ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	1
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	11/07/2025

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

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΟΝΤΙΩΝ ΝΗΣΩΝ

Μονάδα
ΔΗΜΑΡΧΟΣ | ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ | ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
1172147451	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΣΑΜΑΡΑ ΣΠΥΡΟΥ 13, 49100, ΔΗΜΟΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΟΝΤΙΩΝ ΝΗΣΩΝ, 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
Είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση των αιτήσεων πολιτών που φτάνουν στο τμήμα μέσω ηλεκτρονικών εφαρμογών και άλλων καναλιών επικοινωνίας. Διαχειρίζεται την αλληλογραφία και υποστηρίζει τη διοικητική λειτουργία της Διεύθυνσης, εξασφαλίζοντας τη σωστή και έγκαιρη διεκπεραίωση των αιτήσεων και των εσωτερικών διαδικασιών της υπηρεσίας.

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**
• ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ • ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ, ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ ΙΟΝΙΟΥ • ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ • ΟΤΑ Α΄ ΒΑΘΜΟΥ • ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ	• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ • Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

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
- Διαχείριση Αιτήσεων Πολιτών:
- - Υποδέχεται αιτήσεις πολιτών μέσω διαφόρων καναλιών:
- α) θυρίδες Δημόσιας Διοίκησης gov.gr,
- β) eugo.gov.gr (ΕΚΕ),
- γ) Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών.
- - Τηρεί τα σχετικά στατιστικά στοιχεία και διαχειρίζεται την αλληλογραφία για διάφορες διοικητικές υποθέσεις, όπως προκηρύξεις διαγωνισμών, δικαιολογητικά ΚΕΠ και διαδικασίες άλλων φορέων.
- Προώθηση Αιτήσεων και Παρακολούθηση Διεκπεραίωσης:
- - Προωθεί τις αιτήσεις στις αρμόδιες υπηρεσίες και παρακολουθεί τη διαδικασία διεκπεραίωσης, διασφαλίζοντας την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών.
- Παραλαβή και Παράδοση Εγγράφων:
- - Παραλαμβάνει τα έγγραφα από τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα παραδίδει στους πολίτες με τον τρόπο που έχουν δηλώσει κατά την υποβολή της αίτησης τους.
- Διαχείριση Αλληλογραφίας και Πρωτοκόλλου:
- - Διεκπεραιώνει την αλληλογραφία της Διεύθυνσης, τηρεί το πρωτόκολλο εισερχομένων εγγράφων και φροντίζει για την εκκαθάριση του αρχείου της.
- Συγκέντρωση Στατιστικών Στοιχείων:
- - Υποβάλλει στοιχεία απολογισμού και στατιστικά δεδομένα της Διεύθυνσης σε συνεργασία με τα τμήματα της, και διατηρεί αρχεία που αφορούν τη διακίνηση αιτήσεων.
- Διοικητική Υποστήριξη:
- - Επιμελείται τις διοικητικές πράξεις που απαιτούνται για τη λειτουργία της Διεύθυνσης και συνεργάζεται με τα υπόλοιπα τμήματα για την εύρυθμη λειτουργία της.
- Διαχείριση Παρουσιολογίων και Αδειών:
- - Εκδίδει το ημερήσιο παρουσιολόγιο και απουσιολόγιο σύμφωνα με τις οδηγίες του Τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού και διαχειρίζεται αιτήσεις αδειών των υπαλλήλων μετά την υπογραφή τους από τον αρμόδιο Προϊστάμενο.

- Σύνταξη Βεβαιώσεων Απεργιών και Στάσεων Εργασίας:
- - Συντάσσει τις βεβαιώσεις απεργιών και στάσεων εργασίας των υπαλλήλων και ενημερώνει το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Εισηγήσεις για Συμμετοχή σε Σεμινάρια:
- - Εισηγείται τη συμμετοχή υπαλλήλων σε σεμινάρια, ημερίδες, συνέδρια κ.λπ., προς το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Παροχή Πληροφοριών στο Κοινό:
- - Παρέχει πληροφορίες στο κοινό σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρει η Διεύθυνση και τη διαδικασία υποβολής αιτήσεων.
- Άσκηση Άλλων Νομικών Αρμοδιοτήτων:
- - Ασκεί κάθε άλλη αρμοδιότητα που προβλέπεται από τις νομοθετικές διατάξεις.
- Διαχείριση Παράπονων και Προτάσεων Πολιτών:
- - Υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για τη βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών της υπηρεσίας.

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	• 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. • Γνώση χειρισμού 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	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**
	ΌΧΙ	