

ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΦΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| ΕΚΔΟΣΗ:                  | 2          |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ: | 11/09/2024 |

| Τομέας Πολιτικής                    | Κωδικός ΓΠ | Τίτλος Θέσης Εργασίας                                                             |
|-------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέρμνα | 2.6        | Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού<br>ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ |

| Οργανισμός     |
|----------------|
| ΔΗΜΟΣ ΡΕΘΥΜΝΗΣ |

| Μονάδα                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------|
| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ   ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ   ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ |

| Κωδικός Θέσης | Κατηγορία Προσωπικού |
|---------------|----------------------|
| 3024101259    | ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ   |

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

| Εντός Προσωντολογίου | Κατηγορία Εκπαίδευσης | Κλάδος                          | Ειδικότητα                      |
|----------------------|-----------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| ΝΑΙ                  | ΠΕ                    | ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ | ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ |

| Τόπος Εργασίας                                       | Εξυπηρέτηση Πολίτη |
|------------------------------------------------------|--------------------|
| ΑΣΚΟΥΤΣΗ & ΖΥΜΒΡΑΚΑΚΗ, 74100, ΔΗΜΟΣ ΡΕΘΥΜΝΗΣ, Ελλάδα | ΝΑΙ                |

| Συνομη Περιγραφή της θέσης εργασίας                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Μερμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσομένους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους. |

| Γενικό Προφίλ                                              |                                                                                             |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Μισθολογικές Προβλέψεις                                    | Βαθμός                                                                                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> Υπαγωγή στο μισθολόγιο | <ul style="list-style-type: none"><li>• Α΄</li><li>• Β΄</li><li>• Γ΄</li><li>• Δ΄</li></ul> |
| <input type="checkbox"/> Εξαίρεση από το μισθολόγιο        |                                                                                             |
| <input type="checkbox"/> Επιπλέον αμοιβές                  |                                                                                             |

| Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας                                                                                                                                                                 |                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται                                                                                                                                                              | Αναφέρεται σε                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Υπουργεία</li> <li>• 2. Περιφέρεια</li> <li>• 3. Αποκεντρωμένη Διοίκηση</li> <li>• 4. ΟΤΑ α΄ βαθμού</li> <li>• 5. Λοιπές Υπηρεσίες του Δήμου</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ</li> </ul> |

| Κύρια καθήκοντα                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσομένους σχετικά με τα αιτήματά τους, τηρώντας τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (π.χ. προθεσμίες κλπ.).</li> <li>• Καταγράφει παρατηρήσεις, συστάσεις και παράπονα του κοινού με συστηματικό τρόπο και τα μεταφέρει στους αρμοδίους προς διεκπεραίωση.</li> <li>• Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους.</li> <li>• Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου</li> <li>• Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων σχετικών με τις δημόσιες υπηρεσίες.</li> <li>• Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών για τη διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου, ελέγχει</li> <li>• την πληρότητά τους και, σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά που</li> <li>• δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο από</li> <li>• τις αρμόδιες υπηρεσίες, έπειτα από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.</li> <li>• Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσία με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο.</li> <li>• Παραλαμβάνει από τις αρμόδιες υπηρεσίες τα τελικά έγγραφα που έχουν ζητηθεί από τους πολίτες και μεριμνά</li> <li>• για την παράδοσή τους σε αυτούς.</li> <li>• Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες (επικύρωση εγγράφων, θεώρηση γνησίου υπογραφής, χορήγηση παραβόλων, χορήγηση αποδεικτικών φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας κ.λπ.)</li> <li>• Τηρεί αρχεία και επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από τη δράση των ΚΕΠ του Δήμου.</li> <li>• Υποδέχεται από άλλα ΚΕΠ αιτήσεις πολιτών, η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του Δήμου.</li> <li>• Προωθεί τα ανωτέρω αιτήματα στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσίες και παρακολουθεί τη διαδικασία της διεκπεραίωσης και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών.</li> <li>• Παραλαμβάνει τα σχετικά έγγραφα από τις υπηρεσίες και τα αποστέλλει στα ΚΕΠ όπου είχαν αρχικώς υποβληθεί οι αιτήσεις.</li> <li>• Υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.</li> <li>• Εισηγείται και συντάσσει διοικητικά έγγραφα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Υπηρεσιακής μονάδας, εφαρμόζοντας την κείμενη νομοθεσία.</li> <li>• Προτείνει τρόπους βελτίωσης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της λειτουργίας και της οργάνωσης</li> <li>• της υπηρεσίας</li> </ul> |

| Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία |  |
|------------------------------------|--|
|                                    |  |

| Απαιτούμενα Προσόντα                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ύπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα | ΌΧΙ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Τυπικά Προσόντα                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Προσόντα βάση ΠΔ 85/2022                                              | α) Πτυχίο ή δίπλωμα οποιουδήποτε Τμήματος Α.Ε.Ι. της ημεδαπής ή ακαδημαϊκά ισοδύναμος ή ισότιμος τίτλος σχολών της αλλοδαπής.<br>β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου.                                                                                                                                                                                                                         |
| Γνώσεις                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Διαδικασίες διοικητικής πρακτικής και οργάνωσης.</li> <li>Δομή, αρμοδιότητες και στελέχωση της υπηρεσίας.</li> <li>Βασικές γνώσεις κώδικα διοικητικής διαδικασίας και της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας της υπηρεσίας του.</li> <li>Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου.</li> <li>Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός</li> </ul> |
| 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            |
| Επιθυμητά Προσόντα                    |                   |

| Διάρκεια θητείας | Υποχρεωτική επιμόρφωση πριν την ανάληψη της θέσης | Άλλες Πληροφορίες |
|------------------|---------------------------------------------------|-------------------|
|                  |                                                   |                   |