ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	3
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	11/09/2024

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΝΕΣΤΟΥ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
1013911218	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΠΡΕΜΕΤΗΣ 1, 64200, ΔΗΜΟΣ ΝΕΣΤΟΥ, Ελλάδα

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

Κατηγορία Προσωπικού	Εντός Προσοντολογίου
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΠΕ	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσομένους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους.

Γενικό Προφίλ	
Μισθολογικές Προβλέψεις	**Βαθμοί**
ΕΝΙΑΙΟ ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΟ - Ν. 4354/2015 (ΦΕΚ Α' 176), ΚΕΦ. Β'	• Α΄
☐Επιπλέον αμοιβές	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	**Αναφέρεται σε**
• ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΤΡΟΦΙΜΩΝ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΣΥΛΟΥ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ ΚΑΙ ΝΗΣΙΩΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ, ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ • ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ • ΟΤΑ α΄βαθμού • ΝΠΔΔ • Λοιπές υπηρεσίες του Δήμου	• Δήμαρχο

Κύρια καθήκοντα
• Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσομένους σχετικά με τα αιτήματά τους, τηρώντας τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (π.χ. προθεσμίες κλπ.). • Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους. • Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου • 1) φροντίζει για την υλοποίηση των κατά περίπτωση αποφάσεων των ιεραρχικά ανωτέρων διοικητικών επιπέδων, • 2) υπογράφει τα σχετικά έγγραφα για τις αποφάσεις που αποκεντρώνονται στον υπηρεσιακό μηχανισμό μετά από εξουσιοδότηση του Δημάρχου, • 3) μεριμνά για την στελέχωση, την οργάνωση, τον συντονισμό και τον έλεγχο των δραστηριοτήτων της διοικητικής ενότητας με τρόπο ώστε να υλοποιούνται αποτελεσματικά τα προγράμματα δράσης και οι κατά περίπτωση αποφάσεις ή εντολές, • 4) μεριμνά και εισηγείται για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της δράσης της διοικητικής ενότητας, τη βελτίωση της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού και των τεχνικών μέσων, την καλύτερη εξυπηρέτηση του δημότη και την καλύτερη ανταπόκριση της ενότητας στις τοπικές ανάγκες, • 5) εποπτεύει, αξιολογεί και κατευθύνει το προσωπικό της διοικητικής ενότητας, μεριμνώντας για την ανάπτυξη και επιμόρφωσή του, τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και τη διατήρηση αρμονικών εργασιακών σχέσεων,

- 6) παραλαμβάνει την αλληλογραφία που σχετίζεται με τις αρμοδιότητες της διοικητικής μονάδας του, την χαρακτηρίζει και την διανέμει στους υπαλλήλους παρέχοντας τις αναγκαίες οδηγίες για τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν,
- 7) προβαίνει σε τροποποίηση ή απόρριψη των υπηρεσιακών εισηγήσεων των κατώτερων ιεραρχικά επιπέδων με ενυπόγραφη πάντοτε σημείωση του στα σχετικά έγγραφα και παράλληλη υποχρέωση έγκαιρης και αιτιολογημένης ενημέρωσης του ανώτερου ιεραρχικά επιπέδου,
- 8) έχει την ευθύνη ελέγχου και θεώρησης όλων των εγγράφων των υπαλλήλων της διοικητικής ενότητας που εποπτεύει,
- 9) δέχεται τους πολίτες και παρέχει τις αναγκαίες διευκρινήσεις σε περιπτώσεις παραπόνων και διαφορών σχετικών με τις υπηρεσίες που εποπτεύει.
- 10) συνεργάζεται με προϊσταμένους άλλων διοικητικών ενοτήτων του Δήμου ή των νομικών προσώπων του για τον συντονισμό και την ολοκλήρωση των λειτουργιών του Δήμου,
- 11) συνεργάζεται με φορείς εκτός Δήμου που σχετίζονται με τις λειτουργίες της διοικητικής ενότητας,
- 12) παρακολουθεί τη νομοθεσία, τις εξελίξεις της επιστήμης και τεχνολογίας και τις εξελίξεις στον τοπικό ελληνικό και διεθνές περιβάλλον, που έχουν σχέση με τις λειτουργίες της διοικητικής ενότητας,
- 13) ενημερώνει το προσωπικό και μεριμνά για την τήρηση των νομικών διατάξεων, την εφαρμογή καινοτομιών και την προσαρμογή της λειτουργίας της διοικητικής ενότητας στις εξελίξεις του εξωτερικού περιβάλλοντος,
- 14) καθοδηγεί και συντονίζει την καλή λειτουργία των τμημάτων των ΚΕΠ μετά από ενημέρωση των υπαλλήλων,
- 15) μεριμνά και έχει την ευθύνη για τον προγραμματισμό των βαρδιών του προσωπικού, την τήρηση του προγράμματος αλλά και τις αλλαγές με σκοπό την ομαλή λειτουργία της τμήματος και των υπαλλήλων,
- 16) αναθέτει έκτακτα καθήκοντα στους υπαλλήλους της βάρδιας, για λόγους εξυπηρέτησης των πολιτών και της Υπηρεσίας,
- 17) περιλαμβάνονται μεταξύ των άλλων και τα καθήκοντα της θέσης εργασίας υπαλλήλου των τμημάτων εξυπηρέτησης πολίτη και εσωτερικής ανταπόκρισης, όπως:
- 17.1) Υποδέχεται τους πολίτες στο ΚΕΠ. Κατευθύνει τους πολίτες στις κατάλληλες θέσεις εργασίας ή ενημερώνει να προμηθευτούν αριθμό από το μηχάνημα σειράς προτεραιότητας, ανάλογα με τη διαδικασία που θέλουν να διεκπεραιώσουν και την προσέλευση των πολιτών. Υποδέχεται τα τηλεφωνήματα των πολιτών στο τηλεφωνικό κέντρο του κάθε ΚΕΠ.
- 17.2)Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες των ΚΕΠ με τα απαιτούμενα κάθε φορά δικαιολογητικά και για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων από Δημόσιες Υπηρεσίες, χρησιμοποιώντας κάθε πρόσφορο μέσο.
- 17.3)Δίδει στους πολίτες πληροφοριακά ή άλλα έντυπα (π.χ. υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις, αιτήσεις) για τις διαδικασίες των ΚΕΠ.
- 17.4)Δέχεται τις αιτήσεις των πολιτών που υποβάλλονται ηλεκτρονικά ή δια ζώσης για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους - οι οποίες εμπίπτουν στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ - με τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Διεκπεραιώνει κατάλληλα τις αιτήσεις στα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούν τα ΚΕΠ.
- 17.5)Εκτελεί διοικητικές διαδικασίες αρμοδιότητας των ΚΕΠ που δεν απαιτούν έγγραφο ή ηλεκτρονικό αίτημα (π.χ. επικύρωση διοικητικών εγγράφων, θεώρηση γνησίου υπογραφής).
- 17.6)Διεκπεραιώνει τις διαδικασίες αρμοδιότητας των ΚΕΠ άμεσης εξυπηρέτησης των πολιτών με την online πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης που δίδεται στα ΚΕΠ.
- 17.7)Γενικότερα, υποδέχεται αιτήματα για κάθε διοικητική διαδικασία αρμοδιότητας των ΚΕΠ, όπως περιγράφεται κάθε φορά.
- 17.8)Παραλαμβάνει τα αιτήματα των πολιτών με τα δικαιολογητικά τους. Ελέγχει την πληρότητα των αντίστοιχων φακέλων. Σε περιπτώσεις λαθών ή ελλείψεων στους φακέλους, επικοινωνεί με τους πολίτες για τις απαραίτητες διορθώσεις ή συμπληρώσεις, αντίστοιχα. Σε περιπτώσεις που απαιτούνται δικαιολογητικά, τα οποία δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση και μπορεί να ζητηθούν αυτεπάγγελτα, τα αναζητά και τα

παραλαμβάνει με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες Υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.

- 17.9)Προωθεί τα αιτήματα για τη διεκπεραίωσή τους μετά από έλεγχο, προς τις αρμόδιες Υπηρεσίες με τον καταλληλότερο τρόπο (π.χ. ταχυδρομικά, με επιτόπου επίδοση, ηλεκτρονικά). Οργανώνει, ομαδοποιεί και καταγράφει σε καταστάσεις την αποστολή των φακέλων. Αρχειοθετεί τις καταστάσεις αποστολής φακέλων και τις διαθέτει όποτε χρειαστεί.
- 17.10)Διεκπεραιώνει άμεσα το αίτημα ή μετά τη διαβίβαση τηρεί ειδική αρχειοθέτηση (όπου απαιτείται) του φακέλου μέχρι την παραλαβή του απαντητικού εγγράφου.
- 17.11)Παρακολουθεί τη διαδικασία της διεκπεραίωσης, επικοινωνώντας όταν απαιτείται, με τις αρμόδιες Υπηρεσίες. Μεριμνά για την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών. Αρχειοθετεί, όπου απαιτείται, τα αιτήματα των πολιτών.
- 17.12)Παραλαμβάνει τα αιτηθέντα έγγραφα των πολιτών από τις αρμόδιες Υπηρεσίες, ενημερώνει σχετικά τα Πληροφοριακά Συστήματα που χρησιμοποιούν τα ΚΕΠ και ενημερώνει με κάθε πρόσφορο τρόπο τους πολίτες ότι μπορούν να παραλάβουν τα αιτηθέντα έγγραφα.
- 17.13)Παραδίδει στους πολίτες τα απαντητικά έγγραφα που έχουν ζητηθεί, εκτελώντας τις προβλεπόμενες κάθε φορά διαδικασίες.
- 17.14)Υποδέχεται αιτήσεις πολιτών ηλεκτρονικά μέσω όλων των πρόσφορων ή καθορισμένων τρόπων, η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ, τις οποίες και ολοκληρώνει.
- 17.15)Ενημερώνεται για το εκάστοτε νομοθετικό/διοικητικό πλαίσιο και τις σχετικές εσωτερικές οδηγίες της Δ/νσης ΚΕΠ που αφορά στις διαδικασίες που εκτελεί.
- 17.16)Μεριμνά για το άνοιγμα του κτιρίου ΚΕΠ στην αρχή της πρώτης βάρδιας
- 17.17)Μεριμνά για το κλείσιμο του κτιρίου ΚΕΠ στο τέλος της τελευταίας βάρδιας (πχ κλείδωμα κυρίας εισόδου κλπ)
- 17.18)Μεριμνά για την επάρκεια ή την προμήθεια υλικών γραφικής ύλης και υλικών καθαριότητας σε συνεργασία με το αρμόδιο γραφείο του Δήμου.
- 17.19)Καταχωρίζει τα μηνιαία δελτία αλληλογραφίας ΕΛ.ΤΑ. στην ειδική εφαρμογή διαχείρισης των μηναίων δελτίων ΕΛΤΑ του ΚΕΠ.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία
Συνεργασία με Δήμαρχο, Αντιδημάρχους, Πρόεδρο Δ.Σ., Προϊσταμένους Δ/νσεων και Τμημάτων του Δήμου και συνεργασία με άλλες υπηρεσίες.

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων	ΟΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
Τυπικά Προσόντα βάσει ΠΔ 85/2022	α) Πτυχίο ή δίπλωμα οποιουδήποτε Τμήματος Α.Ε.Ι. της ημεδαπής ή ακαδημαϊκά ισοδύναμος ή ισότιμος τίτλος σχολών της αλλοδαπής. β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου.
Επιθυμητά Προσόντα	
Επιθυμητές 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 • Γνώση ξένης γλώσσας
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	
Εμπειρία	Προϊστάμενοι σε οργανικές μονάδες υπηρεσιών Κ.Ε.Π. τοποθετούνται σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις υπάλληλοι των ακόλουθων κατηγοριών και κλάδων: α. ΠΕ και ΤΕ του κλάδου Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών (Δ.Υ.Π.), ή β. ΠΕ και ΤΕ άλλων κλάδων και ειδικοτήτων που έχουν πραγματική και αποκλειστική υπηρεσία σε Κ.Ε.Π. διάρκειας τουλάχιστον πέντε (5) ετών, των οποίων τα προσόντα ανταποκρίνονται στις θέσεις ευθύνης Κ.Ε.Π., σύμφωνα με τις οικείες οργανικές διατάξεις. (άρθρο 84 παρ.1 Ν.4484/17, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 260 του Ν.4555/2018) Σε περίπτωση μη ύπαρξης υπαλλήλων κατηγοριών ΠΕ και ΤΕ που να πληρούν τις προϋποθέσεις των περιπτώσεων α'ή β' της παραγράφου 1, ως προϊστάμενοι δύναται να τοποθετούνται υπάλληλοι ΠΕ και ΤΕ όλων των κλάδων και ειδικοτήτων. (άρθρο 84 παρ.2 Ν.4484/17, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 260 του Ν.4555/2018) Σε περίπτωση μη ύπαρξης υπαλλήλων των ανωτέρω παραγράφων 1 και 2, επιτρέπεται να προϊστανται υπάλληλοι κατηγορίας ΔΕ του κλάδου Δ.Υ.Π. ή άλλων κλάδων και ειδικοτήτων που έχουν πραγματική και αποκλειστική υπηρεσία σε Κ.Ε.Π. διάρκειας τουλάχιστον πέντε (5) ετών, και εν ελλείψει αυτών, υπάλληλοι ΔΕ όλων των κλάδων και ειδικοτήτων. (άρθρο 84 παρ.3 Ν.4484/17, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 260 του Ν.4555/2018)(ΥΠ.ΕΣ 30569/04.10.2017 πριν την τροποποίηση με το Ν.4555/2018)

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

Διάρκεια θητείας (έτη)	**Υποχρεωτική επιμόρφωση**	**Άλλες Πληροφορίες**