ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	4
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 ΑΝΩ ΝΕΑΣ ΣΜΥΡΝΗΣ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΝΕΑΣ ΣΜΥΡΝΗΣ

Μονάδα
ΔΗΜΑΡΧΟΣ | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΗ | ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΝΩ ΝΕΑΣ ΣΜΥΡΝΗΣ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
1086656261	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΒΟΣΠΟΡΟΥ 42, 17124, ΔΗΜΟΣ ΝΕΑΣ ΣΜΥΡΝΗΣ, Ελλάδα

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

Κατηγορία Προσωπικού	Εντός Προσοντολογίου
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΤΕ	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	• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΝΩ ΝΕΑΣ ΣΜΥΡΝΗΣ • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΗ

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
- Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών Άνω Νέας Σμύρνης ασκεί αρμοδιότητες οι οποίες είναι:
- α) Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων από τις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες.
- β) Υποδέχεται τους πολίτες και παραλαμβάνει αιτήσεις για κάθε διοικητική διαδικασία αρμοδιότητας ΚΕΠ, όπως κάθε φορά περιγράφεται στις κοινές Υπουργικές Αποφάσεις του αρμόδιου για τα ΚΕΠ Υπουργού και του
- κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού.
- γ) Ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων, και σε περίπτωση που για την διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, τα αναζητά (σε περιπτώσεις που αυτό προβλέπεται από σχετικές Κ.Υ.Α.) και τα παραλαμβάνει, με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.
- δ) Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους
- υπηρεσία και παρακολουθεί τη διαδικασία της διεκπεραίωσης και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών.
- ε) Παραλαμβάνει τα τελικά διοικητικά έγγραφα από
- τις αρμόδιες υπηρεσίες και φροντίζει για την παράδοσή τους στους πολίτες.
- στ) Χορηγεί στους πολίτες υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις και άλλα έντυπα για τις διαδικασίες των ΚΕΠ.
- ζ) Διεκπεραιώνει διαδικασίες άμεσης εξυπηρέτησης των πολιτών, όπως αυτές προσδιορίζονται από τις εκάστοτε ΚΥΑ, μέσω διασύνδεσης του πληροφοριακού συστήματος του ΚΕΠ με τα Κεντρικά Πληροφοριακά Συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης (on-line εφαρμογές όπως έκδοση ΑΜΚΑ, Ανανέωση ανεργίας ΟΑΕΔ, έκδοση βεβαίωσης Ποινικού Μητρώου κ.λ.π.)
- η) Παρέχει υπηρεσίες επικύρωσης διοικητικών εγγράφων, θεώρησης γνησίου υπογραφής, χορηγεί βεβαιώσεις ταυτοπροσωπίας ανηλίκων οι οποίοι δεν είναι κάτοχοι δελτίου αστυνομικής ταυτότητας λόγω μη συμπλήρωσης της απαιτούμενης από το νόμο ηλικίας και γενικά διεκπεραιώνει κάθε διοικητική διαδικασία που περιγράφεται στις Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις του αρμόδιου για τα ΚΕΠ Υπουργού και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού.
- θ) Εκτελεί τις διαδικασίες για την έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών.
- ι) Μεριμνά για τις απαραίτητες ενέργειες που απαιτούνται (σύνταξη μελέτης κ.λπ.), από το ίδιο ή αρμόδιο τμήμα και διαβιβάζει τα απαραίτητα έγγραφα στο αρμόδιο τμήμα για την έγκαιρη υλοποίηση προμήθειας - εργασίας, με σκοπό την εύρυθμη λειτουργία του Τμήματος.
- ια) Ασκεί κάθε άλλη εργασία που δεν περιλαμβάνεται στον παρόντα Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας και έχει σχέση με τις αρμοδιότητες του Τμήματος.
- ιβ) Υλοποιεί κάθε άλλη σχετική ενέργεια για τη διευκόλυνση του έργου της Διεύθυνσης.

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 Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής 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. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός • Γνώση ξένης γλώσσας.
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	
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**