ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	3
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	07/04/2026

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ ΔΕ ΠΥΘΑΓΟΡΕΙΟΥ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΣΑΜΟΥ

Μονάδα
ΔΗΜΑΡΧΟΣ | ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ ΔΕ ΠΥΘΑΓΟΡΕΙΟΥ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
3397887510	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΒΑΘΥ, 83100, ΔΗΜΟΣ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΣΑΜΟΥ, 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΄ • Β΄ • Γ΄ • Δ΄ • Ε΄
☐Επιπλέον αμοιβές	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	**Αναφέρεται σε**
• ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ • ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ • ΑΙΓΑΙΟΥ • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ • ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ • Λοιπούς τους φορείς του • δημοσίου • Λοιπές Διευθύνσεις του Δήμου • ΟΤΑ Α΄ βαθμού & Β βαθμού	• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΗΜΑΡΧΟΣ

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
- Εισηγείται και συντάσσει διοικητικά έγγραφα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Υπηρεσιακής μονάδας, εφαρμόζοντας την κείμενη νομοθεσία.
- Τηρεί το πρωτόκολλο της υπηρεσίας στην οποία υπηρετεί. Επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από την δράση του ΚΕΠ του Δήμου. Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεων τους.
- Παραλαμβάνει από τις αρμόδιες υπηρεσίες τα τελικά έγγραφα που έχουν ζητηθεί από τους πολίτες και μεριμνά για την παράδοσή τους στους πολίτες, είτε με αποστολή, είτε μέσω του ΚΕΠ.
- Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες σύμφωνα με τον γενικό σχεδιασμό των ΚΕΠ.
- Υποδέχονται τους πολίτες τις εργάσιμες ημέρες και ώρες και απαντούν στα τηλεφωνήματα των πολιτών. Ενημερώνουν και πληροφορούν τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων από τις δημόσιες υπηρεσίες με τα απαιτούμενα για κάθε περίπτωση δικαιολογητικά. Διαθέτουν για διευκόλυνσή τους πληροφοριακά ή άλλα έντυπα πχ υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις και έντυπα αιτήσεων κατά το άρθρο 3 παράγραφος 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας Ν. 2690 1999.
- Παραλαμβάνουν τις αιτήσεις των πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους εφόσον αφορούν πιστοποιημένες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται μέσω των ΚΕΠ με τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Στην περίπτωση που απαιτούνται δικαιολογητικά, τα οποία δεν υποβάλλονται μμαζί με την αίτηση και μπορούν να ζητηθούν υπηρεσιακά, τα αναζητούν από τις αρμόδιες Υπηρεσίες. Επιπλέον τα ΚΕΠ παρέχουν και διάφορες υπηρεσίες προς τους πολίτες που δεν απαιτούν έγγραφο αίτημα όπως επικύρωση
- διοικητικών εγγράφων, θεώρηση του γνησίου της υπογραφής, υπευθύνων δηλώσεων, βεβαιώσεις ταυτοπροσωπίας ανηλίκων κα Διεκπεραιώνουν αιτήματα με διαδικασίες άμεσης εξυπηρέτησης με on line πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης όπως έκδοση ηλεκτρονικών παραβόλων, έκδοση φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας. Υποδέχονται αιτήσεις πολιτών μέσω της διαδικτυακής Πύλης της δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ και του κεντρικού Πανελλαδικού Τηλεφωνικού Κέντρου εξυπηρέτησης 1500, η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ. Διαβιβάζουν πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων, στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσία, με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο. Το τελικό έγγραφο που αποστέλλεται από την αρμόδια υπηρεσία, το παραλαμβάνει ο πολίτης ή του αποστέλλεται στην ηλεκτρονική ή την ταχυδρομική του διεύθυνση με απλή ή συστημένη επιστολή ή με αντικαταβολή.

- Εκτελούν τις σχετικές διαδικασίες χορήγησης ψηφιακών πιστοποιητικών μέσω της διαδικτυακής Πύλης της δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ φυσική ταυτοποίηση, ψηφιακές υπογραφές Εξυπηρετούν αιτήματα πολιτών που διεκπεραιώνονται μόνο από ΚΕΠ που λειτουργούν και ως ΕΚΕ Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης
- Γενικότερα, υποδέχονται αιτήματα εξυπηρέτησης πιστοποιημένων διαδικασιών, όπως περιγράφεται στις σχετικές ΚΥΑ.
- Τα Τμήματα τηρούν τα σχετικά με τη διακίνηση των ανωτέρω αναφερόμενων αιτήσεων πολιτών στατιστικά στοιχεία, παρέχουν γραμματειακή υποστήριξη στην Διεύθυνση, διαχειρίζονται την αρχειοθέτηση των εγγράφων με την χρήση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, τις απογραφές παντός είδους παγίων και εξοπλισμού καθώς και τις παντός είδους προμήθειες τους σε συνεργασία με την Διεύθυνση, την Οικονομική Υπηρεσία και το Τμήμα προμηθειών του Δήμου.
- Τα σχετικά αναφερόμενα στον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας και κάθε νόμιμη σχετική αρμοδιότητα, εργασία ή απασχόληση που ανατίθεται με απόφαση Δημάρχου.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία
Συνεργάζεται με τους υπαλλήλους της Διεύθυνσης, προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική άσκηση των αρμοδιοτήτων του Τμήματος.

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. 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. • 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. • Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός
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**
	ΟΧΙ	