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 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΟΝΤΙΩΝ ΝΗΣΩΝ

Μονάδα
ΔΗΜΑΡΧΟΣ | ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ | ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
1251131145	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
ΠΕ	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Είναι υπεύθυνος για την υποστήριξη των πολιτών στην διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων, τη διεκπεραίωση αιτημάτων και την παροχή πληροφοριών σχετικά με τις διαδικασίες και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται. Διασφαλίζει επίσης, την άμεση, ακριβή και αποτελεσματική διαχείριση των αιτήσεων και την επικοινωνία με τις αρμόδιες υπηρεσίες για την ολοκλήρωση των υποθέσεων.

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 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

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
- Ενημέρωση πολιτών:
- - Παροχή πληροφόρησης στους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων.
- - Παροχή βοήθειας στους πολίτες στην συμπλήρωση αιτήσεων και στην εξήγηση των διαδικασιών.
- Διαχείριση και έλεγχος αιτήσεων:
- - Παραλαμβάνει και ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων που υποβάλλονται από τους πολίτες.
- - Ενημερώνει τους πολίτες για τα απαραίτητα δικαιολογητικά που απαιτούνται και αναζητά τα ελλιπή δικαιολογητικά από άλλες αρμόδιες υπηρεσίες.
- Διαβίβαση φακέλων:
- - Διαβιβάζει τους φακέλους των αιτήσεων στις αρμόδιες υπηρεσίες για την ολοκλήρωση των διαδικασιών.
- - Παρακολουθεί την πορεία των υποθέσεων και παρέχει στους πολίτες ενημέρωση για την πρόοδο της διαδικασίας.
- Παραλαβή και παράδοση εγγράφων:
- - Παραλαμβάνει τα τελικά έγγραφα από τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα παραδίδει στους πολίτες σύμφωνα με τις προτιμήσεις που έχουν δηλώσει στην αίτησή τους (ιδιόχειρα, ταχυδρομικώς, ηλεκτρονικά).
- Προσφορά υπηρεσιών:
- - Παροχή υπηρεσιών όπως η επικύρωση εγγράφων, η θεώρηση γνησίου υπογραφής, η χορήγηση παράβολων και η έκδοση βεβαιώσεων για φορολογική ή ασφαλιστική ενημερότητα.
- Τήρηση αρχείων και στατιστικών:
- - Τήρηση αρχείων και επεξεργασία στατιστικών δεδομένων για τις υπηρεσίες που παρέχονται από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών.
- Εκτέλεση άλλων καθηκόντων:
- - Άσκηση λοιπών αρμοδιοτήτων που ορίζονται από τις νομοθετικές διατάξεις ή από τον προϊστάμενο της υπηρεσίας.
- Διεκπεραίωση Διαδικασιών Αδειοδότησης:

- - Διεκπεραιώνει διαδικασίες αδειοδότησης επαγγελμάτων και καταστημάτων μέσω του Ε.Κ.Ε. Ενημερώνει και καθοδηγεί τους πολίτες σχετικά με τις απαιτούμενες ενέργειες για την ολοκλήρωση αυτών των διαδικασιών.
- Παραλαβή Αιτήσεων:
- - Παραλαμβάνει αιτήσεις από πολίτες που υποβάλλονται είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε μέσω φυσικής υποβολής στα ΚΕΠ-ΕΚΕ.
- Παρακολούθηση Υποθέσεων:
- - Ο υπάλληλος παρακολουθεί την εξέλιξη των αιτημάτων και παρέχει στους πολίτες ενημέρωση για την πορεία των αιτημάτων τους καθώς και για την έκβαση των φακέλων τους.
- Διαβίβαση Αιτήσεων στους Αρμόδιους Φορείς:
- - Διαβιβάζει τους ηλεκτρονικούς φακέλους των αιτήσεων στους αρμόδιους φορείς μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με πλήρη και σωστή ενημέρωση.
- Παραλαβή Διοικητικών Προϊόντων:
- - Παραλαμβάνει από τους αρμόδιους φορείς τα αιτούμενα διοικητικά προϊόντα (όπως άδειες ή βεβαιώσεις) ή την αρνητική απάντηση και τα παραδίδει στους πολίτες μέσω ηλεκτρονικής αποστολής, συστημένης επιστολής ή ταχυμεταφοράς.
- Ενημέρωση Πολιτών μέσω Ε.Κ.Ε.:
- - Ενημερώνει τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους μέσω της διαδικτυακής πύλης του Ε.Κ.Ε. (https://eugo.gov.gr), και παρακολουθεί τις αλληλεπιδράσεις με τους φορείς.
- Διαχείριση Στατιστικών Δεδομένων:
- - Τηρεί αρχεία, επεξεργάζεται και καταχωρεί στατιστικά στοιχεία σχετικά με την εξέλιξη των αιτήσεων και της εξυπηρέτησης των πολιτών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Ε.Κ.Ε.
- Διασφάλιση Χρονικών Προθεσμιών:
- - Παρακολουθεί και διασφαλίζει την τήρηση των χρονικών προθεσμιών για την ολοκλήρωση των αιτημάτων των πολιτών, διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία.

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 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.
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**
	ΟΧΙ	