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 ΚΕΠ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΛΑΥΡΕΩΤΙΚΗΣ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
3511742121	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΑΓΙΑΣ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ 1, 19500, ΔΗΜΟΣ ΛΑΥΡΕΩΤΙΚΗΣ, 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΄
☐Επιπλέον αμοιβές	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	**Αναφέρεται σε**
• Υπουργεία • Περιφέρειες • Αποκεντρωμένες Διοικήσεις • ΟΤΑ α΄ βαθμού της Περιφέρειας • Λοιπές Υπηρεσίες του Δήμου • Δικαστικές Αρχές • Υπηρεσίες Στρατολογίας • Ευρύτερος Δημόσιος Τομέας	• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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.
- 1. Η εκτέλεση των παρακάτω εργασιών όπως αυτές περιγράφονται στη συνέχεια:
- Παραλαμβάνει τα αιτήματα των πολιτών με τα δικαιολογητικά τους. Ελέγχει την πληρότητα των αντίστοιχων φακέλων. Σε περιπτώσεις λαθών ή ελλείψεων στους φακέλους, επικοινωνεί με τους πολίτες για τις απαραίτητες διορθώσεις ή συμπληρώσεις αντίστοιχα.
- Προωθεί τα αιτήματα για τη διεκπεραίωση τους προς τις αρμόδιες Υπηρεσίες με τον καταλληλότερο τρόπο. Οργανώνει, ομαδοποιεί και καταγράφει σε καταστάσεις την αποστολή των φακέλων. Στην ταχυδρομική αποστολή, μεριμνά για την παράδοση/ παραλαβή και την επικόλληση του κωδικού συστημένης επιστολής. Αρχειοθετεί τις καταστάσεις αποστολής φακέλων και τις διαθέτει όποτε χρειαστεί.
- Παρακολουθεί τη διαδικασία της διεκπεραίωσης, επικοινωνώντας όταν απαιτείται, με τις αρμόδιες Υπηρεσίες. Μεριμνά για την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών. Αρχειοθετεί, όπου απαιτείται, τα αιτήματα των πολιτών.
- Παραλαμβάνει τα σχετικά έγγραφα από τις Υπηρεσίες, ενημερώνει σχετικά το Πληροφοριακό Σύστημα των ΚΕΠ και τα διαβιβάζει για την παράδοσή τους στους πολίτες.
- Καταρτίζει και διεκπεραιώνει διοικητικά έγγραφα.
- Συγκεντρώνει, ελέγχει, ομαδοποιεί και διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες δικαιολογητικά μαζικών εργασιών που εκτελούν τα ΚΕΠ.
- Διεκπεραιώνει την αλληλογραφία του Τμήματος, τηρεί το πρωτόκολλο εισερχομένων και εξερχομένων εγγράφων και το αρχείο αλληλογραφίας του, ενώ φροντίζει και για την εκκαθάριση του αρχείου του.
- Ασχολείται με την αναζήτηση / ενημέρωση υπόθεσης στον «ΕΡΜΗ», εκδίδει στατιστικά και τα αξιολογεί για επόμενες διορθωτικές ενέργειες.
- Ασχολείται με την κοινοποίηση σε όλους τους υπαλλήλους των ΚΕΠ.
- Επιμελείται τις εισηγήσεις για την κατάρτιση και τις αναμορφώσεις του προϋπολογισμού του Τμήματος, τη λογιστική τακτοποίηση δαπανών και την υποβολή σχετικών φακέλων στην αρμόδια υπηρεσία, τις αποφάσεις που αφορούν εισηγήσεις υπερωριών, όλες τις διοικητικές πράξεις που είναι απαραίτητες για την εύρυθμη λειτουργία του Τμήματος.
- Διαμορφώνει τα συνολικά αιτήματα του Τμήματος προς το αρμόδιο γραφείο διαγωνισμών.
- Μεριμνά για την ένταξη, τις μετακινήσεις και αποχωρήσεις προσωπικού στα ΚΕΠ.
- Εκδίδει το ημερήσιο παρουσιολόγιο και απουσιολόγιο, σύμφωνα με τις οδηγίες του Τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοικητικής Μέριμνας. Διαχειρίζεται τις αιτήσεις των πάσης φύσεως αδειών των εργαζομένων.
- Συντάσσει τις βεβαιώσεις απεργιών και στάσεων εργασίας των υπαλλήλων του Τμήματος, ενημερώνοντας αντίστοιχα το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοικητικής Μέριμνας.

- Εισηγείται, προς το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοικητικής Μέριμνας, τη συμμετοχή υπαλλήλων του τμήματος σε σεμινάρια, ημερίδες, συνέδρια κτλ.
- Ενδιαφέρεται για τη διοικητική μέριμνα των κτιρίων. Διαχειρίζεται τις κτιριακές εγκαταστάσεις ΚΕΠ και των υποδομών τους, τον πάγιο εξοπλισμό και τα αναλώσιμα για τη λειτουργία των ΚΕΠ.
- Δίδει στοιχεία σχετικά με παράπονα ή καταγγελίες πολιτών και ελεγκτικών ή άλλων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης που έχουν σχέση με τις αρμοδιότητές του.
- Δίδει γραπτές διευκρινήσεις και απαντήσεις σε ερωτήματα και καταγγελίες πολιτών.
- 2. Η κατάρτιση (ενημέρωση και μελέτη του νομοθετικού πλαισίου και των σχετικών εγκυκλίων) και ενημέρωση για το σύνολο των αρμοδιοτήτων του ΟΕΥ που αφορούν το Τμήμα στο οποίο εργάζεται.
- 3. Στους υπαλλήλους της θέσης εργασίας, σύμφωνα με τις ανάγκες της υπηρεσίας, μπορεί να ανατεθούν τα παράλληλα καθήκοντα : Υπεύθυνου ΚΕΠ, Υπεύθυνου Βάρδιας.
- 4. Σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών της Υπηρεσίας, μπορεί να τους ανατεθούν έκτακτα πλήρη ή ορισμένα καθήκοντα των Υπαλλήλου πληροφοριών – παραλαβών, Υπαλλήλου υπεύθυνου ελέγχου – αρχείου, Υπαλλήλου επιμελητή.
- 5. Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σύμφωνα με τους κανονισμούς της Υπηρεσίας, μπορεί να ανατεθούν τα έκτακτα/ παράλληλα καθήκοντα μελών επιτροπών αξιολόγησης ή παραλαβής υλικών/ υπηρεσιών.
- Στους υπαλλήλους της θέσης εργασίας, σύμφωνα με την κρίση της Υπηρεσίας, μπορεί να ανατεθούν τα έκτακτα/ παράλληλα καθήκοντα μελών επιτροπών εντός του Τμήματος ΚΕΠ για τη μελέτη, διερεύνηση, εκτέλεση ειδικών εργασιών του κύριου αντικειμένου της.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία
Εκπροσωπεί την οργανική μονάδα όπου απαιτείται.

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. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	
Εμπειρία	Ν. 4369/2016 (Α΄33)

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**