ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	3
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	06/03/2026

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ (231 ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΥ ΚΟΡΔΕΛΙΟΥ)

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΥ-ΚΟΡΔΕΛΙΟΥ-ΕΥΟΣΜΟΥ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ) | ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ (231 ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΥ ΚΟΡΔΕΛΙΟΥ)

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
1678110381	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΝΤΙΣΤΑΣΕΩΣ 58, 56334, ΔΗΜΟΣ ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΥ-ΚΟΡΔΕΛΙΟΥ-ΕΥΟΣΜΟΥ, Ελλάδα

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

Κατηγορία Προσωπικού	Εντός Προσοντολογίου
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΠΕ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσομένους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους.

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**
• Όλοι οι Δημόσιοι Φορείς • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ • ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ • ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ • ΟΤΑ Α΄ΚΑΙ Β΄ • ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ	• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ (231 ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΥ ΚΟΡΔΕΛΙΟΥ) • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ)

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.
- Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου
- Τηρεί τα σχετικά με τη διακίνηση των ανωτέρω αναφερόμενων αιτήσεων πολιτών στατιστικά στοιχεία.
- Μεριμνά για τη λειτουργική διασύνδεση των ασκούμενων αρμοδιοτήτων με τους επιχειρησιακούς στόχους της υπερκείμενης Διεύθυνσης.
- Συγκεντρώνει, επεξεργάζεται, συνθέτει και παρουσιάζει τα απαραίτητα δεδομένα για την υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων.
- Διασφαλίζει συνθήκες συνεργασίας με άλλες υπηρεσίες του Φορέα και λοιπών φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.
- Αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για τη βελτίωση της λειτουργίας του Τμήματος.
- Μεριμνά για την παροχή διοικητικών πληροφοριών και τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης, αναζήτηση δικαιολογητικών και μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης, σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες και σύμφωνα με τον κεντρικό σχεδιασμό.
- Μεριμνά για την παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες (επικύρωση εγγράφων, θεώρηση γνησίου υπογραφής, χορήγηση αποδεικτικών φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας κλπ).
- Μεριμνά για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών που προέρχονται ως αιτήματα από άλλα Κ.Ε.Π., σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου.
- Συντονίζει τη διαχείριση των παραπόνων των πολιτών και τις προτάσεις τους για βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών.
- Τηρεί αρχεία, επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από τη δράση του ΚΕΠ του Δήμου.
- Συγκεντρώνει, ελέγχει, ομαδοποιεί, καταγράφει και διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες δικαιολογητικά μαζικών εργασιών που εκτελούν τα ΚΕΠ, τηρώντας και το ανάλογο αρχείο αυτών.
- Τήρηση πρωτοκόλλου και αρχείου όλων των ηλεκτρονικών μηνυμάτων του ΚΕΠ από το Υπουργείο (ΔΟΛΚΕΠ).
- Είναι υπεύθυνος για την διεκπεραίωση της αλληλογραφίας του ΚΕΠ μέσω ΕΛΤΑ και για την αποστολή σε μηνιαία βάση των στατιστικών στοιχείων των δαπανών ΕΛΤΑ στο Υπουργείο.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Συνεργάζεται με τους υπαλλήλους του τμήματος και τους Προϊσταμένους και υπαλλήλους της Διεύθυνσης και άλλων Διευθύνσεων του Δήμου, προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική άσκηση των αρμοδιοτήτων του τμήματος.

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. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός • Επιθυμητή η γνώση Αγγλικών ή άλλων ξένων γλωσσών • Δημόσιο Δίκαιο
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**