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 ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ | ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ | ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
2677891071	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΠΡΩΗΝ ΑΜΕΡΙΚΑΝΙΚΗ ΒΑΣΗ - ΓΟΥΡΝΕΣ, 70014, ΔΗΜΟΣ ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ, Ελλάδα

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

Κατηγορία Προσωπικού	Εντός Προσοντολογίου
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΠΕ	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. ΚΕΠ Δήμου Ενότητα Γουβών

Γενικό Προφίλ	
Μισθολογικές Προβλέψεις	**Βαθμοί**
ΕΝΙΑΙΟ ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΟ - Ν. 4354/2015 (ΦΕΚ Α' 176), ΚΕΦ. Β'	• Α΄
☐Επιπλέον αμοιβές	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	**Αναφέρεται σε**
• ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΡΗΤΗΣ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ • ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΚΟ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ • Στρατολογικο Γραφείο Ηρακλείου • ΟΛΑ ΤΑ ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ • ΕΛΤΑ • ΕΛΓΑ • ΙΚΑ • ΝΑΤ • ΔΕΔΥΕ • ΟΠΕΚΑ • ΗΔΙΚΑ • Όλοι οι Δημόσιοι Φορείς	• Προϊστάμενος μονάδας: ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ • 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. • Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους. • Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου • Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών • 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 • δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιονδήποτε • πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών. • 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 κλπ). • Τηρεί αρχεία και επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από την δράση των ΚΕΠ του Δήμου.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων	ΝΑΙ
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.
Οι απαιτήσεις του ΠΔ 85/2022 και του ΟΕΥ 2013 (ΦΕΚ Β΄/3113/2013)	• Επί πλέον ως ειδικά προσόντα ορίζονται: • 1] Πολύ Καλή γνώση μιας γλώσσας χώρας της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Αγγλικά, Γαλλικά, Ιταλικά, Γερμανικά, Ισπανικά). • 2] Γνώση χειρισμού Η/Υ επιπλέον των αντικειμένων που αναφέρονται στο Π.Δ 85/2022 και στα αντικείμενα: • [iv] βάσεων δεδομένων και [v] παρουσιάσεων
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	
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
	ΌΧΙ	