**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 ΤΜΗΜΑ Κ.Ε.Π.-207 |

| Φορέας |
|---|
| ΔΗΜΟΣ ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ |

| Μονάδα |
|---|
| ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΑΓΟΜΕΝΕΣ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟΝ ΔΗΜΑΡΧΟ \| Α ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ \| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ \| ΤΜΗΜΑ Κ.Ε.Π.-207 |

| Κωδικός Θέσης | Εξυπηρέτηση Πολίτη |
|---|---|
| 3050114681 | ΝΑΙ |

| Διεύθυνση Εργασίας |
|---|
| ΙΩΝΟΣ ΔΡΑΓΟΥΜΗ 1, 41222, ΔΗΜΟΣ ΛΑΡΙΣΑΙΩΝ, 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΄<br>• Β΄<br>• Γ΄<br>• Δ΄ |
| ☐Επιπλέον αμοιβές | |

| Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας | |
|---|---|
| **Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται** | **Αναφέρεται σε** |
| • Δημόσιες Υπηρεσίες –Υπουργεία<br>• Λοιπές Διευθύνσεις του Δήμου | • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ<br>• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ Κ.Ε.Π.-207 |

**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.
- Η υποδοχή των πολιτών στο ΚΕΠ, η κατεύθυνση τους στις κατάλληλες θέσεις εργασίας, ανάλογα με τις διαδικασία που θέλουν να διεκπεραιώσουν. Η υποδοχή των τηλεφωνημάτων των πολιτών στο τηλεφωνικό κέντρο του κάθε ΚΕΠ.
- Η ενημέρωση και η πληροφόρηση των πολιτών για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων από δημόσιες υπηρεσίες καθώς και για τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες των ΚΕΠ και τα απαιτούμενα κάθε φορά δικαιολογητικά
- Η παροχή στους πολίτες πληροφοριακών ή άλλων εντύπων (π.χ. υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις) για τις διαδικασίες των ΚΕΠ.
- Η λήψη των αιτήσεων των πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους, οι οποίες εμπίπτουν στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ, ο έλεγχος της πληρότητας των φακέλων και σε περίπτωση που απαιτούνται δικαιολογητικά που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, η αναζήτηση και η παραλαβή τους με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο.
- Η παραλαβή από τον αρμόδιο Υπάλληλο Εσωτερικής Ανταπόκρισης των τελικών εγγράφων που έχουν ζητηθεί από τους πολίτες (σε χάρτινη ή ηλεκτρονική μορφή) και η μέριμνα για την παράδοση τους σε αυτούς.
- Η διεκπεραίωση της διαδικασίας άμεσης εξυπηρέτησης των πολιτών με άμεση διαδικτυακή πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης
- Η υποδοχή αιτήσεων 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. Η εκτέλεση διαδικασιών σχετικές με τα ψηφιακά πιστοποιητικά της Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» (π.χ. φυσική ταυτοποίηση, ψηφιακές υπογραφές).
- Η επικύρωση αντιγράφων ή η θεώρηση του γνησίου της υπογραφής και γενικά η παροχή διαφόρων υπηρεσιών προς τους πολίτες όπως η ασφαλιστική ενημερότητα, βεβαιώσεις συντάξεων, ενημερωτικά, αιτήσεις οικιακού τιμολογίου και οποιαδήποτε άλλη εξωτερική εφαρμογή
- Η διαβίβαση αιτήσεων των πολιτών με τα δικαιολογητικά τους, για έλεγχο, διεκπεραίωση ή ειδική αρχειοθέτηση (όπου απαιτείται) στον αρμόδιο Υπάλληλο Εσωτερικής Ανταπόκρισης
- Η παροχή στοιχείων σχετικά με τα παράπονα ή τις καταγγελίες πολιτών και ελεγκτικών ή άλλων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης που έχουν σχέση με τις αρμοδιότητές του.

| 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.<br>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.<br>• Βασικές γνώσεις κώδικα διοικητικής διαδικασίας και της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητος της υπηρεσίας του. |
| **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** |
|---|---|---|
| | | |