ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Διοικητικός Υπάλληλος

ΕΚΔΟΣΗ:	5
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	13/09/2024

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Κατάρτιση και διαχείριση δημοσίων πολιτικών	1.5	Διοικητικός Υπάλληλος ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Φορέας
ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ - ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΑΡΤΑΣ (Δ.Ε.Υ.Α.Α)

Μονάδα
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ | ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΤΜΗΜΑ | ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Κωδικός Θέσης	**Εξυπηρέτηση Πολίτη**
1071215912	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΒΑΣΙΛΕΩΣ ΠΥΡΡΟΥ 17, 47132, ΔΗΜΟΣ ΑΡΤΑΙΩΝ, Ελλάδα

Εργασιακή Σχέση
ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

Κατηγορία Προσωπικού	**Εντός Προσοντολογίου**
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	**Κλάδος**	**Ειδικότητα**
ΔΕ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ–ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Λειτουργεί στο πλαίσιο της διοικητικής διαδικασίας και διεκπεραιώνει στην οργανική μονάδα στην οποία υπηρετεί, μέρος ή σύνολο διοικητικών εργασιών υπό την καθοδήγηση του προϊσταμένου του με σκοπό την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας και μεριμνά για την εξυπηρέτηση των πελατών σε θέματα που έχουν σχέση με τον κανονισμό Ύδρευσης-Αποχέτευσης, για την ικανοποίηση των παραπόνων και αιτημάτων των πελατών, για την είσπραξη των τελών της Επιχείρησης.

Γενικό Προφίλ	
Μισθολογικές Προβλέψεις	**Βαθμοί**
ΕΝΙΑΙΟ ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΟ - Ν. 4354/2015 (ΦΕΚ Α' 176), ΚΕΦ. Β'	• Α΄

☐Επιπλέον αμοιβές	• Β΄ • Γ΄ • Δ΄

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	**Αναφέρεται σε**

Κύρια καθήκοντα

- Εισηγείται και συντάσσει διοικητικά έγγραφα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Υπηρεσιακής μονάδας, εφαρμόζοντας την κείμενη νομοθεσία.
- Εξυπηρετεί τους συναλλασσομένους με την υπηρεσία του.
- Αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για την επιτυχή ολοκλήρωση των θεμάτων που του ανατίθενται
- Προτείνει τρόπους βελτίωσης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της λειτουργίας και της οργάνωσης της υπηρεσίας.
- Στις υποχρεώσεις του είναι:
- - Η συμπλήρωση αιτήσεων καταναλωτών για νέα συμβόλαια ύδρευσης-αποχέτευσης ή για ακυρώσεις συμβολαίων.
- - Η κατάρτιση, τροποποίηση και ανάκληση συμβολαίων με καταναλωτές, ύδρευσης-αποχέτευσης, καθώς και έκδοση παραστατικών εγγράφων για πληρωμή πάγιων τελών.
- - Η διεκπεραίωση αιτήσεων που αφορούν παλιούς καταναλωτές για τυχόν παλαιά χρέη.
- - Η μέριμνα για επιστροφή εγγυήσεων στους καταναλωτές από συμβόλαια που έχουν ακυρωθεί, εφόσον δεν υπάρχουν υπόλοιπα χρεών.
- - Η είσπραξη τελών, όπως αυτά ορίζονται από τους κανονισμούς για τις συνδέσεις ύδρευσης-αποχέτευσης.
- - Η έκδοση παραστατικών δικαιολογητικών των εισπράξεων.
- - Η σύνταξη καταστάσεων ημερήσιων εισπράξεων-παρακολούθηση λογαριασμών καταναλωτών.
- - Η ικανοποίηση των εύλογων παραπόνων και αιτημάτων των καταναλωτών. Όταν τα παράπονα των καταναλωτών δεν βρίσκουν άμεση ικανοποίηση, οι υποθέσεις παραπέμπονται στα αρμόδια Τμήματα προς επίλυση. Ο πελάτης ενημερώνεται εγγράφως για την έκβαση του αιτήματός του.
- - Εξυπηρετεί τους πελάτες σε θέματα που τους αφορούν σε πλήρη συνεργασία με τα άλλα Γραφεία του Τμήματος και παρακολουθούν σε καθημερινή βάση τις καρτέλες καταναλωτών.
- - Η ενημέρωση των καταναλωτών για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληρωμής των λογαριασμών.
- - Η τήρηση και ενημέρωση του αρχείου Μητρώου καταναλωτών.
- - Η παραλαβή μέσω της τεχνικής υπηρεσίας των απαιτούμενων δικαιολογητικών για την έκδοση αδειών σύνδεσης νέων εγκαταστάσεων με το δίκτυο ύδρευσης αποχέτευσης.
- - Η διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών εισπράξεων μέσω των ΕΛ.ΤΑ. και του διατραπεζικού συστήματος (ΔΙΑ.Σ.).
- - Εκτελεί τα αιτήματα για διακανονισμούς - ρυθμίσεις ληξιπρόθεσμων οφειλών.
- Είναι υπεύθυνο για τη βεβαίωση κατανάλωσης και έκδοση λογαριασμών, την παρακολούθηση εξόφλησης των λογαριασμών των καταναλωτών, την ενημέρωση Μητρώου καταναλωτών.
- Στις αρμοδιότητές του επίσης περιλαμβάνεται:
-
- - Η βεβαίωση και χρέωση των μερίδων των καταναλωτών και μέριμνα για τη μηχανογραφική ή ηλεκτρονική έκδοση των αποδείξεων.
- - Η έκδοση παραστατικών για διακανονισμό οφειλών.
- - Η έκδοση βεβαιωτικών καταλόγων, κατάστασης ταμείου και γενικά κάθε κατάστασης που αφορά στους καταναλωτές.

- - Η τήρηση και ενημέρωση αρχείου Μητρώου καταναλωτών.
- - Η παρακολούθηση βεβαιωθέντων και εισπραχθέντων εσόδων με σκοπό την ενημέρωση του λογιστηρίου.
- - Η τήρηση αρχείου σε θέματα του γραφείου.
- - Η παρακολούθηση ανεξόφλητων λογαριασμών και επαναβεβαίωση αυτών σε περίπτωση μη πληρωμής.
- - Η παρακολούθηση διακοπών επανασυνδέσεων υδροδότησης καταναλωτών.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων	ΝΑΙ
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.
Βάσει των όσων προβλέπονται του άρθρου 6 του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας (ΦΕΚ Β' 287/24-01-2023)	• Πολύ καλή γνώση Αγγλικής ή Γαλλικής ή Γερμανικής γλώσσας.
Επιθυμητά Προσόντα	
Επιθυμητές Γνώσεις	• Να γνωρίζει τον κώδικα διοικητικής διαδικασίας, τον κώδικα δημοσίων πολιτικών διοικητικών υπαλλήλων και υπαλλήλων ΝΠΔΔ, καθώς και τις διαδικασίες διοικητικής πρακτικής • Γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητος της υπηρεσίας στην οποία υπηρετεί. • Να χειρίζεται Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	

Εμπειρία	

Δεξιότητες	
Δεξιότητα	**Επιθυμητό επίπεδο**
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ	Μέτριο
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ & ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	Υψηλό
ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ & ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ	Μέτριο
ΗΓΕΤΙΚΟΤΗΤΑ	Μέτριο
ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ	Υψηλό
ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ	Υψηλό
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ	Υψηλό
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	Υψηλό
ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	Υψηλό

Διάρκεια θητείας (έτη)	Υποχρεωτική επιμόρφωση	Άλλες Πληροφορίες