ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	1
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	20/07/2026

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ | ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
2220611063	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΠΛΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ 1, 12134, ΔΗΜΟΣ ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ, Ελλάδα

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

Κατηγορία Προσωπικού	Εντός Προσοντολογίου
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΔΕ	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.

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	• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ 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.
- Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους.
- Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου
- Υποδέχεται τους πολίτες στο ΚΕΠ. Κατευθύνει τους πολίτες στις κατάλληλες θέσεις εργασίας, ανάλογα με τη διαδικασία που θέλουν να διεκπεραιώσουν. Υποδέχεται τα τηλεφωνήματα των πολιτών στο τηλεφωνικό κέντρο του κάθε ΚΕΠ.
- Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων από δημόσιες υπηρεσίες καθώς και για τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες των ΚΕΠ με τα απαιτούμενα κάθε φορά δικαιολογητικά.
- Δίδει στους πολίτες πληροφοριακά ή άλλα έντυπα, όπως υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις για τις διαδικασίες των ΚΕΠ.
- Παρέχει διάφορε υπηρεσίες στους πολίτες που δεν απαιτούν έγγραφο αίτημα π.χ. επικύρωση διοικητικών εγγράφων, θεώρηση γνησίου υπογραφής, βεβαιώσεις ταυτοπροσωπίας ανηλίκων.
- Διεκπεραιώνει τις διαδικασίες άμεσης εξυπηρέτησης των πολιτών με on line πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα της δημόσιας διοίκησης.
- Υποδέχεται αιτήσεις πολιτών μέσω της διαδικτυακής Πύλης της δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ και του κεντρικού Πανελλαδικού Τηλεφωνικού εξυπηρέτησης πολιτών, η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ. Εκτελεί τις διαδικασίες σχετικές με τα ψηφιακά πιστοποιητικά της διαδικτυακής Πύλης της δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ π.χ. φυσική ταυτοποίηση, ψηφιακές υπογραφές.
- Γενικότερα, υποδέχεται αιτήματα για κάθε διοικητική διαδικασία αρμοδιότητας των ΚΕΠ, όπως περιγράφεται κάθε φορά στις κοινές αποφάσεις του αρμοδίου για τα ΚΕΠ Υπουργού και του κατά περίπτωση αρμοδίου Υπουργού.
- Παραλαμβάνει από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών τα αιτήματα με τα δικαιολογητικά τους. Ελέγχει την πληρότητα των στοιχείων των φακέλων. Σε περιπτώσεις λαθών ή ελλείψεων στους φακέλους επικοινωνεί με τους πολίτες για τις απαραίτητες διορθώσεις ή συμπληρώσεις αντίστοιχα.
- Δίδει στοιχεία σχετικά με παράπονα ή καταγγελίες πολιτών και ελεγκτικών ή άλλων φορέων της δημόσιας διοίκησης που έχουν σχέση με τις αρμοδιότητές του.
- Η κατάρτιση, μελέτη του νομοθετικού πλαισίου, των σχετικών εγκυκλίων και ενημέρωση για το σύνολο των αρμοδιοτήτων του ΟΕΥ που αφορούν το Τμήμα στο οποίο εργάζεται.
- Σε περιπτώσεις εκτάκτων αναγκών της υπηρεσίας, μπορεί να ανατεθούν στους υπαλλήλους έκτακτα πλήρη ή ορισμένα καθήκοντα των : Υπαλλήλων Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών σε όλα τα ΚΕΠ του Δήμου Περιστερίου.
- Στους υπαλλήλους της θέσης Εργασίας, σύμφωνα με τους κανονισμούς της Υπηρεσίας, μπορεί να ανατεθούν τα έκτακτα/παράλληλα καθήκοντα μελών επιτροπών αξιολόγησης ή παραλαβής υλικών/υπηρεσιών.

- Στους υπαλλήλους της θέσης εργασίας, σύμφωνα με την κρίση της Υπηρεσίας, μπορεί να ανατεθούν τα έκτακτα/παράλληλα καθήκοντα μελών επιτροπών εντός της Δ/νσης ΚΕΠ για τη μελέτη, διερεύνηση, εκτέλεση ειδικών εργασιών του κύριου αντικειμένου της.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων	ΟΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
Τυπικά Προσόντα βάσει ΠΔ 85/2022	α) Οποιοδήποτε δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 Ι.Ε.Κ. ή δίπλωμα Επαγγελματικής Κατάρτισης επιπέδου μεταδευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης Ι.Ε.Κ. ή πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 Μεταλυκειακού Έτους - Τάξη Μαθητείας Επαγγελματικού Λυκείου (ΕΠΑ.Λ.) ή απολυτήριο ή πτυχίο ΕΠΑ.Λ. ή πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 4 ΕΠΑ.Λ. ή πτυχίο Τεχνικού Επαγγελματικού Εκπαιδευτηρίου (Τ.Ε.Ε.) Β΄ κύκλου Σπουδών ή πτυχίο Μέσης Τεχνικής Επαγγελματικής Σχολής Εργοδηγών (Ν.Δ. 580/1970) ή απολυτήριος τίτλος: - Ενιαίου Πολυκλαδικού Λυκείου (Ε.Π.Λ.) ή - Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου (Τ.Ε.Λ.) ή - Γενικού Λυκείου ή - Ενιαίου Λυκείου ή - Λυκείου Γενικής Κατεύθυνσης ή άλλος ισότιμος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή 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 • Γνώση διαχείρισης αρχείου. • Επιθυμητή η γνώση Αγγλικών ή άλλων ξένων γλωσσών.
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• Εργασία σε βάρδιες (πρωί, απόγευμα), καθημερινά και Σάββατο πρωί.
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	