ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	3
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	11/09/2024

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

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΣΕΡΡΩΝ

Μονάδα
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ | ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
2735114921	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
Κ.ΚΑΡΑΜΑΝΛΗ 36, 62100, ΔΗΜΟΣ ΣΕΡΡΩΝ, 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.

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**
• Υπουργεία • Ασφαλιστικά Ταμεία • Στρατολογία	• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ 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.
- 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 διάφορες διαδικασίες των δημοσίων υπηρεσιών και τους κατευθύνει στις αρμόδιες υπηρεσίες.
- Διεκπεραιώνει υπηρεσίες ηλεκτρονικής θυρίδας που περιλαμβάνουν την σάρωση εγγράφων, την ψηφιοποίηση τους και την αποστολή τους στην ηλεκτρονική θυρίδα των πολιτών μέσω της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης Ermis.
- Ενημερώνει τηλεφωνικά με τους πολίτες για την πορεία της αίτησής τους και για την παραλαβή του τελικού εγγράφου.
- Επικοινωνεί με εταιρείες courier για την ταχεία αποστολή των εγγράφων σε περιπτώσεις επείγουσας διεκπεραίωσης.
- Για ορισμένες κατηγορίες αιτήσεων (ψηφιακά πιστοποιητικά, πάσο ΑΜΕΑ κτλ.) συντάσσει συνοδευτικά εισηγητικά έγγραφα ηλεκτρονικά πρωτοκολλημένα.
- Προετοιμάζει την αλληλογραφία των αιτήσεων που πρέπει να διεκπεραιωθούν μέσω ΕΛΤΑ.
- Καταχωρεί στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο του συστήματος Ermis τα εισερχόμενα έγγραφα των υποβληθέντων αιτήσεων και μεριμνά για την ηλεκτρονική τους διεκπεραίωση.
- Παραλαμβάνει τα έγγραφα (πιστοποιητικά, βεβαιώσεις) από τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω Fax, ΕΛΤΑ ή Courier.
- Διαβιβάζει τις αιτήσεις με fax, e-mail και ΕΛΤΑ.
- Αναζητά τα σωστά στοιχεία επικοινωνίας των υπόλοιπων Δημόσιων Υπηρεσιών με τις οποίες επικοινωνεί για την έγκαιρη διεκπεραίωση των αιτημάτων των πολιτών.
- Παραλαμβάνει τις αιτήσεις από το Τμήμα Εξυπηρέτησης, εκδίδει τα διαβιβαστικά τους, τις διορθώνει όπου χρειάζεται και ενίοτε τις υποβάλλει από την αρχή.
- Οι αρμοδιότητες που προβλέπονται από τον Ν.3013/2002 και τις ΚΥΑ του Υπουργού Εσωτερικών και των συναρμοδίων των υπουργών για τα ΚΕΠ.
- Διαβιβάζει τις αιτήσεις των πολιτών με τα δικαιολογητικά τους, για έλεγχο, διεκπεραίωση ή ειδική αρχειοθέτηση (όπου απαιτείται) στο Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης.
- 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.
- Εξυπηρετεί τα αιτήματα πολιτών στα ΚΕΠ που είναι και ΕΚΕ (Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης) .
- Υποδέχεται αιτήσεις πολιτών μέσω της διαδικτυακής Πύλης της δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ και του κεντρικού Πανελλαδικού Τηλεφωνικού Κέντρου 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).

- Διεκπεραιώνει τις διαδικασίες άμεσης εξυπηρέτησης των πολιτών με on line πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα της δημόσιας διοίκησης.
- Ενεργεί την απογραφή των Στρατευσίμων με την έναρξή της.
- Αιτείται για το Πρόγραμμα Παροχής Χρηματικών Βοηθητικών και Βραβείων σε Πολύτεκνες Μητέρες ΟΓΑ (με την έναρξη του προγράμματος).
- Εκδίδει και ανανεώνει δελτία μετακίνησης ΑΜΕΑ (με την έναρξη του προγράμματος).
- Αιτείται για Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης .
- Αιτείται για Πρόγραμμα Κοινωνικού και Ιαματικού Τουρισμού ΛΑΕ/ΟΓΑ και παραδίδει στον πολίτη το δελτίο Προγράμματος ΛΑΕ/ΟΓΑ(με την έναρξη του προγράμματος).
- Εκδίδει βεβαιώσεις και ανανεώνει κάρτες ανεργίας από ΟΑΕΔ, βεβαιώσεις από ΟΑΕΕ, ΑΜΚΑ.
- Αιτείται για χορήγηση επιδόματος κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης.
- Εκδίδει αντίγραφο ποινικού μητρώου.
- Εκδίδει ασφαλιστική ενημερότητα από ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.
- Εκδίδει αποδεικτικό φορολογικής ενημερότητας από το Υπουργείο Οικονομικών.
- Εκδίδει βεβαιώσεις συντάξεων για φορολογική χρήση από ΙΚΑ , ΟΓΑ, ΝΑΤ.
- Εκδίδει ηλεκτρονικά παράβολα (e-Παράβολο) από το Υπουργείο Οικονομικών.
- Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες που δεν απαιτούν έγγραφο αίτημα (π.χ. επικύρωση διοικητικών εγγράφων, θεώρηση γνησίου υπογραφής, βεβαιώσεις ταυτοπροσωπίας ανηλίκων).
- Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών, στην αρμόδια για την έκδοση της αιτούμενη διοικητικής πράξης υπηρεσία και τέλος παραδίδει στον ενδιαφερόμενο τη διοικητική πράξη (βεβαίωση πιστοποιητικό άδεια κλπ που εξέδωσε ή καθ ύλη αρμόδια υπηρεσία.
- Παραλαμβάνει τις αιτήσεις των πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους - οι οποίες εμπίπτουν στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ - με τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Σε περίπτωση που απαιτούνται δικαιολογητικά, τα οποία δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση και μπορούν να ζητηθούν υπηρεσιακά, τα αναζητά από τις αρμόδιες Υπηρεσίες.

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	
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**
	ΟΧΙ	