

ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	2
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	11/09/2024

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΤΜΗΜΑ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ) ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΠΑΤΡΕΩΝ (0384)

Οργανισμός
ΔΗΜΟΣ ΠΑΤΡΕΩΝ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΤΜΗΜΑ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ) ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΠΑΤΡΕΩΝ (0384)

Κωδικός Θέσης	Κατηγορία Προσωπικού
1003881471	ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Εργασιακή Σχέση
ΜΟΝΙΜΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ /ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ /ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ

Εντός Προσοντολογίου	Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΌΧΙ	ΠΕ	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ	ΔΕΝ ΕΝΤΑΣΣΟΝΤΑΙ ΣΕ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Τόπος Εργασίας	Εξυπηρέτηση Πολίτη
ΜΑΙΖΩΝΟΣ 19, 26221, ΔΗΜΟΣ ΠΑΤΡΕΩΝ, Ελλάδα	ΝΑΙ

Συνοπτη Περιγραφή της θέσης εργασίας
Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσομένους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους.

Γενικό Προφίλ	
Μισθολογικές Προβλέψεις	Βαθμός
☒ Υπαγωγή στο μισθολόγιο	• Α΄ • Β΄ • Γ΄ • Δ΄
☐ Εξαίρεση από το μισθολόγιο	
☐ Επιπλέον αμοιβές	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	Αναφέρεται σε
	• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ) ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΠΑΤΡΕΩΝ (0384) • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Κύρια καθήκοντα
• Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσομένους σχετικά με τα αιτήματά τους, τηρώντας τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (π.χ. προθεσμίες κλπ.). • Καταγράφει παρατηρήσεις, συστάσεις και παράπονα του κοινού με συστηματικό τρόπο και τα μεταφέρει στους αρμοδίους προς διεκπεραίωση. • Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους. • Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου • Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων σχετικών με τις δημόσιες υπηρεσίες. • Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών για τη διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου, ελέγχει • την πληρότητά τους και, σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά που • δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο από • τις αρμόδιες υπηρεσίες, έπειτα από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών. • Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσία με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο. • Παραλαμβάνει από τις αρμόδιες υπηρεσίες τα τελικά έγγραφα που έχουν ζητηθεί από τους πολίτες και μεριμνά • για την παράδοσή τους σε αυτούς. • Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες (επικύρωση εγγράφων, θεώρηση γνησίου υπογραφής, χορήγηση παραβόλων, χορήγηση αποδεικτικών φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας κ.λπ.) • Τηρεί αρχεία και επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από τη δράση των ΚΕΠ του Δήμου. • Υποδέχεται από άλλα ΚΕΠ αιτήσεις πολιτών, η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του Δήμου. • Προωθεί τα ανωτέρω αιτήματα στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσίες και παρακολουθεί τη διαδικασία της διεκπεραίωσης και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών. • Παραλαμβάνει τα σχετικά έγγραφα από τις υπηρεσίες και τα αποστέλλει στα ΚΕΠ όπου είχαν αρχικώς υποβληθεί οι αιτήσεις. • Υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών. • Εισηγείται και συντάσσει διοικητικά έγγραφα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Υπηρεσιακής μονάδας, εφαρμόζοντας την κείμενη νομοθεσία. • Προτείνει τρόπους βελτίωσης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της λειτουργίας και της οργάνωσης • της υπηρεσίας

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία**Απαιτούμενα Προσόντα**

Υπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα

ΝΑΙ

Τυπικά Προσόντα

ΠΔ 50/2001
ΟΕΥ – ΦΕΚ (3492/Β' /31-12-2012)
ν.3200/2003 άρθρο 24 παρ.3
ν.3448/2006 άρθρο 16 παρ.3

- Άρθρο 3 Π.Δ. 50/2001
- Κλάδος ΠΕ Διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών
- 1. Για τους κλάδους ΠΕ μιας ή περισσότερων ειδικοτήτων των οποίων η ονομασία είναι ίδια με την ονομασία πτυχίου ή διπλώματος ΑΕΙ, προσόν διορισμού ορίζεται το ομώνυμο, κατά ειδικότητα, πτυχίο ή δίπλωμα ΑΕΙ της ημεδαπής ή ισότιμο αντίστοιχης ειδικότητας σχολών της αλλοδαπής.
- 2. Στην περίπτωση κλάδου ή ειδικότητας για την οποία το οριζόμενο από την προηγούμενη παράγραφο πτυχίο ή δίπλωμα δεν παρέχεται από ΑΕΙ ημεδαπής, ως προσόν διορισμού γίνεται δεκτό το συναφούς ονομασίας πτυχίο ή δίπλωμα ΑΕΙ της ημεδαπής, ή το ομώνυμο ή συναφούς ονομασίας ισότιμο πτυχίο ή δίπλωμα σχολών της αλλοδαπής και επιπλέον γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα α) επεξεργασία κειμένων β) υπολογιστικά φύλλα γ) υπηρεσίες διαδικτύου, (με την επιφύλαξη της εγκυκλίου του ΥΠΕΣΔΔΑ ΔΙΔΑΔ/Φ.48/30/οικ.1080/11-1-2007).
- Οι υποψήφιοι για την πλήρωση θέσεων μόνιμου προσωπικού των Κέντρων
- Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) στους Ο.Τ.Α. πρώτου και δεύτερου βαθμού
- απαλλάσσονται από την υποχρέωση απόδειξης της γνώσης χειρισμού Η/Υ, εφόσον
- έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον δεκαοκτώ (18) μήνες απασχόλησης στα Κ.Ε.Π.

Γνώσεις

- Διαδικασίες διοικητικής πρακτικής και οργάνωσης.
- Δομή, αρμοδιότητες και στελέχωση της υπηρεσίας.
- Βασικές γνώσεις κώδικα διοικητικής διαδικασίας και της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητος της υπηρεσίας του.
- Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου.
- Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός

Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας

- Εργασία τις καθημερινές σε βάρδιες (πρωινή, απογευματινή) και το
- Σάββατο (πρωινή βάρδια)

Εμπειρία

Δεξιότητες		
Δεξιότητα		Επιθυμητό επίπεδο
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ		Μέτριο
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ & ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ		Μέτριο
ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ & ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ		Μέτριο
ΗΓΕΤΙΚΟΤΗΤΑ		Μέτριο
ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ		Μέτριο
ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ		Υψηλό
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ		Μέτριο
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ		Υψηλό
ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ		Μέτριο
Επιθυμητά Προσόντα		
Διάρκεια θητείας	Υποχρεωτική επιμόρφωση πριν την ανάληψη της θέσης	Άλλες Πληροφορίες