ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	4
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	28/01/2026

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΦΛΩΡΙΝΑΣ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ | ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
1068084122	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΠΤΟΛΕΜΑΙΩΝ 1, 53100, ΔΗΜΟΣ ΦΛΩΡΙΝΑΣ, 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**
• Υπουργεία • Περιφέρεια • Αποκεντρωμένη Διοίκηση • ΟΤΑ α΄ βαθμού της Περιφέρειας • Λοιπές Διευθύνσεις του Δήμου	• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ • Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ 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
- Εισηγείται και συντάσσει διοικητικά έγγραφα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Υπηρεσιακής μονάδας, εφαρμόζοντας την κείμενη νομοθεσία.
- Τηρεί το πρωτόκολλο (ηλεκτρονικό και φυσικό) της υπηρεσίας στην οποία υπηρετεί.
- Επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από την δράση του ΚΕΠ του Δήμου.
- Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεων τους από τις υπηρεσίες του Δήμου.
- 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 τον γενικό σχεδιασμό των ΚΕΠ.
- Όσα απορρέουν από τον οργανισμό του Δήμου Φλώρινας (ΦΕΚ 3140/τ.Β΄/27-11-2012) και συγκεκριμένα τα άρθρα 18 και 19 όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν με τη τελευταία τροποποίηση (ΦΕΚ 3696/ τ. Β΄/ 19-10-2017).
- Κατάρτιση (ενημέρωση και μελέτη του νομοθετικού πλαισίου και των σχετικών εγκυκλίων) και γνώση του συνόλου των αρμοδιοτήτων του ΟΕΥ που αφορούν το Τμήμα στο οποίο εργάζεται.
- Γενικά υποδοχή και εξυπηρέτηση πολιτών, χρήση πολλών πληροφοριακών συστημάτων, γραφική δουλειά του ΚΕΠ, παραγωγή εγγράφων με χρήση υπολογιστή, ψηφιοποίηση εγγράφων, προφορική ενημέρωση πολιτών, τηλεφωνική ενημέρωση πολιτών, κατανόηση ερωτημάτων πολιτών, διανομή ενημερωτικού υλικού - εντύπων, διαχείριση αλληλογραφίας ηλεκτρονικής και συμβατικής, διαχείριση αδειών.

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	• 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 • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός. • Επιθυμητή η καλή γνώση αγγλικής ή και λοιπών ξένων γλωσσών. • Νομοθετικό πλαίσιο των διαδικασιών των ΚΕΠ. • Αρχές της Δημόσιας Διοίκησης και λειτουργίας Δημόσιων Υπηρεσιών και Οργανισμών.
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• Μετακινήσεις στα περιφερειακά ΚΕΠ, μετακινήσεις εκτός υπηρεσίας, εργασία με κυλιόμενο ωράριο - βάρδια και Σάββατο. Το Ωράριο Λειτουργίας των ΚΕΠ της πόλης είναι : ΔΕΥΤΕΡΑ έως ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ 08:00 – 20:00 (δύο βάρδιες 07:30 - 14:00 η μία και 13:30 - 20:00 η δεύτερη) και ΣΑΒΒΑΤΟ 08:00 – 14:00 (μία βάρδια), ενώ των αποκεντρωμένων ΚΕΠ του Δήμου ΔΕΥΤΕΡΑ έως ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ 07:30 – 15:30 (μία βάρδια). Σημειώνεται ότι οι απαιτήσεις σχετίζονται με την ίδια τη θέση εργασίας και όχι με τον υπάλληλο.
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	