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 ΚΕΠ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΝΑΥΠΑΚΤΙΑΣ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
1021227882	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΚΑΘΟΔΟΥ ΔΩΡΙΕΩΝ 1, 30300, ΔΗΜΟΣ ΝΑΥΠΑΚΤΙΑΣ, 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΄ • Β΄ • Γ΄ • Δ΄
☐Επιπλέον αμοιβές	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	**Αναφέρεται σε**
• Όλοι οι Δημόσιοι Φορείς	• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ

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
- Υποδέχεται τους πολίτες στο ΚΕΠ. Κατευθύνει τους πολίτες στις κατάλληλες θέσεις εργασίας, ανάλογα με τις διαδικασία που θέλουν να διεκπεραιώσουν. Υποδέχεται τα τηλεφωνήματα των πολιτών στο τηλεφωνικό κέντρο του κάθε ΚΕΠ.
- Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων από δημόσιες υπηρεσίες καθώς και για τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες των ΚΕΠ με τα απαιτούμενα κάθε φορά δικαιολογητικά.
- Δίδει στους πολίτες πληροφοριακά ή άλλα έντυπα (π.χ. υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις) για τις διαδικασίες των ΚΕΠ.
- Παραλαμβάνει τις αιτήσεις των πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους - οι οποίες εμπίπτουν στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ - με τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Σε περίπτωση που απαιτούνται δικαιολογητικά, τα οποία δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση και μπορούν να ζητηθούν υπηρεσιακά, τα αναζητά από τις αρμόδιες Υπηρεσίες.
- Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες που δεν απαιτούν έγγραφο αίτημα π.χ. επικύρωση διοικητικών εγγράφων, θεώρηση γνησίου υπογραφής, βεβαιώσεις ταυτοπροσωπίας ανηλίκων. Διεκπεραιώνει τις διαδικασίες άμεσης εξυπηρέτησης των πολιτών με on line πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα της δημόσιας διοίκησης.
- Υποδέχεται αιτήσεις πολιτών μέσω της διαδικτυακής Πύλης της δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ και του κεντρικού Πανελλαδικού Τηλεφωνικού Κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών, η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ. Εκτελεί τις διαδικασίες σχετικές με τα ψηφιακά πιστοποιητικά της διαδικτυακής Πύλης της δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ (π.χ. φυσική ταυτοποίηση, ψηφιακές υπογραφές).
- Γενικότερα, υποδέχεται αιτήματα για κάθε διοικητική διαδικασία αρμοδιότητας των ΚΕΠ, όπως περιγράφεται κάθε φορά στις κοινές αποφάσεις του αρμόδιου για τα ΚΕΠ Υπουργού και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού. διοικητικών υποθέσεων.
- Διαβιβάζει τις αιτήσεις των πολιτών με τα δικαιολογητικά τους, για έλεγχο, διεκπεραίωση ή ειδική αρχειοθέτηση (όπου απαιτείται) στο Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης
- Παραλαμβάνει από το Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης τα τελικά έγγραφα που έχουν ζητηθεί από τους πολίτες (σε χάρτινη ή ηλεκτρονική μορφή) και μεριμνά για την παράδοσή τους σε αυτούς.
- Η υποδοχή πολιτών για κατάθεση παραπόνων και παρατηρήσεων

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

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	• Νομοθετικό πλαίσιο των διαδικασιών των ΚΕΠ. • Γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας της οργανικής μονάδας στην οποία υπηρετεί. • 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. • Επιθυμητή η καλή γνώση αγγλικής ή άλλης ξένης γλώσσας • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	
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

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