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 ΚΕΠ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΑΛΜΥΡΟΥ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
2111768287	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΒΑΣΙΛΕΩΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥ 117, 37100, ΔΗΜΟΣ ΑΛΜΥΡΟΥ, Ελλάδα

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

Κατηγορία Προσωπικού	Εντός Προσοντολογίου
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΤΕ	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσομένους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους. Λειτουργεί στο πλαίσιο της διοικητικής διαδικασίας και διεκπεραιώνει στην οργανική μονάδα στην οποία υπηρετεί, μέρος ή σύνολο διοικητικών εργασιών υπό την καθοδήγηση του προϊσταμένου του με σκοπό την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία 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**
• ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ • ΔΟΛ ΚΕΠ • ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ & ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ • Δ/ΝΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΟΤΑ Α΄& Β΄ΒΑΘΜΟΥ • ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΕΣ Δ/ΝΣΕΙΣ • ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ • ΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ • ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ • ΟΑΕΔ • ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ	• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ 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
- Εισηγείται και συντάσσει διοικητικά έγγραφα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Υπηρεσιακής μονάδας, εφαρμόζοντας την κείμενη νομοθεσία.
- Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για την διεκπεραίωση υποθέσεων σχετικών με τις δημόσιες υπηρεσίες.
- Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου,
- ελέγχει την πληρότητά τους και σε περίπτωση που για την διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται.
-
- Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στην αρμόδια για την διεκπεραίωσή τους
- υπηρεσία με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο.
-
- Παραλαμβάνει από τις αρμόδιες υπηρεσίες τα τελικά έγγραφα που έχουν ζητηθεί από τους πολίτες και
- μεριμνά για την παράδοσή τους στους πολίτες, είτε με αποστολή, είτε μέσω του ΚΕΠ.
-
- Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες σύμφωνα με τον γενικό σχεδιασμό των ΚΕΠ (επικύρωση
- εγγράφων, θεώρηση γνησίου υπογραφής, χορήγηση παράβολων, χορήγηση αποδεικτικών φορολογικής
- και ασφαλιστικής ενημερότητας.
- Τηρεί αρχεία και επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από την δράση του ΚΕΠ.
-

- Παρακολουθεί και υποστηρίζει την εφαρμογή του προγράμματος ekep για την εξυπηρέτηση των πολιτών σε απομακρυσμένους οικισμούς του Δήμου.
- Υποδέχεται από άλλα Κ.Ε.Π. αιτήσεις πολιτών η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του Δήμου. Προωθεί τα αιτήματα αυτά στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσίες και παρακολουθεί τη διαδικασία της διεκπεραίωσης και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών.
- Παραλαμβάνει τα σχετικά έγγραφα από τις υπηρεσίες και τα αποστέλλει στα Κ.Ε.Π. της αρχικής υποβολής των αιτήσεων.
- Υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών
- Αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για την επιτυχή ολοκλήρωση των θεμάτων που του ανατίθενται
- Προτείνει τρόπους βελτίωσης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της λειτουργίας και της οργάνωσης της Υπηρεσίας.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία
Συνεργάζεται με τους υπαλλήλους του Τμήματος της Διεύθυνσης και υπαλλήλους 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 Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής 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	• α) Πρωινή βάρδια:07.30 -14.00. • β) Απογευματινή βάρδια: 13.30-20.00. • Προσοχή: Στην περίπτωση αυτή, το ωράριο λειτουργίας του ΚΕΠ για την εξυπηρέτηση του κοινού (πολιτών και επιχειρήσεων) παραμένει: 08.00 - 20.00. • Διευκρινίζεται ότι το Σάββατο, το ωράριο εργασίας του προσωπικού των ΚΕΠ και το ωράριο λειτουργίας των ΚΕΠ ταυτίζονται και είναι: 08.00 - 14.00.
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	