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 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ | ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ

Κωδικός Θέσης	**Εξυπηρέτηση Πολίτη**
3124751197	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΤΕΡΨΙΧΟΡΗΣ 51 & ΑΡΤΕΜΙΔΟΣ, 17562, ΔΗΜΟΣ ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ, Ελλάδα

Εργασιακή Σχέση
ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

Κατηγορία Προσωπικού	**Εντός Προσοντολογίου**
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	**Κλάδος**	**Ειδικότητα**
ΔΕ	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**
• ΗΔΙΚΑ ΑΕ • ΔΗΜΟΙ –ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΑ-ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ • ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΕΙΣ - • ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ (ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ) • ΟΠΕΚΑ (ΠΡΩΗΝ ΟΓΑ) • ΟΑΕΔ • ΕΛΤΑ • ΕΥΔΑΠ • ΥΠ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ • ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ-ΠΕΔΥ • ΝΠΔΔ • ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ • ΑΛΛΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΟΙ ΟΠΟΙΟΙ ΣΥΝΑΠΤΟΥΝ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΚΕΠ σύμφωνα με ΚΥΑ &ΥΠ. ΔΙΟΙΚΗΤ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ	• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΟΥ 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 • ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΑ: • Υποδέχεται ευγενικά τους πολίτες στο ΚΕΠ ενημερώνει και πληροφορεί για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων. • Παραλαμβάνει τις αιτήσεις των πολιτών για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους από συνεργαζόμενες υπηρεσίες του δημοσίου και καταχωρεί τα στοιχεία τους σε ειδικό ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, αναζητώντας εκ παραλλήλου και παραλαμβάνοντας δικαιολογητικά-παραστατικά, με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο και κατόπιν εξουσιοδότησης του αιτούντος πολίτη. • Χορηγεί έντυπα υπευθύνων δηλώσεων του Ν 1599/1986 καθώς επίσης και εξουσιοδοτήσεων., βεβαιώνοντας, όπου απαιτείται, το γνήσιο της υπογραφής και την πιστότητα αντιγράφου δημοσίου εγγράφου. • Επιμελείται και αναπαράγει πληροφοριακά έντυπα των διαδικασιών που εμπίπτουν στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ. • Παρακολουθεί τυχόν αλλαγές που επέρχονται στις διοικητικές διαδικασίες και ενημερώνει την ειδική διαδικτυακή πύλη του Δήμου και τους καθ ύλην αρμοδίους προκειμένου να υποστηρίζεται η ορθή λειτουργία του γραφείου. • Διεκπεραιώνει υπηρεσίες άμεσης εξυπηρέτησης με on-line σύνδεση στα πληροφοριακά συστήματα της δημόσιας διοίκησης . • Διεκπεραιώνει αιτήσεις μέσω της διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ. • Επιμελείται των διαδικασιών ψηφιακών πιστοποιητικών , ψηφιακών υπογραφών και έγγραφων ηλεκτρονικής θυρίδας, όπου αυτή εφαρμόζεται. • Ενημερώνει τους πολίτες για την διεκπεραίωση των αιτήσεών τους και παραδίδει νόμιμα τις τελικές πράξεις .

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	
Επιθυμητές Γνώσεις	• Γνώσεις του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας καθώς επίσης και τυχόν τροποποιήσεις αυτού, για τα θέματα που άπτονται των σχέσεων κράτους – πολίτη και όχι μόνον. • Νομοθετικό πλαίσιο διαδικασιών ΚΕΠ • ECDL και ευρύτερες γνώσεις λειτουργίας και εφαρμογής Η/Υ • Ικανές να αποδειχθούν, γνώσεις οργάνωσης και πρακτικής. • Ικανές να αποδειχθούν , άριστες γνώσεις, τουλάχιστον μίας ξένης γλώσσας.(ενίοτε, επιπλέον της Αγγλικής) • Επικοινωνιακές ικανότητες • Ικανότητα αντίληψης και παρακολούθησης αλλαγών των διοικητικών διαδικασιών για την αρτιότερη λειτουργία της υπηρεσίας. • Ικανότητα ευπρεπούς εξωτερικής εμφάνισης.
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**