**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 ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ |

| **Φορέας** |
|---|
| ΔΗΜΟΣ ΦΙΛΟΘΕΗΣ-ΨΥΧΙΚΟΥ |

| **Μονάδα** |
|---|
| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ) \| ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ ΝΕΟΥ ΨΥΧΙΚΟΥ \| ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ |

| Κωδικός Θέσης | Εξυπηρέτηση Πολίτη |
|---|---|
| 1021246940 | ΝΑΙ |

| **Διεύθυνση Εργασίας** |
|---|
| Γ. ΤΕΡΤΣΕΤΗ 44, 15451, ΔΗΜΟΣ ΦΙΛΟΘΕΗΣ-ΨΥΧΙΚΟΥ, Ελλάδα |

| **Εργασιακή Σχέση** |
|---|
| ΜΟΝΙΜΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ /ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ /ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ |

| Κατηγορία Προσωπικού | Εντός Προσοντολογίου |
|---|---|
| ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ | ΝΑΙ |

| Κατηγορία Εκπαίδευσης | Κλάδος | Ειδικότητα |
|---|---|---|
| ΔΕ | ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ | ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ |

| **Σύντομη Περιγραφή Θέσης** |
|---|
| Η εκτέλεση των εργασιών του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών των ΚΕΠ |

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

| **Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας** | |
|---|---|
| **Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται** | **Αναφέρεται σε** |
| • Υπουργεία<br>• Περιφέρεια<br>• Αποκεντρωμένη Διοίκηση ΟΤΑ α΄ βαθμού της Περιφέρειας | • Προϊστάμενο Διεύθυνσης ΚΕΠ<br>• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ ΝΕΟΥ ΨΥΧΙΚΟΥ |

**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
- 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 μμπορούν 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).
- Εξυπηρετεί τα αιτήματα πολιτών στα ΚΕΠ που είναι και ΕΚΕ (Ενιαία Κέντρα
- Εξυπηρέτησης)
- 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.
- Διαβιβάζει τις αιτήσεις των πολιτών με τα δικαιολογητικά τους, για έλεγχο, διεκπεραίωση ή ειδική αρχειοθέτηση (όπου απαιτείται) στο Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης
- Δίδει στοιχεία σχετικά με παράπονα ή καταγγελίες πολιτών και ελεγκτικών ή άλλων φορέων που έχουν σχέση με τις αρμοδιότητες του.
- Έκτακτα και Παράλληλα καθήκοντα
- Η κατάρτιση (ενημέρωση και μελέτη του νομοθετικού πλαισίου και των σχετικών εγκυκλίων) και ενημέρωση για το σύνολο των αρμοδιοτήτων του ΟΕΥ που αφορούν το Τμήμα στο οποίο εργάζεται.
- Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σύμφωνα με τις ανάγκες της Υπηρεσίας, μμπορεί να ανατεθούν τα παράλληλα καθήκοντα: [Υπεύθυνου ΚΕΠ], [Υπεύθυνου Βάρδιας], όπως περιγράφονται στη συνέχεια, σε όλα τα ΚΕΠ του Δήμου.
- Σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών της Υπηρεσίας, μμπορεί να τους ανατεθούν έκτακτα πλήρη ή ορισμένα καθήκοντα των [Υπαλλήλου πληροφοριών-παραλαβών Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών], [Υπαλλήλου Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης υπεύθυνου ελέγχου-αρχείου], [[Υπαλλήλου Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης - επιμελητή], σε όλα τα ΚΕΠ του Δήμου.
- Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σύμφωνα με τους κανονισμούς της Υπηρεσίας, μμπορεί να ανατεθούν τα έκτακτα/παράλληλα καθήκοντα μελών επιτροπών αξιολόγησης ή παραλαβής υλικών/υπηρεσιών

- Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σύμφωνα με τη κρίση της Υπηρεσίας, μμπορεί να ανατεθούν τα έκτακτα/παράλληλα καθήκοντα μελών για τη μελέτη, διερεύνηση, εκτέλεση ειδικών εργασιών του κύριου αντικειμένου της.

| **Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία** |
|---|
| |

| **Απαιτούμενα Προσόντα** | |
|---|---|
| Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων | ΟΧΙ |
| **Τυπικά Προσόντα** | |
| Τυπικά Προσόντα βάσει ΠΔ 85/2022 | α) Οποιοδήποτε δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 Ι.Ε.Κ. ή δίπλωμα Επαγγελματικής Κατάρτισης επιπέδου μεταδευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης Ι.Ε.Κ. ή πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 Μεταλυκειακού Έτους - Τάξη Μαθητείας Επαγγελματικού Λυκείου (ΕΠΑ.Λ.) ή απολυτήριο ή πτυχίο ΕΠΑ.Λ. ή πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 4 ΕΠΑ.Λ. ή πτυχίο Τεχνικού Επαγγελματικού Εκπαιδευτηρίου (Τ.Ε.Ε.) Β΄ κύκλου Σπουδών ή πτυχίο Μέσης Τεχνικής Επαγγελματικής Σχολής Εργοδηγών (Ν.Δ. 580/1970) ή απολυτήριος τίτλος:<br>- Ενιαίου Πολυκλαδικού Λυκείου (Ε.Π.Λ.) ή<br>- Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου (Τ.Ε.Λ.) ή<br>- Γενικού Λυκείου ή<br>- Ενιαίου Λυκείου ή<br>- Λυκείου Γενικής Κατεύθυνσης ή<br>άλλος ισότιμος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή αλλοδαπής.<br>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.<br>• Δομή, αρμοδιότητες και στελέχωση της υπηρεσίας.<br>• Βασικές γνώσεις κώδικα διοικητικής διαδικασίας και της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητος της υπηρεσίας του.<br>• Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός<br>• Νομοθετικό πλαίσιο των διαδικασιών των ΚΕΠ |
| **Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας** | • Εργασία πέραν του τυπικού ωραρίου |
| **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** |
|---|---|---|
| | ΟΧΙ | |