

ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	2
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

Οργανισμός
ΔΗΜΟΣ ΝΕΑΣ ΣΜΥΡΝΗΣ

Μονάδα
ΔΗΜΑΡΧΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΗ ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Κωδικός Θέσης	Κατηγορία Προσωπικού
1115345712	ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

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

Εντός Προσωντολογίου	Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΝΑΙ	ΠΕ	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Τόπος Εργασίας	Εξυπηρέτηση Πολίτη
ΑΓΙΑΣ ΦΩΤΕΙΝΗΣ 55, 17121, ΔΗΜΟΣ ΝΕΑΣ ΣΜΥΡΝΗΣ, Ελλάδα	ΝΑΙ

Συνομη Περιγραφή της θέσης εργασίας
Αναπτύσσει και εφαρμόζει τις υφιστάμενες αρμοδιότητες του τμήματος.

Γενικό Προφίλ	
Μισθολογικές Προβλέψεις	Βαθμός
☒ Υπαγωγή στο μισθολόγιο	- Α΄ - Β΄ - Γ΄ - Δ΄
☐ Εξαίρεση από το μισθολόγιο	
☐ Επιπλέον αμοιβές	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	Αναφέρεται σε

• Υπουργεία • Περιφέρειες • Αποκεντρωμένη Διοίκηση • ΟΤΑ α' βαθμού της Περιφέρειας	• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ • 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 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.), με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.
 - δ) Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους στο Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης.
 - ε) Παραλαμβάνει από το Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης τα τελικά έγγραφα που έχουν ζητηθεί από τους πολίτες και μεριμνά για την παράδοσή τους σε αυτούς.
 - στ) Χορηγεί στους πολίτες υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις και άλλα έντυπα για τις διαδικασίες των ΚΕΠ.
 - ζ) Παρέχει υπηρεσίες επικύρωσης διοικητικών εγγράφων, θεώρησης γνησίου υπογραφής και χορηγεί βεβαιώσεις ταυτοπροσωπίας ανηλίκων οι οποίοι δεν είναι κάτοχοι δελτίου αστυνομικής ταυτότητας λόγω μη συμπλήρωσης της απαιτούμενης από το νόμο ηλικίας.
 - η) 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 πχ έκδοση ΑΜΚΑ, Ανανέωση ανεργίας ΟΑΕΔ, έκδοση βεβαίωσης Ποινικού Μητρώου κ.λ.π.).
 - 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	
Υπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα	ΌΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
Προσόντα βάση 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.
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 αρμοδιότητας της υπηρεσίας του. • Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός • Επιθυμητή η γνώση ξένης γλώσσα • Επιθυμητός μεταπτυχιακός ή διδακτορικός τίτλος με συναφές γνωστικό αντικείμενο
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
Επιθυμητά Προσόντα	

Διάρκεια θητείας	Υποχρεωτική επιμόρφωση πριν την ανάληψη της θέσης	Άλλες Πληροφορίες