ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	4
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	15/05/2026

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

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΝΙΚΑΙΑΣ-ΑΓΙΟΥ ΙΩΑΝΝΗ ΡΕΝΤΗ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ | ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
1071176052	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΜΑΙΝΕΜΕΝΗΣ 57-59, 18453, ΔΗΜΟΣ ΝΙΚΑΙΑΣ-ΑΓΙΟΥ ΙΩΑΝΝΗ ΡΕΝΤΗ, 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
Μεριμνά για την διεκπεραίωση και ολοκλήρωση των υποθέσεων των πολιτών.

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: ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ • -Γενικό Γραμματέα • - 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
- Παραλαμβάνει και ελέγχει την πληρότητα των δικαιολογητικών των αιτήσεων από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών ή και από άλλα ΚΕΠ η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του Δήμου. Σε περιπτώσεις λαθών ή ελλείψεων στους φακέλους, επικοινωνεί με τους πολίτες για τις απαραίτητες διορθώσεις συμπληρώσεις αντίστοιχα.
- Προωθεί τα ανωτέρω αιτήματα στις αρμόδιες για την διεκπεραίωση τους υπηρεσίες με τον πιο κατάλληλο τρόπο (π.χ. ταχυδρομικά, με FAX, με επιτόπου επίδοση, ηλεκτρονικά). Οργανώνει, ομαδοποιεί και καταγράφει σε καταστάσεις την αποστολή των φακέλων. Στην ταχυδρομική αποστολή, μεριμνά για την παράδοση/παραλαβή και την επικόλληση του κωδικού συστημένης επιστολής. Αρχειοθετεί τις καταστάσεις αποστολής φακέλων και αποστέλλει μηνιαία αναφορά δρομολογίων και τελών αλληγ/φίας στα ΕΛΤΑ καθώς και στο Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, προκειμένου να πραγματοποιηθεί οικονομικός έλεγχος και διασταύρωση των στοιχείων που αποστέλλονται τόσο από τα ΚΕΠ όσο και από τα ΕΛΤΑ. Τηρεί αρχείο ΕΛΤΑ τουλάχιστον για μία πενταετία.
- Παρακολουθεί την διαδικασία διεκπεραίωσης των αιτημάτων, επικοινωνώντας όταν απαιτείται με τις αρμόδιες υπηρεσίες, ενώ τηρεί ειδικό έντυπο με σχόλια για την πορεία της κάθε αίτησης και παράλληλα τα καταχωρεί στο πληροφοριακό σύστημα των ΚΕΠ.
- Τηρεί φάκελο εκκρεμοτήτων με αιτήσεις οι οποίες έχουν επιστραφεί από τις υπηρεσίες υποδοχής, ενημερώνει εγγράφως το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών και τους πολίτες και τις διεκπεραιώνει. Τηρεί αρχείο πολύπλοκων υποθέσεων πολιτών με όλα τα σχετικά έγγραφα μέχρι την τελική τους διευθέτηση.
- Μεριμνά για την τήρηση των νομικών χρονικών προθεσμιών διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών αλλά παράλληλα προσπαθεί για την ελαχιστοποίηση του χρόνου ανταπόκρισης προς τον πολίτη.
- Παραλαμβάνει τα σχετικά έγγραφα που έχουν ζητηθεί από τις αρμόδιες Υπηρεσίες, ενημερώνει σχετικά το πληροφοριακό σύστημα των ΚΕΠ και τα διαβιβάζει στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών για την παράδοσή τους στους πολίτες.
- Τηρεί αρχείο καταστάσεων των αιτημάτων που παραλαμβάνει από το Τμήμα Εξ/σης Πολιτών καθώς και αρχείο καταστάσεων ολοκληρωμένων υποθέσεων πολιτών που παραδίδει σε αυτό.
- Συγκεντρώνει, ελέγχει, ομαδοποιεί και διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες δικαιολογητικά μαζικών εργασιών που εκτελούν τα ΚΕΠ (π.χ. ψηφιακές υπογραφές, απογραφές στρατευσίμων, αναβολές στρατευσίμων, μεταβιβάσεις αδειών κυκλοφορίας, ανανεώσεις αδειών οδήγησης κλπ.).
- Διακινεί FAX πολιτών προς τις Δημόσιες Υπηρεσίες.
- Διεκπεραιώνει την αλληλογραφία του Τμήματος, τηρεί πρωτόκολλο εισερχομένων και εξερχομένων εγγράφων, αρχείο αλληλογραφίας και μεριμνά για την εκκαθάριση αυτού όποτε κρίνεται απαραίτητο.
- Συντάσσει καταστάσεις εξοπλισμού και υλικών ως άχρηστων και σε συνεργασία με την Επιτροπή Καταστροφής υλικού προβαίνει στις απαιτούμενες διαδικασίες καταστροφής και απομάκρυνσής τους.

- Διενεργεί έλεγχο πληρότητας και ορθότητας στους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών για την αποστολή τους στις αρμόδιες υπηρεσίες.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία
Συνεργάζεται με τους λοιπούς υπαλλήλους του Τμήματος και τον Προϊστάμενο αυτού καθώς και με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών, προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική άσκηση των αρμοδιοτήτων του Τμήματος.

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: - Ενιαίου Πολυκλαδικού Λυκείου (Ε.Π.Λ.) ή - Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου (Τ.Ε.Λ.) ή - Γενικού Λυκείου ή - Ενιαίου Λυκείου ή - Λυκείου Γενικής Κατεύθυνσης ή άλλος ισότιμος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή 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. • 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
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• Επιθυμητή απασχόληση εκτός ωραρίου εργασίας λόγω υπηρεσιακών αναγκών.
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	