

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 Μέρμνα | 2.6        | Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού<br>ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ |

| Οργανισμός       |
|------------------|
| ΔΗΜΟΣ ΜΑΛΕΒΙΖΙΟΥ |

| Μονάδα                                     |
|--------------------------------------------|
| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ   ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ |

| Κωδικός Θέσης | Κατηγορία Προσωπικού |
|---------------|----------------------|
| 3254124581    | 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 |
|---------------------------------------------------|--------------------|
| ΔΗΜΟΣ ΜΑΛΕΒΙΖΙΟΥ, 71414, ΔΗΜΟΣ ΜΑΛΕΒΙΖΙΟΥ, Ελλάδα | ΝΑΙ                |

| Συντομη 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>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ</li> <li>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ</li> <li>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ Επεξεργασία Διαγραφή Εισαγωγή πριν Επάνω Κάτω</li> <li>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ</li> <li>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ</li> <li>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ</li> <li>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ</li> <li>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ</li> <li>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ ΚΑΙ ΝΗΣΙΩΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ</li> <li>ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ</li> <li>ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΡΗΤΗΣ</li> <li>ΛΟΙΠΕΣ Δ/ΝΣΕΙΣ ΔΗΜΟΥ/ΝΠΔΔ-ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΔΗΜΟΥ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ</li> <li>Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ</li> </ul> |

| Κύρια καθήκοντα                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσόμενους 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>Υποδέχεται τους πολίτες στο ΚΕΠ. Υποδέχεται επίσης τα τηλεφωνήματα των πολιτών στο τηλεφωνικό κέντρο του κάθε ΚΕΠ</li> <li>Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσόμενους σχετικά με τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων από δημόσιες υπηρεσίες καθώς και για τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες των ΚΕΠ με τα απαιτούμενα κάθε φορά δικαιολογητικά τηρώντας τα προβλεπόμενα</li> <li>Παραλαμβάνει τις αιτήσεις των πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους οι οποίες εμπίπτουν στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ με τα απαραίτητα δικαιολογητικά και τις εισάγει στο πληροφοριακό σύστημα eΚΕΠ-ΕΡΜΗΣ. Σε περίπτωση που απαιτούνται δικαιολογητικά, τα οποία δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση και μπορούν να ζητηθούν υπηρεσιακά, τα αναζητά από τις αρμόδιες Υπηρεσίες. Σε περίπτωση προβλήματος ενεργεί τις απαραίτητες διαδικασίες για την απεμπλοκή της διαδικασίας. Επεξεργασία Διαγραφή Εισαγωγή πριν Επάνω Κάτω</li> <li>Υποδέχεται αιτήσεις πολιτών μέσω της Διαδυκτιακής Πύλης της δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ ή διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ. Εκτελεί τις διαδικασίες σχετικές με τα ψηφιακά πιστοποιητικά της Διαδυκτιακής Πύλης της δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ (π.χ. φυσική ταυτοποίηση, ψηφιακές υπογραφές)</li> <li>Γενικότερα, υποδέχεται αιτήματα για κάθε διοικητική διαδικασία αρμοδιότητας των ΚΕΠ όπως περιγράφεται κάθε φορά στις κοινές αποφάσεις του αρμόδιου για τα ΚΕΠ Υπουργού και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού</li> <li>Αποδίδει ΑΜΚΑ και μεταβάλλει ή επικαιροποιεί τα στοιχεία του ΑΜΚΑ των ήδη απογεγραμμένων</li> </ul> |

- Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες που δεν απαιτούν έγγραφο αίτημα (π.χ. επικύρωση διοικητικών εγγράφων, θεώρηση γνησίου υπογραφής, βεβαιώσεις ταυτοπροσωπίας ανηλίκων).
- Χορηγεί στους πολίτες πληροφοριακά ή άλλα έντυπα (π.χ. υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις) για τις διαδικασίες των ΚΕΠ και εκδίδει για λογαριασμό τους ηλεκτρονικά παράβολα.
- Μεριμνά για την παράδοση των τελικών εγγράφων που έχουν ζητηθεί από τους πολίτες σε αυτούς ή σε νόμιμα εξουσιοδοτημένα άτομα.
- Καταγράφει παρατηρήσεις, συστάσεις και παράπονα του κοινού με συστηματικό τρόπο και τα μεταφέρει στους αρμοδίους προς διεκπεραίωση.

### Θεσμική Εκπροσώπιση 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εργασία σε κυλιόμενο ωράριο</li> <li>• Μετακινήσεις εκτός υπηρεσίας</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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 |
|                                       | ΌΧΙ                                               |                   |