

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 ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Οργανισμός
ΔΗΜΟΣ ΠΕΤΡΟΥΠΟΛΕΩΣ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Κωδικός Θέσης	Κατηγορία Προσωπικού
1028941277	ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

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

Εντός Προσωντολογίου	Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
	ΔΕ	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ)	

Τόπος Εργασίας	Εξυπηρέτηση Πολίτη
ΚΩΣΤΑ ΒΑΡΝΑΛΗ 76-78, 13231, ΔΗΜΟΣ ΠΕΤΡΟΥΠΟΛΕΩΣ, Ελλάδα	ΝΑΙ

Συνομη Περιγραφή της θέσης εργασίας
Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσόμενους, 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
Με τις καθ' ύλην αρμόδιες Υπηρεσίες για τη διεκπεραίωση των αιτημάτων πολιτών (όπως Υπουργεία , Δήμους και άλλες υπηρεσίες του δημοσίου τομέα)	- Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ - Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ

Κύρια καθήκοντα
- Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσόμενους 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 οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών. - Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσία με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο, και παρακολουθεί τη διαδικασία της διεκπεραίωσης και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών. - Παραλαμβάνει από τις αρμόδιες υπηρεσίες τα τελικά έγγραφα που έχουν ζητηθεί από τους πολίτες και μεριμνά για την παράδοσή τους στους πολίτες, είτε με αποστολή είτε μέσω του ΚΕΠ. - Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες σύμφωνα με το γενικό σχεδιασμό των ΚΕΠ (επικύρωση αντιγράφων, θεώρηση του γνησίου υπογραφής, χορήγηση παραβόλων, χορήγηση αποδεικτικών φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας κ.λ.π). - Τηρεί αρχεία και επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από τη δράση του ΚΕΠ του Δήμου. - Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσόμενους σχετικά με τα αιτήματά τους, τηρώντας τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας π.χ προθεσμίες κλπ - Τα κύρια καθήκοντα απορρέουν από τις αρμοδιότητες του ΟΕΥ που αφορούν τη συγκεκριμένη θέση εργασίας.

Θεσμική Εκπροσώπιση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα	Όχι
Τυπικά Προσόντα	
Αρθρο 18 του ΠΔ 20/2001	- Τα προβλεπόμενα στο αρθρο 18 του ΠΔ 50/2001 όπως ισχύει - Κλαδος ΔΕ Διοικητικων Γραμματειων 1. Προσόν διορισμού στον εισαγωγικό βαθμό ορίζεται:

	• - Δίπλωμα Επαγγελματικής Κατάρτισης ΙΕΚ, οποιασδήποτε ειδικότητας του τομέα Χρηματοπιστωτικών και Διοικητικών Υπηρεσιών (πρώην Οικονομίας και Διοίκησης). • - Πτυχίο Β κύκλου Σπουδών ΤΕΕ, ανεξάρτητα από ειδικότητα, ή πτυχίο Α κύκλου Σπουδών ΤΕΕ οποιασδήποτε ειδικότητας του Τομέα Οικονομίας και Διοίκησης • - Απολυτήριος τίτλος : • - Ενιαίου Λυκείου ή • - Ενιαίου Πολυκλαδικού Λυκείου, Κλάδων: • α. Διοικητικών Υπηρεσιών - Γραμματέων • β. Οικονομίας • γ. Βιβλιοθηκονομίας ή • - Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου των τμημάτων : • α. Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, • β. Υπαλλήλων Επιχειρήσεων Μεταφορών • γ. Υπαλλήλων Λογιστηρίου, • δ. Υπαλλήλων Διοίκησης, • ε. Εμπορικών Επιχειρήσεων ή • - Λυκείου Γενικής Κατεύθυνσης • ή άλλος ισότιμος και αντίστοιχος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή αλλοδαπής, και επιπλέον γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα α. επεξεργασία κειμένων β. υπολογιστικά φύλλα γ. υπηρεσίες διαδικτύου. • • 2. Με την προκήρυξη πλήρωσης θέσεων μπορεί να ορίζονται θέσεις αποκλειστικά ειδικότητας λογιστικής. Στην περίπτωση αυτή τα παραπάνω προσόντα μπορεί να περιορίζονται σε πτυχία ή διπλώματα ή απολυτήριους τίτλους, λογιστικών • μόνο σπουδών γενικώς, ή συγκεκριμένων ειδικοτήτων αυτών, μετά από αίτημα του φορέα που εγκρίνεται από το ΑΣΕΠ. • • 3. Στην περίπτωση που οι ανάγκες επιμέρους υπηρεσιών απαιτούν και γνώση Στενογραφίας, αυτό ορίζεται κάθε φορά με την προκήρυξη πλήρωσης κενών θέσεων. • • 4. Τα προσόντα διορισμού του παρόντος άρθρου ισχύουν και για τις περιπτώσεις πλήρωσης θέσεων υφισταμένων κλάδων ΔΕ Διοικητικού – Λογιστικού και ΔΕ Δακτυλογράφων – Στενογράφων.
Γνώσεις	• Γνώσεις χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικών εφαρμογών ή αυτοματισμούς γραφείου. • 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 αρμοδιότητας της υπηρεσίας του. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• Πρωινή και Απογευματινή βάρδια εκ περιτροπής, καθώς και Σάββατα εκ περιτροπής • σύμφωνα με :

	- το Ν. 3013/02 , - ΦΕΚ 1659/Β/26-7-2011
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