΑΡΟΧΟΣ ΠΑΡΑΛΗΨΗΣ**

Πάροχος Παράληψης  
Name: Δήμος Αθηναίων  
Type: Municipality

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΑ**

Προσωπικές Πληροφορίες  
Όνομα Χρήστη: @michalis.mathioulakis@gmail.com  
Όνομα: Michalis  
Επίθετο: Mathioulakis  
Email: michalis.mathioulakis@gmail.com  
Τύπος: Πολίτης

**ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΕΣ**

Δημοσιουργήθηκε  
19 Φεβρουαρίου 2026 στις 07:47 μ.μ.

**ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ**

Ενημερώθηκε  
19 Φεβρουαρίου 2026 στις 07:47 μ.μ.

## Πορεία Αναφοράς

**1**  
Συμπλήρωση Φόρμας Αναφοράς  
Συμπληρώστε τη φόρμα αναφοράς

**2**  
Επεξεργασία Αναφοράς  
Η αναφορά σας είναι υπό επεξεργασία.

**3**  
Ολοκλήρωση της αναφοράς  
Η αναφορά σας έχει ολοκληρωθεί

📄 Λήψη Αναφοράς

### Λεπτομέρειες Draft - Επεξεργασία

#### Περιγραφή

Λεπτομερής περιγραφή αιτήματος

εδώ γίνεται η περιγραφή του αιτήματος

37/1000

#### Τοποθεσία

Επιλέξτε την τοποθεσία κάνοντας click στο χάρτη ή πληκτρολογήστε τη διεύθυνση στη μπάρα αναζήτησης

Πληκτρολογήστε τη διεύθυνση και πατήστε αναζήτηση

Αναζήτηση



#### Συνημμένα

Φωτογραφίες ή έγγραφα που σχετίζονται με το αίτημα

📎 Επιλογή αρχείων (0/8)

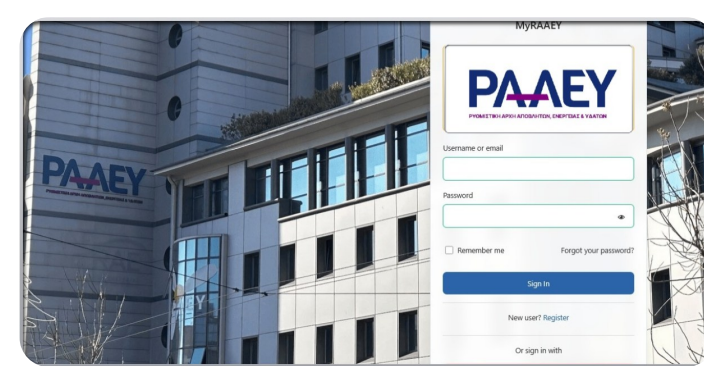
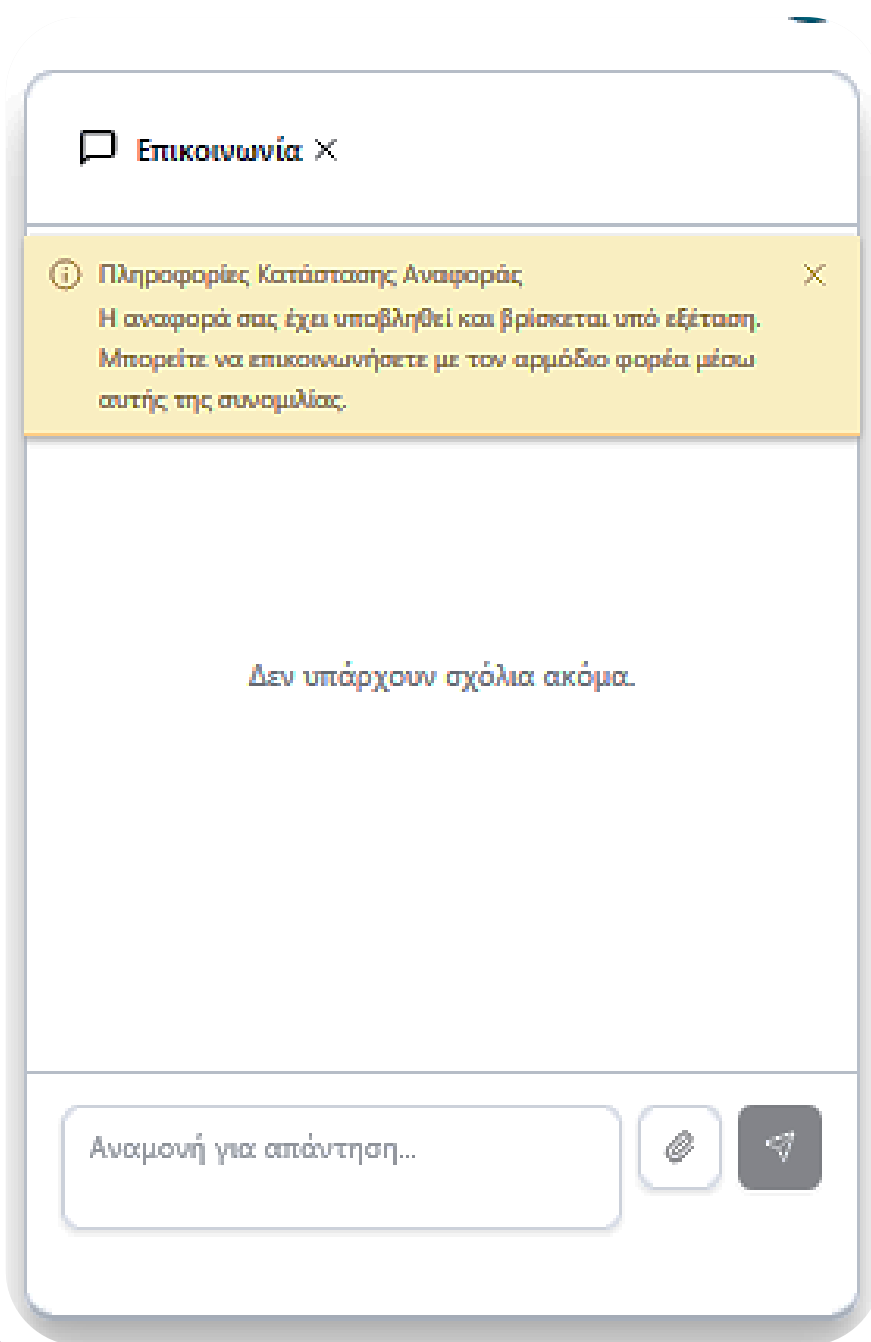
- Μέγιστο μέγεθος αρχείου: 6MB
- Υποστηριζόμενοι τύποι: PDF, Excel, Word, εικόνες, αρχεία ZIP
- Μέγιστος αριθμός αρχείων: 8

#### Ημερομηνία Συμβάντος

Ημερομηνία παρατήρησης συμβάντος

📅 Επιλέξτε ημερομηνία

📄 Υποβολή



Επικοινωνία με τον οργανισμό  
με τη μορφή chat

## Επικοινωνία με τους αιτούντες

Ολοκλήρωση της αναφοράς

Επικοινωνία X

Δήμος Αθηναίων

Το ζήτημα σας επιλύθηκε!

λιγότερο από ένα λεπτό πριν Αναμονή αξιολόγησης

Αναμονή αξιολόγησης...

Γράψτε το σχόλιό σας...

3

Επικοινωνία X

Δήμος Αθηναίων

Το ζήτημα σας επιλύθηκε!

19 λεπτά πριν Αναμονή αξιολόγησης

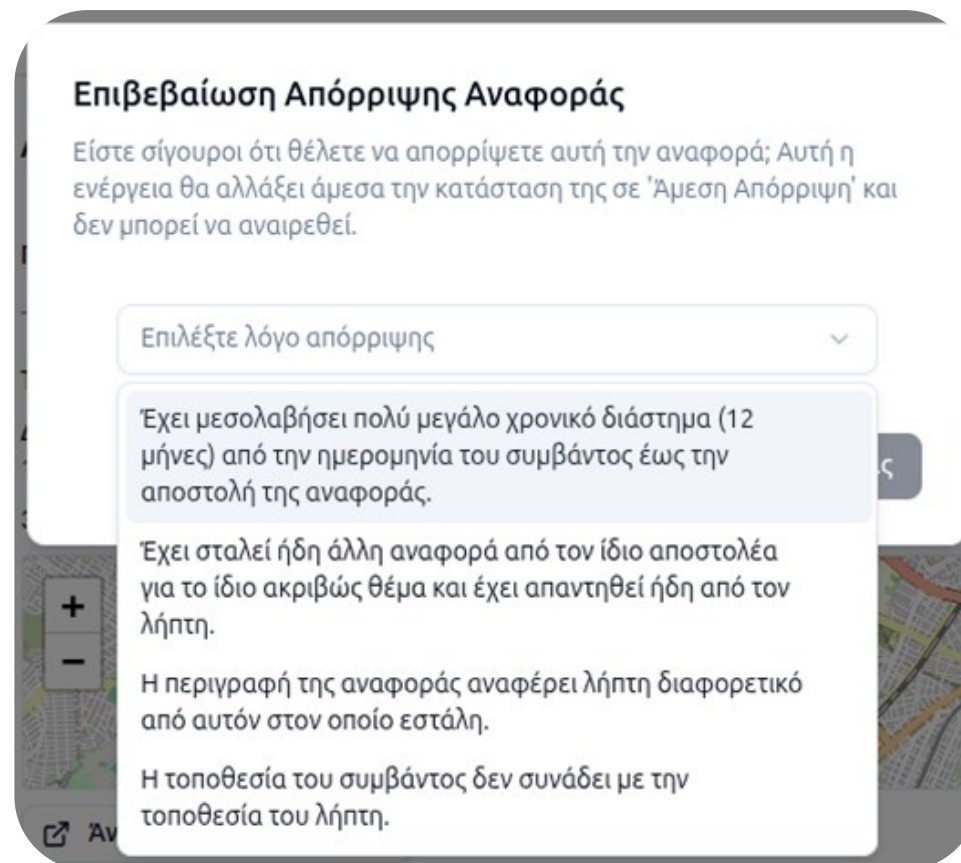
- Σε κάθε στάδιο της συνομιλίας σας με τον φορέα (chat), μπορείτε να επιλέξετε «Επιλύθηκε» για την απάντηση/λύση που σας εστάλη ώστε η αναφορά να ολοκληρωθεί επιτυχώς.
- Μπορείτε επίσης να επιλέξετε «Δεν Επιλύθηκε» για την εκάστοτε απάντηση/λύση που λαμβάνετε.
- Στην τρίτη επιλογή «Δεν Επιλύθηκε» η αναφορά σας θα ολοκληρωθεί αυτομάτως ως «ανεπιτυχής ολοκλήρωση αναφοράς».

Επιλύθηκε Δεν Επιλύθηκε

Συνέχεια Συνομιλίας

Αναμονή για απάντηση...

- Ο αιτών έχει το δικαίωμα να επισημάνει την απάντησή σας ως: αποδεκτή – το ζήτημα «Επιλύθηκε» ή μη αποδεκτή «Δεν επιλύθηκε».
- Ο κύκλος αξιολόγησης των απαντήσεων του οργανισμού από τον αιτούντα, μπορεί να επαναληφθεί έως τρεις (3) φορές, πριν το αίτημα αρχειοθετηθεί.
- Στην περίπτωση παρέλευσης διαστήματος 30 ημερών χωρίς απάντηση από τον αιτούντα, το αίτημα αρχειοθετείται



# Απλή και περιεκτική πλατφόρμα για τον οργανισμό που λαμβάνει το αίτημα/παράπονο

Ειδοποιήσεις για εκκρεμότητες

Εύκολο μενού για αναφορές και χρήστες

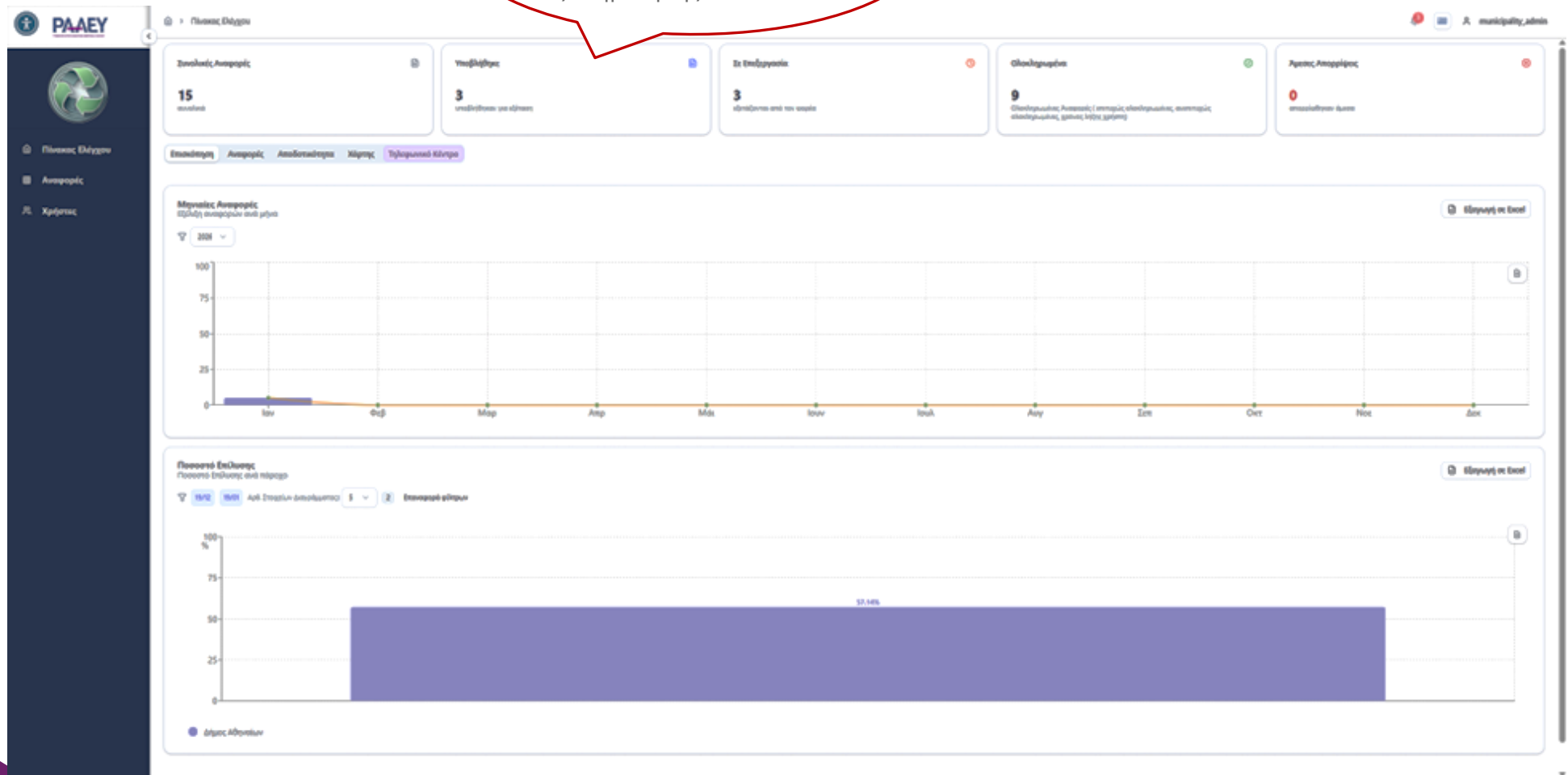
Πλήρη και ευκολόχρηστα στατιστικά για την ποιότητα και ταχύτητα εξυπηρέτησης των πολιτών



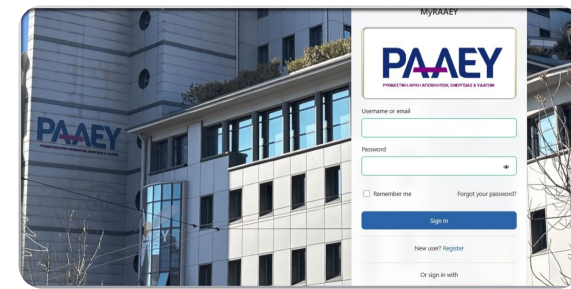
Πίνακας Ελέγχου

Αναφορές

Χρήστες



# Δυναμικά στατιστικά δεδομένα για ποιοτική και ποσοτική ανάλυση



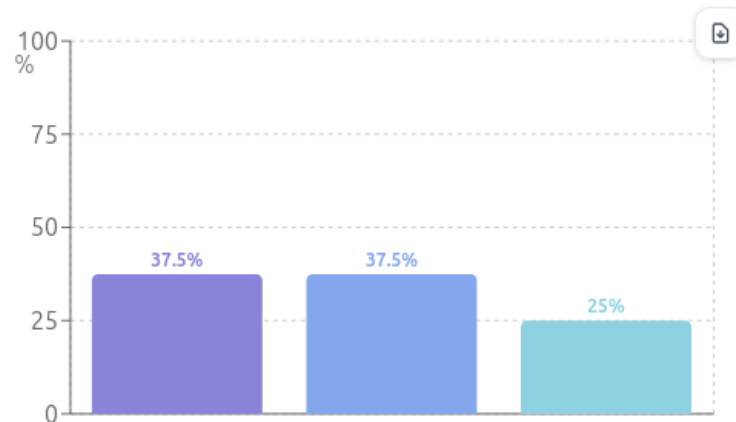
## Ανά Κατηγορία

Κατανομή αναφορών ανά κατηγορία

Μπάρα Πίτα Εξαγωγή σε Excel

14/12 14/01 Αριθ. Στοιχείων Διαγράμματος: 5 Κατηγορίες 2

Επαναφορά φίλτρων



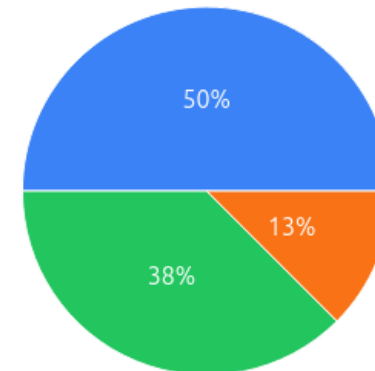
- Ανεξέλεγκτη Διάθεση - Παράνομη Εναπόθεση Αποβλήτων
- Αποκομιδή σύμμεκτων και ανακυκλώσιμων στο ίδιο απορριμματοφόρο
- Παράνομη καύση απορριμμάτων

## Ανά Κατάσταση

Κατανομή αναφορών ανά κατάσταση

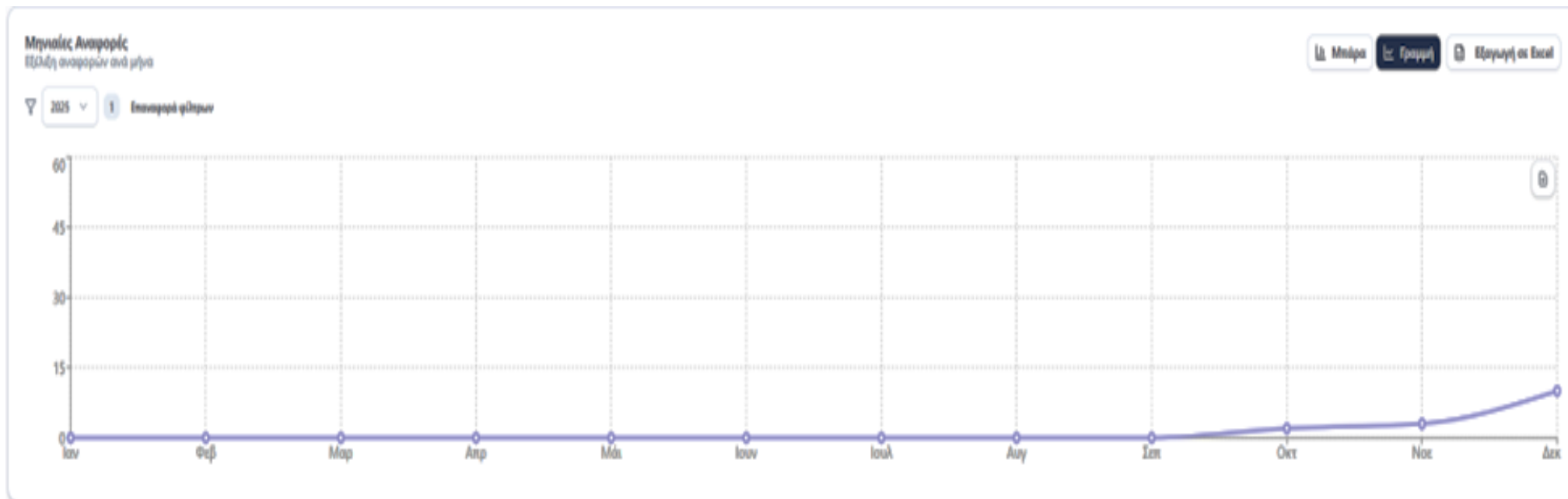
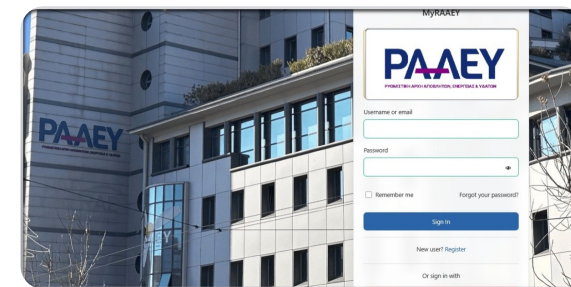
Μπάρα Πίτα Εξαγωγή σε Excel

14/12 14/01 2 Επαναφορά φίλτρων



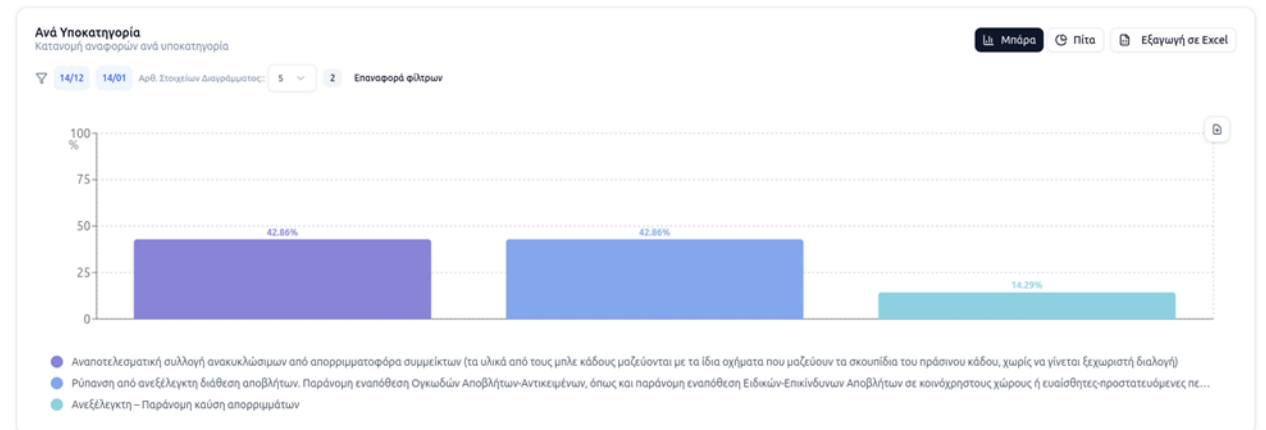
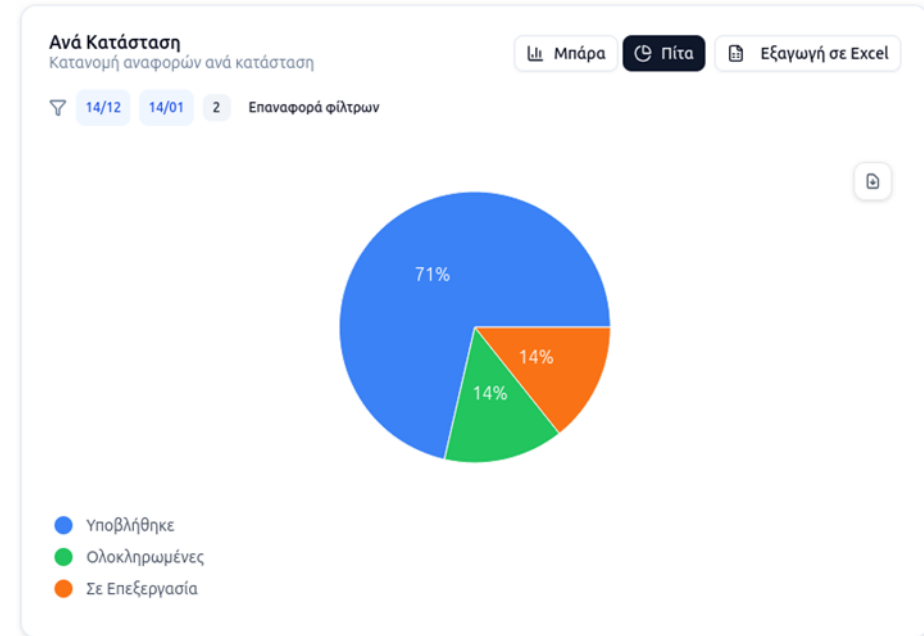
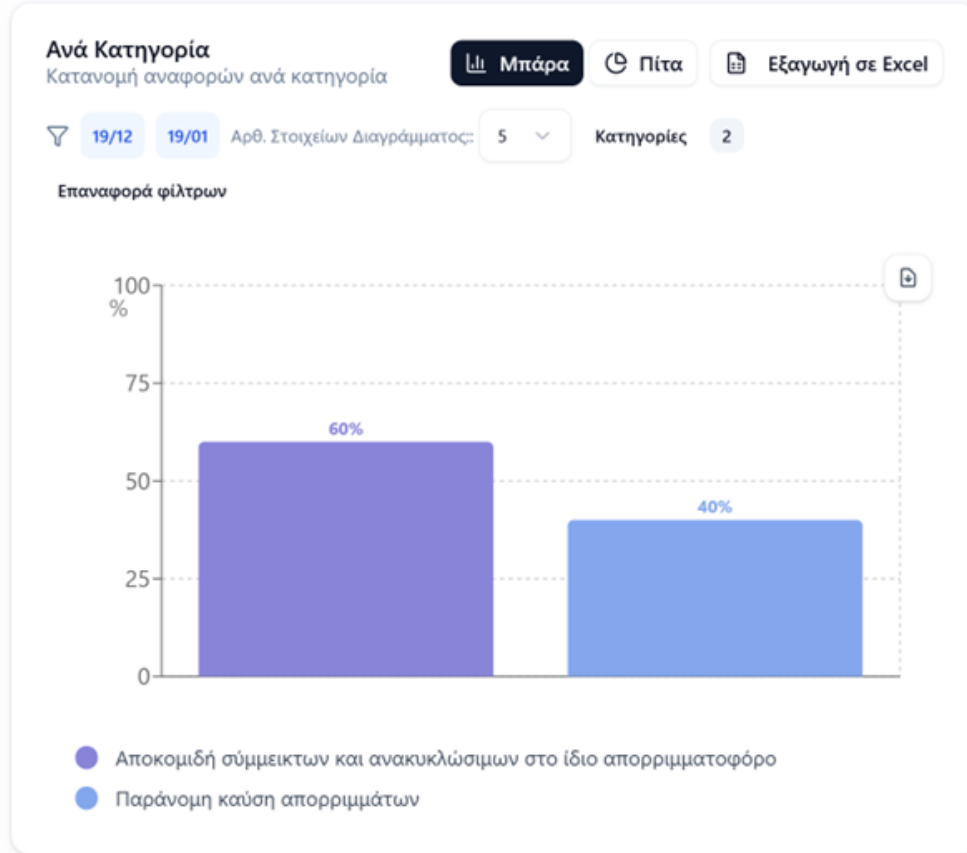
- Υποβλήθηκε
- Ολοκληρωμένες
- Σε Επεξεργασία

- Μηνιαίες Αναφορές ή επιλογή συγκεκριμένης περιόδου
- Γράφημα με την εξέλιξη των αναφορών ανά μήνα / έτους
- Φίλτρα: Επιλογή έτους
- Χρήση: Εμφάνιση τάσεων με την πάροδο του χρόνου



- Περιεχόμενο: Ποσοστό επιτυχούς επίλυσης αναφορών
- Φίλτρα: Εύρος ημερομηνιών, εμφάνιση στοιχείων διαγράμματος
- Χρήση: Έλεγχος αποδοτικότητας

# Δυναμικά στατιστικά δεδομένα



# Παρακολούθηση του χρόνου απόκρισης της υπηρεσίας

## Χρόνος Απόκρισης Ολοκληρωμένων

Κατανομή χρόνου απόκρισης ολοκληρωμένων αναφορών σε διαστήματα ημερών

Μήνολογία Πίνακας Εξαγωγή σε Excel

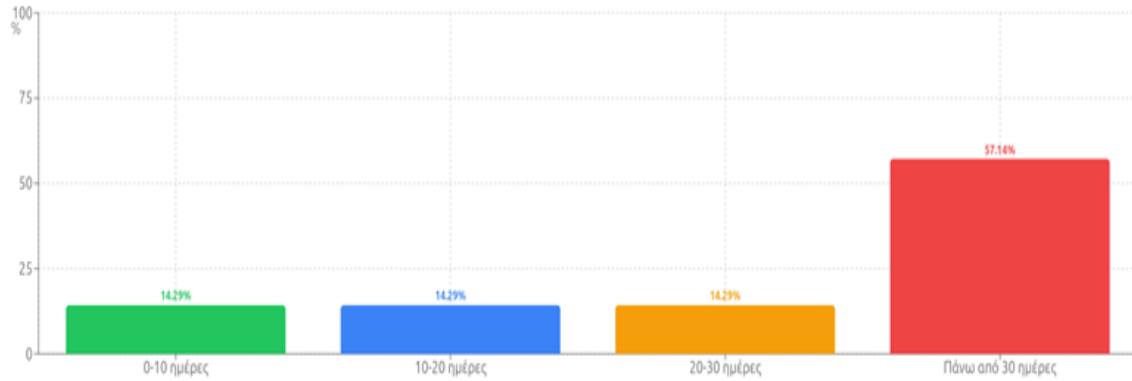
01/11 14/01 2 Επισφαρώ φίλτρων

Σύνολο Αναφορών

7

Μέσος Χρόνος Ολοκλήρωσης

25.9 Ημέρες



## Χρόνος Απόκρισης σε Απαντήσεις

Χρόνος απόκρισης για απαντημένες αναφορές

Μήνολογία Πίνακας Εξαγωγή σε Excel

14/12 14/01 2 Επισφαρώ φίλτρων

Μέσος Χρόνος Πρώτης Απόκρισης

7.0 Ημέρες

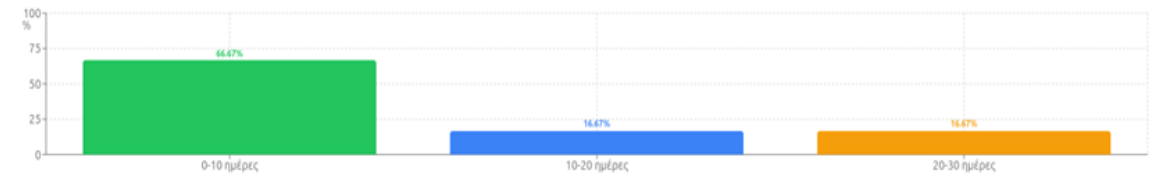
Συνολικές Πρώτες Απαντήσεις: 6

Μέσος Χρόνος Απόκρισης σε Απαντήσεις

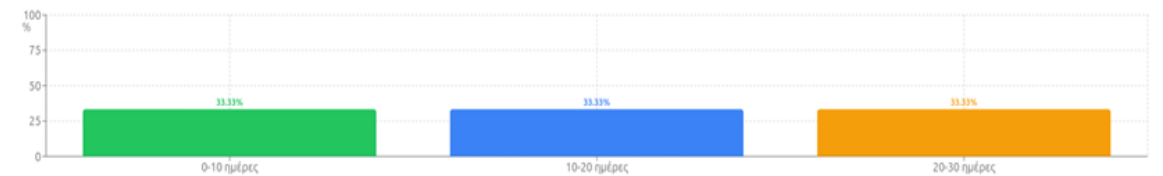
12.6 Ημέρες

Πλήθος Απαντήσεων σε Μηνύματα: 6

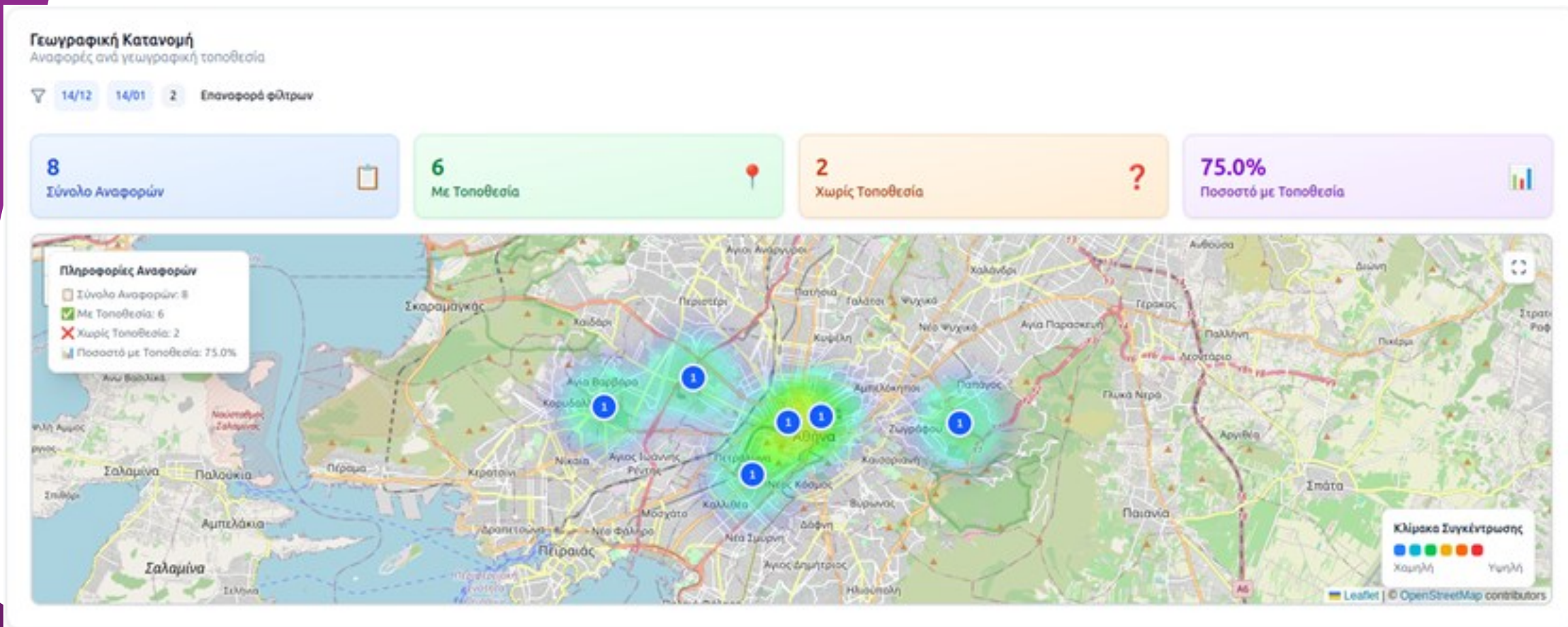
### Χρόνος Πρώτης Απόκρισης

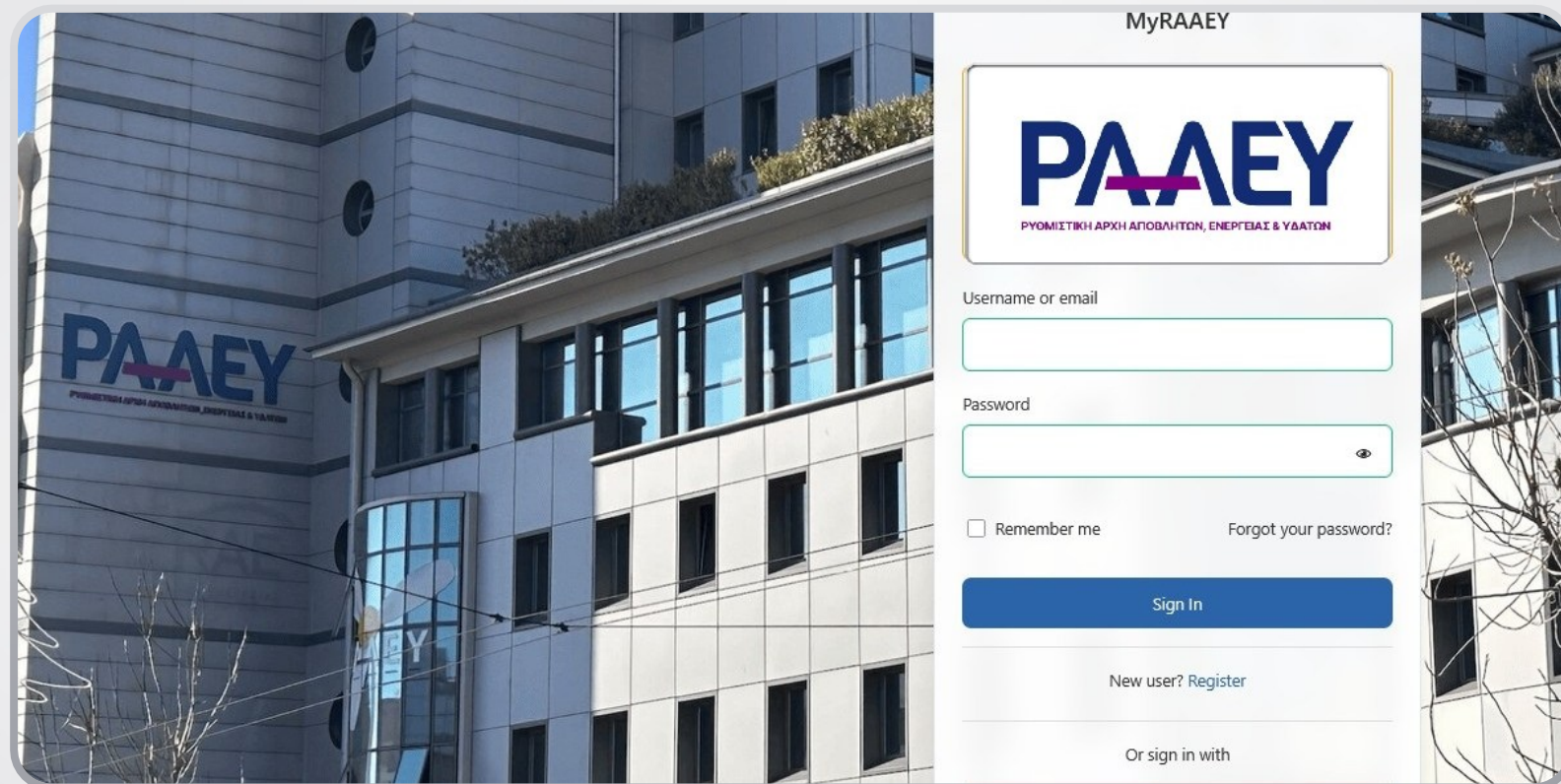


### Χρόνος Απόκρισης σε Μηνύματα



# Παρακολούθηση της περιοχής με τα περισσότερα προβλήματα





## Η Νέα Ψηφιακή Πλατφόρμα Αναφορών-Καταγγελιών myraae.gr – Τομέας Αποβλήτων

Διαχείριση Παραπόνων & Εποπτεία Ποιότητας Υπηρεσιών  
ΡΑΑΕΥ – Κλάδος Αποβλήτων

Σας ευχαριστώ για την  
προσοχή

Στοιχεία επικοινωνίας : Τσιλίκας Σίμος, Στέλεχος Κλάδου Αποβλήτων

Τηλ.επικοινωνίας: 2103727441

Email επικοινωνίας: [stsilikas@raaey.gr](mailto:stsilikas@raaey.gr)