ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπάλληλος γραμματειακής υποστήριξης

ΕΚΔΟΣΗ:	2
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	11/09/2024

Τομέας Πολιτικής	**Κωδικός ΓΠ**	**Τίτλος Θέσης Εργασίας**
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.1	Υπάλληλος γραμματειακής υποστήριξης ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΗΓΟΥΜΕΝΙΤΣΑΣ

Μονάδα
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ

Κωδικός Θέσης	**Εξυπηρέτηση Πολίτη**
1107511205	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΣΟΥΛΙΟΥ 3, 46100, ΔΗΜΟΣ ΗΓΟΥΜΕΝΙΤΣΑΣ, 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
Συμβάλλει στην εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας και στην εκτέλεση των δραστηριοτήτων της, παρέχοντας υποστήριξη σε οργανωτικά και λειτουργικά θέματα.

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**
• Υπουργείο Εσωτερικών • Περιφέρεια • Αποκεντρωμένη Διοίκηση • ΟΤΑ α΄ βαθμού της Περιφέρειας • Λοιπές Διευθύνσεις του Δήμου	

Κύρια καθήκοντα

- Τήρηση πρωτοκόλλου (ηλεκτρονικό και φυσικό) της υπηρεσίας στην οποία υπηρετεί
- Τήρηση, ενημέρωση και αρχειοθέτηση εγγράφων και φακέλων της υπηρεσίας του.
- Κατάρτιση και διεκπεραίωση διοικητικών εγγράφων.
- Εξυπηρέτηση και πληροφόρηση των συναλλασσομένων για θέματα της υπηρεσίας.
- Εξυπηρετεί τους συναλλασσόμενους 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
- Εισηγείται και συντάσσει διοικητικά έγγραφα εφαρμόζοντας την κείμενη νομοθεσία
- Λοιπές αρμοδιότητες σύμφωνα με τον Ο.Ε.Υ.
- Αρμοδιότητες Διοικητικής Βοήθειας 1. Σχεδιάζει και εφαρμόζει συστήματα και διαδικασίες για την εξυπηρέτηση των δημοτών που έχουν αντικειμενική αδυναμία προσπέλασης στις δημοτικές υπηρεσίες ή στα ΚΕΠ και χρειάζονται να έλθουν σε επαφή με τις επιμέρους υπηρεσίες για συγκεκριμένες ανάγκες τους. 2. Μεριμνά για τη δημιουργία και την αποτελεσματική λειτουργία δικτύων εθελοντών που αναλαμβάνουν την εξυπηρέτηση των ανωτέρω δημοτών για την εκτέλεση των δοσοληψιών τους με τις δημοτικές υπηρεσίες και τα ΚΕΠ για λογαριασμό τους. 3. Δέχεται αιτήματα των ανωτέρω δημοτών με βάση τις σχετικές διαδικασίες και μεριμνά για την ικανοποίηση τους, με την αξιοποίηση τόσο των υπαλλήλων του Γραφείου όσο και των δικτύων εθελοντών. 4. Συνεργάζεται με τα αρμόδια ΚΕΠ για την διεκπεραίωση υποθέσεων των ανωτέρω δημοτών σε ζητήματα αρμοδιότητας των ΚΕΠ. 5. Σχεδιάζει και προωθεί κάθε άλλη σχετική ενέργεια για την καλύτερη εξυπηρέτηση των δημοτών με αντικειμενική αδυναμία προσπέλασης στις δημοτικές υπηρεσίες ή στα ΚΕΠ. Αρμοδιότητες Υποστήριξης του Δημότη 1. Καταγράφει τα παράπονα/καταγγελίες των πολιτών, τα διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου και ενημερώνει τους πολίτες, εντός συγκεκριμένης χρονικής προθεσμίας, για την εξέλιξη/έκβασή τους. 2. Συντονίζει και παρακολουθεί την εξέλιξη επίλυσης προβλημάτων/παραπόνων και ανάλογα ενημερώνει τον Δήμαρχο ή όποια άλλη Προϊσταμένη Αρχή για τυχόν καθυστερήσεις ή δυσλειτουργίες. 3. Τηρεί και αναλύει στατιστικά στοιχεία που σχετίζονται με το είδος των αιτημάτων ή προβλημάτων, τη διαδικασία και το χρόνο ικανοποίησής τους. 4. Εξετάζει τα παράπονα και τις καταγγελίες που του υποβάλλονται και συντάσσει αναφορές και εισηγήσεις προς τον Δήμαρχο ή όποια άλλη Προϊσταμένη Αρχή. 5. Φροντίζει για την ετοιμασία και υποβολή προς τον Δήμαρχο ή όποια άλλη Προϊσταμένη Αρχή, ετήσιας έκθεσης σε σχέση με τις εργασίες του Γραφείου. Η έκθεση αυτή περιλαμβάνει αριθμητική και στατιστική ανάλυση των αιτημάτων/παραπόνων του έτους, διαπιστώσεις για τη λειτουργία του θεσμού και την ικανοποίηση του κοινού καθώς και προτάσεις για την επίλυση προβλημάτων που παρουσιάζονται και την δημιουργία μηχανισμών πρόληψης και εναλλακτικής διαχείρισης δυσλειτουργιών
- 6. Συνεργάζεται με τον «Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης» του Δήμου Ηγουμενίτσας. 7. Λειτουργεί τηλεφωνικές γραμμές επικοινωνίας πολιτών με το Δήμο για την υποδοχή παραπόνων ή και παροχή διοικητικών πληροφοριών προς τους πολίτες. 8. Παράλληλα καθοδηγεί τους πολίτες πάνω σε θέματα διαδικασιών και εξυπηρέτησής τους από τις δημοτικές υπηρεσίες. 9. Ασκεί κάθε άλλη εργασία που δεν περιλαμβάνεται στον παρόντα Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας και έχει σχέση με τη λειτουργία του, σύμφωνα με τις οδηγίες της Δημοτικής Αρχής

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

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	• Βασικές γνώσεις του κώδικα διοικητικής διαδικασίας, του κώδικα δημοσίων πολιτικών διοικητικών υπαλλήλων και υπαλλήλων ΝΠΔΔ • Γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητος της οργανικής μονάδος στην οποία υπηρετεί. • Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου. • Επιθυμητή η καλή γνώση της αγγλικής ή γαλλικής γλώσσας.
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	
Εμπειρία	Εμπειρία: Επιθυμητή η εμπειρία σε θέση διοικητικών καθηκόντων

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

Διάρκεια θητείας (έτη)	**Υποχρεωτική επιμόρφωση**	**Άλλες Πληροφορίες**