

**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**

ΑΝΩΤΑΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (Α.Σ.Ε.Π.)

**Μονάδα**

ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

**Κωδικός Θέσης****Κατηγορία Προσωπικού**

1271281283

ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

**Εργασιακή Σχέση**

ΜΟΝΙΜΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ /ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ /ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ

**Εντός  
Προσωντολογίου****Κατηγορία  
Εκπαίδευσης****Κλάδος****Ειδικότητα**

ΝΑΙ

ΠΕ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ

**Τόπος Εργασίας**

ΠΟΥΛΙΟΥ 6, 11523, ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ, Ελλάδα

**Εξυπηρέτηση Πολίτη**

ΝΑΙ

**Συνομη Περιγραφή της θέσης εργασίας**

Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσόμενους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους.

**Γενικό Προφίλ****Μισθολογικές Προβλέψεις****Βαθμός**☒ Υπαγωγή στο μισθολόγιο

• Α΄

☐ Εξαίρεση από το μισθολόγιο

• Β΄

☐ Επιπλέον αμοιβές

• Γ΄

• Δ΄

**Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας****Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται****Αναφέρεται σε**

|                                                                           |                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Όλοι οι Δημόσιοι Φορείς</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ΠΡΟΕΔΡΟ ΑΣΕΠ</li> <li>Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Κύρια καθήκοντα                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσομένους σχετικά με τα αιτήματά τους, τηρώντας τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (π.χ. προθεσμίες κλπ.).</li> <li>Καταγράφει παρατηρήσεις, συστάσεις και παράπονα του κοινού με συστηματικό τρόπο και τα μεταφέρει στους αρμοδίους προς διεκπεραίωση.</li> <li>Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους.</li> <li>Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου</li> <li>Μεριμνά για την εξυπηρέτηση των ενδιαφερομένων και τη διασύνδεσή τους με τις αρμόδιες κατά περίπτωση υπηρεσίες της Αρχής, με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.).</li> <li>Μεριμνά για την ενημέρωση των πολιτών που προσέρχονται στο Α.Σ.Ε.Π. σχετικά με τις διαδικασίες επιλογής προσωπικού.</li> <li>Μεριμνά για τη συλλογή και ομαδοποίηση των ζητημάτων που προκύπτουν κατά τη διαδικασία εξυπηρέτησης των πολιτών και την απευθείας ενημέρωση του Προέδρου η οποία μπορεί να συνοδεύεται και από σχετική εισήγηση για την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Διαχείρισης Δεδομένων και Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.</li> </ul> |

| 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.<br>β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου.                                                                                                                                |
| Γνώσεις                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Διαδικασίες διοικητικής πρακτικής και οργάνωσης.</li> <li>Δομή, αρμοδιότητες και στελέχωση της υπηρεσίας.</li> <li>Βασικές γνώσεις κώδικα διοικητικής διαδικασίας και της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας της υπηρεσίας του.</li> <li>Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός</li> </ul> |
| 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 |
|                                       |                                                   |                   |