ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	1
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	02/10/2025

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού Π0302 - ΤΜΗΜΑ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ Δ' ΚΑΙ Ε' ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Μονάδα
Π - ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ | Π03 - ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ | Π0302 - ΤΜΗΜΑ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ Δ' ΚΑΙ Ε' ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
2785110101	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΑΓΓΕΛΑΚΗ 4, 54621, ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ, 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
Συναλλασσόμενος με τους πολίτες τους παρέχει πληροφορίες, τους παραδίδει τα αιτηθέντα έγγραφα, υποδέχεται τις αιτήσεις τους για όλες τις πιστοποιημένες διαδικασίες των ΚΕΠ, επικυρώνει το γνήσιο της υπογραφής και θεωρεί ακριβή αντίγραφα

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**
• Υπουργείο που είναι • αρμόδιο για τα ΚΕΠ • Υπηρεσίες του • Δημοσίου, αρμόδιες ή • εμπλεκόμενες στις • εκτελούμενες διαδικασίες • Τμήμα ΚΕΠ Α Δημοτικής • Κοινότητας και • Διοικητικής Υποστήριξης	• Προϊστάμενος μονάδας: Π0302 - ΤΜΗΜΑ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ Δ' ΚΑΙ Ε' ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ • Προϊστάμενος μονάδας: Π03 - ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ 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.
- Α. Η εκτέλεση των εργασιών εξυπηρέτησης κοινού:
- 1. Επικοινωνεί με τρόπο άμεσο και αποτελεσματικό
- 2. Συλλέγει και διασταυρώνει πληροφορίες και αξιολογεί τις πηγές
- 3. Υποδέχεται τους πολίτες στο ΚΕΠ. Κατευθύνει τους πολίτες στις κατάλληλες θέσεις
- εργασίας, ανάλογα με τις διαδικασία που θέλουν να διεκπεραιώσουν. Υποδέχεται τα
- τηλεφωνήματα των πολιτών στο τηλεφωνικό κέντρο του κάθε ΚΕΠ.
- 4. Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες
- των ΚΕΠ με τα απαιτούμενα κάθε φορά δικαιολογητικά και για τις ενέργειες που
- απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων από Δημόσιες Υπηρεσίες,
- χρησιμοποιώντας κάθε πρόσφορο μέσο.
- 5. Δίδει στους πολίτες πληροφοριακά ή άλλα έντυπα (π.χ. υπεύθυνες δηλώσεις,
- εξουσιοδοτήσεις, αιτήσεις) για τις διαδικασίες των ΚΕΠ.
- 6. Δέχεται τις αιτήσεις των πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους - οι οποίες
- εμπίπτουν στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ - με τα απαραίτητα δικαιολογητικά.
- Διεκπεραιώνει κατάλληλα τις αιτήσεις στα πληροφοριακά συστήματα που
- χρησιμοποιούν τα ΚΕΠ
- 7. Εκτελεί διοικητικές διαδικασίες αρμοδιότητας των ΚΕΠ που δεν απαιτούν έγγραφο
- ή ηλεκτρονικό αίτημα (π.χ. επικύρωση διοικητικών εγγράφων, θεώρηση γνησίου
- υπογραφής).
- 8. Διεκπεραιώνει τις διαδικασίες αρμοδιότητας των ΚΕΠ άμεσης εξυπηρέτησης των
- πολιτών με την online πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας
- Διοίκησης που δίδεται στα ΚΕΠ.
- 9. Γενικότερα, υποδέχεται αιτήματα για κάθε διοικητική διαδικασία αρμοδιότητας των
- ΚΕΠ, όπως περιγράφεται κάθε φορά.
- 10. Διαβιβάζει τις αιτήσεις των πολιτών με τα δικαιολογητικά τους, για έλεγχο,

- διεκπεραίωση ή ειδική αρχειοθέτηση (όπου απαιτείται) στο γραφείο ελέγχου-αρχείου
- του ΚΕΠ.
- 11. Παραλαμβάνει από το γραφείο ελέγχου-αρχείου του ΚΕΠ τα έγγραφα που έχουν
- ζητηθεί από τους πολίτες και τα παραδίδει σε αυτούς, εκτελώντας τις
- προβλεπόμενες κάθε φορά διαδικασίες.
- 12. Εξυπηρετεί τα αιτήματα πολιτών στα ΚΕΠ που είναι και ΕΚΕ (Ενιαία Κέντρα
- Εξυπηρέτησης), διεκπεραιώνοντάς τα εξ ολοκλήρου.
- 13. Υποδέχεται και διαβιβάζει τα παράπονα των πολιτών στους Προϊσταμένους
- Τμήματος & Δ/νσης
- 14. Ενημερώνεται για το εκάστοτε νομοθετικό/διοικητικό πλαίσιο και τις σχετικές
- εσωτερικές οδηγίες της Δ/νσης ΚΕΠ που αφορά στις διαδικασίες που εκτελεί.
- Έκτακτα / Παράλληλα καθήκοντα
- Β. Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σύμφωνα με τις ανάγκες της Υπηρεσίας και όπως
- καταγράφεται στο μηνιαίο πρόγραμμα εργασίας κάθε ΚΕΠ, μπορεί να ανατεθούν τα
- παράλληλα καθήκοντα υπεύθυνου βάρδιας ΚΕΠ, όπως περιγράφονται στη συνέχεια, σε
- όλα τα ΚΕΠ του ΔΘ.
- 15. Την μέριμνα για το άνοιγμα του κτιρίου ΚΕΠ στην αρχή της πρώτης βάρδιας
- (ξεκλείδωμα κυρίας εισόδου και εξόδων ασφαλείας, απενεργοποίηση συναγερμού
- κλπ).
- 16. Την επίβλεψη τήρησης του προγράμματος και την υπογραφή των παρουσιολογίων.
- 17. Την εποπτεία της εύρυθμης λειτουργίας του ΚΕΠ, την αντιμετώπιση των μικρών,
- καθημερινών δυσλειτουργιών και την άμεση, τηλεφωνική επικοινωνία με τους
- Προϊσταμένους Τμημάτων ή Διευθύνσεως, όταν κρίνεται αδύνατη η αντιμετώπιση
- των δυσλειτουργιών.
- 18. Την μέριμνα για το κλείσιμο του κτιρίου ΚΕΠ στο τέλος της τελευταίας βάρδιας
- (κλείδωμα κυρίας εισόδου και εξόδων ασφαλείας, κλείσιμο παραθύρων,
- ενεργοποίηση συναγερμού κλπ)
- 19. Την ανάθεση έκτακτων καθηκόντων στους υπαλλήλους της βάρδιας, για λόγους
- εξυπηρέτησης των πολιτών και της Υπηρεσίας, σύμφωνα με τις περιγραφές των
- Έκτακτων και Παράλληλων καθηκόντων κάθε θέσης εργασίας.
- 20. Την υποδοχή πολιτών για την κατάθεση παραπόνων και παρατηρήσεων, για τα ΚΕΠ
- ή/και τις βάρδιες όπου δεν παρευρίσκεται κάποιος προϊστάμενος.
- 21. Την εκτέλεση των απαιτούμενων ενεργειών για τις περιπτώσεις έκτακτων αναγκών
- (π.χ. φωτιά, σεισμός, εκκένωση κτιρίου), όπως κάθε φορά προβλέπονται
- 22. Την ενημέρωση των Προϊσταμένων Διευθύνσεως ή Τμημάτων για κάθε πρόβλημα,
- έλλειψη ή δυσλειτουργία.
- Γ. Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών της Υπηρεσίας,
- όπως κρίνονται από τους Προϊσταμένους Δ/νσης, Τμημάτων ή τον Υπεύθυνο Βάρδιας,
- μπορεί να ανατεθούν έκτακτα καθήκοντα (για το πλήρες ή τμήμα του ημερήσιου ωραρίου)
- εργασιών ελέγχου-αρχείου, σε όλα τα ΚΕΠ του ΔΘ, όπως περιγράφονται στη συνέχεια:
- 23. Παραλαμβάνει τα αιτήματα των πολιτών με τα δικαιολογητικά τους από τα γραφεία
- εξυπηρέτησης κοινού του ΚΕΠ. Ελέγχει την πληρότητα των αντίστοιχων φακέλων.
- Σε περιπτώσεις λαθών ή ελλείψεων στους φακέλους, επικοινωνεί με τους πολίτες
- για τις απαραίτητες διορθώσεις ή συμπληρώσεις, αντίστοιχα. Σε περιπτώσεις που
- απαιτούνται δικαιολογητικά, τα οποία δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση και
- μπορεί να ζητηθούν αυτεπάγγελτα, τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με
- οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες Υπηρεσίες, μετά από σχετική

- εξουσιοδότηση των πολιτών.
- 24. Προωθεί τα αιτήματα για τη διεκπεραίωσή τους προς τις αρμόδιες Υπηρεσίες με τον
- καταλληλότερο τρόπο (π.χ. ταχυδρομικά, με επιτόπου επίδοση, ηλεκτρονικά).
- Οργανώνει, ομαδοποιεί και καταγράφει σε καταστάσεις την αποστολή των φακέλων.
- Αρχειοθετεί τις καταστάσεις αποστολής φακέλων και τις διαθέτει όποτε χρειαστεί.
- 25. Παρακολουθεί τη διαδικασία της διεκπεραίωσης, επικοινωνώντας όταν απαιτείται,
- με τις αρμόδιες Υπηρεσίες. Μεριμνά για την τήρηση των νόμιμων χρονικών
- προθεσμιών. Αρχειοθετεί, όπου απαιτείται, τα αιτήματα των πολιτών.
- 26. Παραλαμβάνει τα αιτηθέντα έγγραφα των πολιτών από τις αρμόδιες Υπηρεσίες,
- ενημερώνει σχετικά τα Πληροφοριακά Συστήματα που χρησιμοποιούν τα ΚΕΠ και
- τα διαβιβάζει στο γραφείο παραλαβών του ΚΕΠ για την παράδοσή τους στους
- πολίτες. Ενημερώνει με κάθε πρόσφορο τρόπο τους πολίτες ότι μπορούν να
- παραλάβουν τα αιτηθέντα έγγραφα.
- 27. Υποδέχεται αιτήσεις πολιτών ηλεκτρονικά μέσω όλων των πρόσφορων ή
- καθορισμένων τρόπων, η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες των
- ΚΕΠ, τις οποίες και ολοκληρώνει.
- 28. Συγκεντρώνει, ελέγχει, ομαδοποιεί και διαβιβάζει στις αρμόδιες Υπηρεσίες
- δικαιολογητικά μαζικών εργασιών που εκτελούν τα ΚΕΠ.
- Δ. Στους υπαλλήλους της θέσης εργασίας μπορεί να ανατεθεί η εκτέλεση
- έκτακτων/παράλληλων καθηκόντων με την ιδιότητά τους ως υπαλλήλων του Δήμου
- Θεσσαλονίκης ως εξής:
- 29. μελών επιτροπών διενέργειας/αξιολόγησης διαγωνισμών ή παραλαβής
- υλικών/υπηρεσιών, σύμφωνα με τους κανονισμούς της Υπηρεσίας,
- 30. μελών επιτροπών εντός της Δ/νσης ΚΕΠ για τη μελέτη, διερεύνηση, εκτέλεση
- ειδικών εργασιών των κύριων αντικειμένων της θέσης εργασίας, σύμφωνα με τη
- κρίση της Υπηρεσίας
- Ε. Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών της Υπηρεσίας,
- όπως κρίνονται από τους Προϊσταμένους Δ/νσης, Τμημάτων ή τον Υπεύθυνο Βάρδιας, μπορεί
- να ανατεθούν τα παρακάτω έκτακτα καθήκοντα (για το πλήρες ή τμήμα του ημερήσιου
- ωραρίου)
- 1. Την επικουρία του Προϊσταμένου Τμήματος στην σύνταξη του προγράμματος εργασίας
- (καθορισμός βαρδιών) όλων των εργαζομένων έτσι ώστε να διασφαλίζεται η εύρυθμη
- λειτουργία του ΚΕΠ. Για κάθε βάρδια θα πρέπει να ορίζονται και να εμφανίζεται στο
- πρόγραμμα ειδικοί ρόλοι (π.χ. ο «υπεύθυνος βάρδιας», το προσωπικό ασφαλείας).
- 2. Την καταχώρηση των μηνιαίων δελτίων ΕΛΤΑ
- 3. Την φροντίδα της έγκαιρης αποστολής των αιτήσεων αδειών όλων των υπαλλήλων του
- ΚΕΠ στον Προϊστάμενο του Τμήματος
- 4. Την φροντίδα διακίνησης, χωρίς χρονοτριβή, όλων των εγγράφων από και προς το
- Γραφείο Διοικητικής Υποστήριξης της Διεύθυνσης ΚΕΠ και την φροντίδα ενημέρωσης
- όλων των υπαλλήλων, σε όποια έγγραφα αυτό προβλέπεται ή απαιτείται.
- 5. Την εποπτεία της καθημερινής εύρυθμης λειτουργίας του ΚΕΠ, την αντιμετώπιση των
- μικρών, καθημερινών δυσλειτουργιών και την άμεση, τηλεφωνική επικοινωνία με τους
- Προϊσταμένους Διευθύνσεως ή Τμημάτων, όταν κρίνεται αδύνατη η αντιμετώπιση των
- δυσλειτουργιών.
- 6. Την φροντίδα έγκαιρης παραλαβής από τον αποθηκευτικό χώρο της Διεύθυνσης ΚΕΠ
- όλων των αναλωσίμων που απαιτούνται για την εύρυθμη λειτουργία του ΚΕΠ.
- 7. Την εκτέλεση των απαιτούμενων ενεργειών για τις περιπτώσεις έκτακτων αναγκών (π.χ.

• φωτιά, σεισμός, εκκένωση κτιρίου), όπως κάθε φορά προβλέπονται

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	• Διάθεση και ικανότητα για επίλυση των αιτημάτων και των ερωτημάτων • των πολιτών • Ιδιαίτερη ευγένεια και μεγάλη υπομονή κατά την επικοινωνία • Οξύνοια • Ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, δυνατότητα ευελιξίας και • διαπραγμάτευσης • Ικανότητα συνεργασίας και ομαδικό πνεύμα • Αποτελεσματικότητα και επαγγελματισμός
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 • Γνώση εφαρμογών Η/Υ. • Γνώση της Αγγλικής • Γνώση ξένων γλωσσών
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• Υποχρεωτική εργασία τις καθημερινές σε βάρδιες (πρωινή, • απογευματινή) και το Σάββατο (πρωινή βάρδια) • Ο/Η υπάλληλος μπορεί να υπηρετεί προσωρινά και σε κάποιο από τα • άλλα ΚΕΠ του Δήμου Θεσσαλονίκης, για κάλυψη μονιμότερων ή

	• έκτακτων υπηρεσιακών αναγκών, σύμφωνα με το κάθε φορά ισχύον • νομικό πλαίσιο για τις μετακινήσεις υπαλλήλων ΔΥΠ.
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**
		Αναφέρεται η ταχυδρομική Διεύθυνση της Δ/νσης ΚΕΠ του Δήμου Θεσσαλονίκης. Ο/Η υπάλληλος θα τοποθετηθεί μόνιμα ή προσωρινά και θα υπηρετεί σε κάποιο από τα ΚΕΠ του Δήμου Θεσσαλονίκης, ανάλογα με τις υπηρεσιακές ανάγκες, στην τρέχουσα ταχυδρομική διεύθυνση που αυτό στεγάζεται και λειτουργεί