ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	1
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	29/09/2025

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού Π0301 - ΤΜΗΜΑ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ Α' ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Μονάδα
Π - ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ | Π03 - ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ | Π0301 - ΤΜΗΜΑ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ Α' ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Κωδικός Θέσης	**Εξυπηρέτηση Πολίτη**
1273410125	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΑΓΓΕΛΑΚΗ 4, 54621, ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ, Ελλάδα

Εργασιακή Σχέση
ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

Κατηγορία Προσωπικού	**Εντός Προσοντολογίου**
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	**Κλάδος**	**Ειδικότητα**
ΠΕ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Εκτελεί όλα τα καθήκοντα αρμοδιότητας Διοικητικής Υποστήριξης της Δ/νσης ΚΕΠ

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 που είναι • αρμόδιο για τα ΚΕΠ • Υπηρεσίες του Δήμου • Θεσσαλονίκης • Υπηρεσίες του • Δημοσίου, αρμόδιες ή • εμπλεκόμενες στις • εκτελούμενες διαδικασίες • Τμήματα ΚΕΠ Β & Γ • Δημοτικής Κοινότητας & • Ενότητας Τριανδρίας, • ΚΕΠ Δ & Ε Δημοτικής • Κοινότητας	• Προϊστάμενος μονάδας: Π0301 - ΤΜΗΜΑ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ Α' ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ • Προϊστάμενος μονάδας: Π03 - ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ 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.
- Α. Η εκτέλεση των εργασιών του Γραφείου Διοικητικής Υποστήριξης της Δ/νσης ΚΕΠ
- 1. Διεκπεραιώνει την αλληλογραφία της Διεύθυνσης, τηρεί το πρωτόκολλο εισερχομένων
- και εξερχομένων εγγράφων και το αρχείο αλληλογραφίας της, ενώ φροντίζει και για την
- εκκαθάριση του αρχείου της.
- 2. Υποβάλλει στοιχεία απολογισμού και στατιστικά στοιχεία της Διεύθυνσης σε συνεργασία
- με τα Τμήματα αυτής.
- 3. Επιμελείται:
- τις εισηγήσεις για την κατάρτιση του προϋπολογισμού της Διεύθυνσης,
- τις εισηγήσεις για τις αναμορφώσεις του προϋπολογισμού
- τις διαδικασίες παραλαβών και ενταλματοποιήσεων υπηρεσιών, υλικών και
- εξοπλισμού
- τις αποφάσεις που αφορούν εισηγήσεις υπερωριών
- όλες τις διοικητικές πράξεις που είναι απαραίτητες για την εύρυθμη λειτουργία της
- Διεύθυνσης σε συνεργασία με τα Τμήματα αυτής.
- 4. Παρακολουθεί τη διαχείριση των πιστώσεων.
- 5. Διαμορφώνει τα συνολικά αιτήματα της Διεύθυνσης προς το Τμήμα Προμηθειών.
- 6. Εκδίδει το ημερήσιο παρουσιολόγιο και απουσιολόγιο, σύμφωνα με τις οδηγίες της
- Διεύθυνσης Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων. Διαχειρίζεται τις αιτήσεις των πάσης
- φύσεως αδειών των εργαζομένων μετά την υπογραφή τους από τον αρμόδιο
- Προϊστάμενο. Διαχειρίζεται την παρακολούθηση του προσωπικού της Δ/νσης ΚΕΠ για
- όλα τα θέματα, αντικείμενα και αρμοδιότητες που ανατίθενται στις Περιφερειακές
- Υπηρεσίες του ΔΘ.
- 7. Συντάσσει τις βεβαιώσεις απεργιών και στάσεων εργασίας των υπαλλήλων της
- Διεύθυνσης, ενημερώνοντας αντίστοιχα τη Διεύθυνση Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων.
- 8. Εισηγείται, προς το Τμήμα Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού, τη συμμετοχή

- υπαλλήλων της Διεύθυνσης σε σεμινάρια, ημερίδες, συνέδρια κτλ.
- 9. Μεριμνά για τα οργανωτικά ζητήματα της Διεύθυνσης (π.χ. προγραμματισμό,
- επιχειρησιακά σχέδια, καταγραφή διαδικασιών, σχεδιασμό θέσεων εργασίας). Υποβάλλει
- στοιχεία απολογισμού και στατιστικά στοιχεία της Διεύθυνσης.
- 10.Ενδιαφέρεται για τη διοικητική μέριμνα των κτιρίων όπου είναι εγκατεστημένα τα ΚΕΠ,
- των συστημάτων και μέσων που χρησιμοποιούν (π.χ. συστήματα ΤΠΕ, οχήματα, πάγιος
- εξοπλισμός, αναλώσιμα). Συνεργάζεται σχετικά με τις αρμόδιες Τεχνικές και Διοικητικές
- Υπηρεσίες του Δήμου για την εύρυθμη λειτουργία και υποστήριξη της Υπηρεσίας.
- Έκτακτα / Παράλληλα καθήκοντα
- Β. Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σύμφωνα με τις ανάγκες της Υπηρεσίας και όπως
- καταγράφεται στο μηνιαίο πρόγραμμα εργασίας κάθε ΚΕΠ, μπορεί να ανατεθούν τα
- παράλληλα καθήκοντα υπεύθυνου βάρδιας ΚΕΠ, όπως περιγράφονται στη συνέχεια, σε
- όλα τα ΚΕΠ του ΔΘ.
- 11.Την μέριμνα για το άνοιγμα του κτιρίου ΚΕΠ στην αρχή της πρώτης βάρδιας (ξεκλείδωμα
- κυρίας εισόδου και εξόδων ασφαλείας, απενεργοποίηση συναγερμού κλπ).
- 12.Την επίβλεψη τήρησης του προγράμματος και την υπογραφή των παρουσιολογίων.
- 13.Την εποπτεία της εύρυθμης λειτουργίας του ΚΕΠ, την αντιμετώπιση των μικρών,
- καθημερινών δυσλειτουργιών και την άμεση, τηλεφωνική επικοινωνία με τους
- Προϊσταμένους Τμημάτων ή Διευθύνσεως ή του Υπεύθυνου ΚΕΠ, όταν κρίνεται αδύνατη
- η αντιμετώπιση των δυσλειτουργιών.
- 14.Την μέριμνα για το κλείσιμο του κτιρίου ΚΕΠ στο τέλος της τελευταίας βάρδιας (κλείδωμα
- κυρίας εισόδου και εξόδων ασφαλείας, κλείσιμο παραθύρων, ενεργοποίηση συναγερμού
- κλπ)
- 15.Την ανάθεση έκτακτων καθηκόντων στους υπαλλήλους της βάρδιας, για λόγους
- εξυπηρέτησης των πολιτών και της Υπηρεσίας, σύμφωνα με τις περιγραφές των
- Έκτακτων και Παράλληλων καθηκόντων κάθε θέσης εργασίας.
- 16.Την υποδοχή πολιτών για την κατάθεση παραπόνων και παρατηρήσεων, για τα ΚΕΠ
- ή/και τις βάρδιες όπου δεν παρευρίσκεται κάποιος προϊστάμενος.
- 17.Την εκτέλεση των απαιτούμενων ενεργειών για τις περιπτώσεις έκτακτων αναγκών (π.χ.
- φωτιά, σεισμός, εκκένωση κτιρίου), όπως κάθε φορά προβλέπονται
- 18.Την ενημέρωση των Προϊσταμένων Τμημάτων ή Διευθύνσεως για κάθε πρόβλημα,
- έλλειψη ή δυσλειτουργία.
- Γ. Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών της Υπηρεσίας,
- όπως κρίνονται από τους Προϊσταμένους Δ/νσης, Τμημάτων ή τον Υπεύθυνο Βάρδιας,
- μπορεί να ανατεθούν έκτακτα καθήκοντα (για το πλήρες ή τμήμα του ημερήσιου ωραρίου)
- εξυπηρέτησης κοινού, σε όλα τα ΚΕΠ του ΔΘ, όπως περιγράφονται στη συνέχεια:
- 19.Υποδέχεται τους πολίτες στο ΚΕΠ. Κατευθύνει τους πολίτες στις κατάλληλες θέσεις
- εργασίας, ανάλογα με τις διαδικασία που θέλουν να διεκπεραιώσουν. Υποδέχεται τα
- τηλεφωνήματα των πολιτών στο τηλεφωνικό κέντρο του κάθε ΚΕΠ.
- 20.Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες των
- ΚΕΠ με τα απαιτούμενα κάθε φορά δικαιολογητικά και για τις ενέργειες που απαιτούνται
- για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων από Δημόσιες Υπηρεσίες,
- χρησιμοποιώντας κάθε πρόσφορο μέσο.
- 21.Δίδει στους πολίτες πληροφοριακά ή άλλα έντυπα (π.χ. υπεύθυνες δηλώσεις,
- εξουσιοδοτήσεις, αιτήσεις) για τις διαδικασίες των ΚΕΠ.
- 22.Δέχεται τις αιτήσεις των πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους - οι οποίες
- εμπίπτουν στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ - με τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Διεκπεραιώνει

- κατάλληλα τις αιτήσεις στα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούν τα ΚΕΠ
- 23.Εκτελεί διοικητικές διαδικασίες αρμοδιότητας των ΚΕΠ που δεν απαιτούν έγγραφο ή
- ηλεκτρονικό αίτημα (π.χ. επικύρωση διοικητικών εγγράφων, θεώρηση γνησίου
- υπογραφής).
- 24.Διεκπεραιώνει τις διαδικασίες αρμοδιότητας των ΚΕΠ άμεσης εξυπηρέτησης των
- πολιτών με την online πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης
- που δίδεται στα ΚΕΠ.
- 25.Γενικότερα, υποδέχεται αιτήματα για κάθε διοικητική διαδικασία αρμοδιότητας των ΚΕΠ,
- όπως περιγράφεται κάθε φορά.
- 26.Διαβιβάζει τις αιτήσεις των πολιτών με τα δικαιολογητικά τους, για έλεγχο, διεκπεραίωση
- ή ειδική αρχειοθέτηση (όπου απαιτείται) στο ελέγχου-αρχείου του ΚΕΠ
- 27.Παραλαμβάνει από το γραφείο ελέγχου-αρχείου τα έγγραφα που έχουν ζητηθεί από τους
- πολίτες και τα παραδίδει σε αυτούς, εκτελώντας τις προβλεπόμενες κάθε φορά
- διαδικασίες.
- 28.Εξυπηρετεί τα αιτήματα πολιτών στα ΚΕΠ που είναι και ΕΚΕ (Ενιαία Κέντρα
- Εξυπηρέτησης), διεκπεραιώνοντάς τα εξ ολοκλήρου.
- 29.Υποδέχεται και διαβιβάζει τα παράπονα των πολιτών στους Προϊσταμένους Τμήματος &
- Δ/νσης
- 30.Ενημερώνεται για το εκάστοτε νομοθετικό/διοικητικό πλαίσιο και τις σχετικές εσωτερικές
- οδηγίες της Δ/νσης ΚΕΠ που αφορά στις διαδικασίες που εκτελεί
- Δ. Στους υπαλλήλους της θέσης εργασίας μπορεί να ανατεθεί η εκτέλεση
- έκτακτων/παράλληλων καθηκόντων με την ιδιότητά τους ως υπαλλήλων του Δήμου
- Θεσσαλονίκης ως εξής:
- 31.μελών επιτροπών διενέργειας/αξιολόγησης διαγωνισμών ή παραλαβής
- υλικών/υπηρεσιών, σύμφωνα με τους κανονισμούς της Υπηρεσίας
- μελών επιτροπών εντός της Δ/νσης ΚΕΠ για τη μελέτη, διερεύνηση, εκτέλεση ειδικών
- εργασιών των κύριων αντικειμένων της θέσης εργασίας, σύμφωνα με τη κρίση της
- Υπηρεσίας
- Ε. Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών της Υπηρεσίας,
- όπως κρίνονται από τους Προϊσταμένους Δ/νσης, Τμημάτων ή τον Υπεύθυνο Βάρδιας, μπορεί
- να ανατεθούν τα παρακάτω έκτακτα καθήκοντα (για το πλήρες ή τμήμα του ημερήσιου
- ωραρίου)
- 32.Την επικουρία του Προϊσταμένου Τμήματος στην σύνταξη του προγράμματος εργασίας
- (καθορισμός βαρδιών) όλων των εργαζομένων έτσι ώστε να διασφαλίζεται η εύρυθμη
- λειτουργία του ΚΕΠ. Για κάθε βάρδια θα πρέπει να ορίζονται και να εμφανίζεται στο
- πρόγραμμα ειδικοί ρόλοι (π.χ. ο «υπεύθυνος βάρδιας», το προσωπικό ασφαλείας).
- 33.Την φροντίδα της έγκαιρης αποστολής των αιτήσεων αδειών όλων των υπαλλήλων του
- ΚΕΠ στον Προϊστάμενο του Τμήματος
- 34.Την φροντίδα διακίνησης, χωρίς χρονοτριβή, όλων των εγγράφων από και προς το
- Γραφείο Διοικητικής Υποστήριξης της Διεύθυνσης ΚΕΠ και την φροντίδα ενημέρωσης
- όλων των υπαλλήλων, σε όποια έγγραφα αυτό προβλέπεται ή απαιτείται.
- 35.Την εποπτεία της καθημερινής εύρυθμης λειτουργίας του ΚΕΠ, την αντιμετώπιση των
- μικρών, καθημερινών δυσλειτουργιών και την άμεση, τηλεφωνική επικοινωνία με τους
- Προϊσταμένους Διευθύνσεως ή Τμημάτων, όταν κρίνεται αδύνατη η αντιμετώπιση των
- δυσλειτουργιών.
- 36.Την φροντίδα έγκαιρης παραλαβής από τον αποθηκευτικό χώρο της Διεύθυνσης ΚΕΠ
- όλων των αναλωσίμων που απαιτούνται για την εύρυθμη λειτουργία του ΚΕΠ.

- 37.Την εκτέλεση των απαιτούμενων ενεργειών για τις περιπτώσεις έκτακτων αναγκών (π.χ.
- φωτιά, σεισμός, εκκένωση κτιρίου), όπως κάθε φορά προβλέπονται
- Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία
- Απαιτούμενα Προσόντα

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	• Διάθεση και ικανότητα για επίλυση των αιτημάτων και των ερωτημάτων • των πολιτών • Ιδιαίτερη ευγένεια και μεγάλη υπομονή κατά την επικοινωνία • Οξύνοια • Ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, δυνατότητα ευελιξίας και • διαπραγμάτευσης • Ικανότητα συνεργασίας και ομαδικό πνεύμα • Αποτελεσματικότητα και επαγγελματισμός
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. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός • Γνώση εφαρμογών Η/Υ. • Γνώση της Αγγλικής • Γνώση ξένων γλωσσών
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• Υποχρεωτική εργασία τις καθημερινές σε βάρδιες (πρωινή, • απογευματινή) και το Σάββατο (πρωινή βάρδια) • Ο/Η υπάλληλος μπορεί να υπηρετεί προσωρινά και σε κάποιο από τα • άλλα ΚΕΠ του Δήμου Θεσσαλονίκης, για κάλυψη μονιμότερων ή • έκτακτων υπηρεσιακών αναγκών
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**