ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	1
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	30/09/2025

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού Π0301 - ΤΜΗΜΑ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ Α' ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Μονάδα
Π - ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ | Π03 - ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ | Π0301 - ΤΜΗΜΑ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ Α' ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
3940677931	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΑΓΓΕΛΑΚΗ 4, 54621, ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ, 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
Εκτελεί όλα τα καθήκοντα αρμοδιότητας Διοικητικής Υποστήριξης της Δ/νσης ΚΕΠ

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**
• Υπουργείο που είναι • αρμόδιο για τα ΚΕΠ • Υπηρεσίες του Δήμου • Θεσσαλονίκης • Υπηρεσίες του • Δημοσίου, αρμόδιες ή • εμπλεκόμενες στις • εκτελούμενες διαδικασίες • Τμήματα ΚΕΠ Β & Γ • Δημοτικής Κοινότητας & • Ενότητας Τριανδρίας, • ΚΕΠ Δ & Ε Δημοτικής • Κοινότητας	• Προϊστάμενος μονάδας: Π0301 - ΤΜΗΜΑ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ Α' ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ • Προϊστάμενος μονάδας: Π03 - ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ 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
- Α. Η εκτέλεση των εργασιών του Γραφείου Διοικητικής Υποστήριξης της Δ/νσης ΚΕΠ
- 1. Διεκπεραιώνει την αλληλογραφία της Διεύθυνσης, τηρεί το πρωτόκολλο εισερχομένων
- και εξερχομένων εγγράφων και το αρχείο αλληλογραφίας της, ενώ φροντίζει και για την
- εκκαθάριση του αρχείου της.
- 2. Υποβάλλει στοιχεία απολογισμού και στατιστικά στοιχεία της Διεύθυνσης σε συνεργασία
- με τα Τμήματα αυτής.
- 3. Επιμελείται:
- τις εισηγήσεις για την κατάρτιση του προϋπολογισμού της Διεύθυνσης,
- τις εισηγήσεις για τις αναμορφώσεις του προϋπολογισμού
- τις διαδικασίες παραλαβών και ενταλματοποιήσεων υπηρεσιών, υλικών και
- εξοπλισμού
- τις αποφάσεις που αφορούν εισηγήσεις υπερωριών
- όλες τις διοικητικές πράξεις που είναι απαραίτητες για την εύρυθμη
- λειτουργία της Διεύθυνσης σε συνεργασία με τα Τμήματα αυτής.
- 4. Παρακολουθεί τη διαχείριση των πιστώσεων.
- 5. Διαμορφώνει τα συνολικά αιτήματα της Διεύθυνσης προς το Τμήμα Προμηθειών.
- 6. Εκδίδει το ημερήσιο παρουσιολόγιο και απουσιολόγιο, σύμφωνα με τις οδηγίες της
- Διεύθυνσης Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων. Διαχειρίζεται τις αιτήσεις των πάσης
- φύσεως αδειών των εργαζομένων μετά την υπογραφή τους από τον αρμόδιο
- Προϊστάμενο. Διαχειρίζεται την παρακολούθηση του προσωπικού της Δ/νσης ΚΕΠ για
- όλα τα θέματα, αντικείμενα και αρμοδιότητες που ανατίθενται στις Περιφερειακές
- Υπηρεσίες του ΔΘ.

- 7. Συντάσσει τις βεβαιώσεις απεργιών και στάσεων εργασίας των υπαλλήλων της
- Διεύθυνσης, ενημερώνοντας αντίστοιχα τη Διεύθυνση Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων.
- 8. Εισηγείται, προς το Τμήμα Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού, τη συμμετοχή
- υπαλλήλων της Διεύθυνσης σε σεμινάρια, ημερίδες, συνέδρια κτλ.
- 9. Μεριμνά για τα οργανωτικά ζητήματα της Διεύθυνσης (π.χ. προγραμματισμό,
- επιχειρησιακά σχέδια, καταγραφή διαδικασιών, σχεδιασμό θέσεων εργασίας). Υποβάλλει
- στοιχεία απολογισμού και στατιστικά στοιχεία της Διεύθυνσης.
- 10.Ενδιαφέρεται για τη διοικητική μέριμνα των κτιρίων όπου είναι εγκατεστημένα τα ΚΕΠ,
- των συστημάτων και μέσων που χρησιμοποιούν (π.χ. συστήματα ΤΠΕ, οχήματα, πάγιος
- εξοπλισμός, αναλώσιμα). Συνεργάζεται σχετικά με τις αρμόδιες Τεχνικές και Διοικητικές
- Υπηρεσίες του Δήμου για την εύρυθμη λειτουργία και υποστήριξη της Υπηρεσίας.
- Έκτακτα / Παράλληλα καθήκοντα
- Β. Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σύμφωνα με τις ανάγκες της Υπηρεσίας και όπως
- καταγράφεται στο μηνιαίο πρόγραμμα εργασίας κάθε ΚΕΠ, μπορεί να ανατεθούν τα
- παράλληλα καθήκοντα υπεύθυνου βάρδιας ΚΕΠ, όπως περιγράφονται στη συνέχεια, σε
- όλα τα ΚΕΠ του ΔΘ.
- 11.Την μέριμνα για το άνοιγμα του κτιρίου ΚΕΠ στην αρχή της πρώτης βάρδιας (ξεκλείδωμα
- κυρίας εισόδου και εξόδων ασφαλείας, απενεργοποίηση συναγερμού κλπ).
- 12.Την επίβλεψη τήρησης του προγράμματος και την υπογραφή των παρουσιολογίων.
- 13.Την εποπτεία της εύρυθμης λειτουργίας του ΚΕΠ, την αντιμετώπιση των μικρών,
- καθημερινών δυσλειτουργιών και την άμεση, τηλεφωνική επικοινωνία με τους
- Προϊσταμένους Τμημάτων ή Διευθύνσεως, όταν κρίνεται αδύνατη η αντιμετώπιση των
- δυσλειτουργιών.
- 14.Την μέριμνα για το κλείσιμο του κτιρίου ΚΕΠ στο τέλος της τελευταίας βάρδιας (κλείδωμα
- κυρίας εισόδου και εξόδων ασφαλείας, κλείσιμο παραθύρων, ενεργοποίηση συναγερμού
- κλπ)
- 15.Την ανάθεση έκτακτων καθηκόντων στους υπαλλήλους της βάρδιας, για λόγους
- εξυπηρέτησης των πολιτών και της Υπηρεσίας, σύμφωνα με τις περιγραφές των
- Έκτακτων και Παράλληλων καθηκόντων κάθε θέσης εργασίας.
- 16.Την υποδοχή πολιτών για την κατάθεση παραπόνων και παρατηρήσεων, για τα ΚΕΠ
- ή/και τις βάρδιες όπου δεν παρευρίσκεται κάποιος προϊστάμενος.
- 17.Την εκτέλεση των απαιτούμενων ενεργειών για τις περιπτώσεις έκτακτων αναγκών (π.χ.
- φωτιά, σεισμός, εκκένωση κτιρίου), όπως κάθε φορά προβλέπονται
- 18.Την ενημέρωση των Προϊσταμένων Τμημάτων ή Διευθύνσεως για κάθε πρόβλημα,
- έλλειψη ή δυσλειτουργία.
- Γ. Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών της Υπηρεσίας,
- όπως κρίνονται από τους Προϊσταμένους Δ/νσης, Τμημάτων ή τον Υπεύθυνο Βάρδιας,
- μπορεί να ανατεθούν έκτακτα καθήκοντα (για το πλήρες ή τμήμα του ημερήσιου ωραρίου)
- εξυπηρέτησης κοινού, σε όλα τα ΚΕΠ του ΔΘ, όπως περιγράφονται στη συνέχεια:
- 19.Υποδέχεται τους πολίτες στο ΚΕΠ. Κατευθύνει τους πολίτες στις κατάλληλες θέσεις
- εργασίας, ανάλογα με τις διαδικασία που θέλουν να διεκπεραιώσουν. Υποδέχεται τα
- τηλεφωνήματα των πολιτών στο τηλεφωνικό κέντρο του κάθε ΚΕΠ.
- 20.Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες των
- ΚΕΠ με τα απαιτούμενα κάθε φορά δικαιολογητικά και για τις ενέργειες που απαιτούνται
- για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων από Δημόσιες Υπηρεσίες,
- χρησιμοποιώντας κάθε πρόσφορο μέσο.
- 21.Δίδει στους πολίτες πληροφοριακά ή άλλα έντυπα (π.χ. υπεύθυνες δηλώσεις,

- εξουσιοδοτήσεις, αιτήσεις) για τις διαδικασίες των ΚΕΠ.
- 22.Δέχεται τις αιτήσεις των πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους - οι οποίες
- εμπίπτουν στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ - με τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Διεκπεραιώνει
- κατάλληλα τις αιτήσεις στα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούν τα ΚΕΠ
- 23.Εκτελεί διοικητικές διαδικασίες αρμοδιότητας των ΚΕΠ που δεν απαιτούν έγγραφο ή
- ηλεκτρονικό αίτημα (π.χ. επικύρωση διοικητικών εγγράφων, θεώρηση γνησίου
- υπογραφής).
- 24.Διεκπεραιώνει τις διαδικασίες αρμοδιότητας των ΚΕΠ άμεσης εξυπηρέτησης των
- πολιτών με την online πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης
- που δίδεται στα ΚΕΠ.
- 25.Γενικότερα, υποδέχεται αιτήματα για κάθε διοικητική διαδικασία αρμοδιότητας των ΚΕΠ,
- όπως περιγράφεται κάθε φορά.
- 26.Διαβιβάζει τις αιτήσεις των πολιτών με τα δικαιολογητικά τους, για έλεγχο, διεκπεραίωση
- ή ειδική αρχειοθέτηση (όπου απαιτείται) στο ελέγχου-αρχείου του ΚΕΠ
- 27.Παραλαμβάνει από το γραφείο ελέγχου-αρχείου τα έγγραφα που έχουν ζητηθεί από τους
- πολίτες και τα παραδίδει σε αυτούς, εκτελώντας τις προβλεπόμενες κάθε φορά
- διαδικασίες.
- 28.Εξυπηρετεί τα αιτήματα πολιτών στα ΚΕΠ που είναι και ΕΚΕ (Ενιαία Κέντρα
- Εξυπηρέτησης), διεκπεραιώνοντάς τα εξ ολοκλήρου.
- 29.Υποδέχεται και διαβιβάζει τα παράπονα των πολιτών στους Προϊσταμένους Τμήματος &
- Δ/νσης
- 30.Ενημερώνεται για το εκάστοτε νομοθετικό/διοικητικό πλαίσιο και τις σχετικές εσωτερικές
- οδηγίες της Δ/νσης ΚΕΠ που αφορά στις διαδικασίες που εκτελεί
- Δ. Στους υπαλλήλους της θέσης εργασίας μπορεί να ανατεθεί η εκτέλεση
- έκτακτων/παράλληλων καθηκόντων με την ιδιότητά τους ως υπαλλήλων του Δήμου
- Θεσσαλονίκης ως εξής:
- 31.μελών επιτροπών διενέργειας/αξιολόγησης διαγωνισμών ή παραλαβής
- υλικών/υπηρεσιών, σύμφωνα με τους κανονισμούς της Υπηρεσίας
- μελών επιτροπών εντός της Δ/νσης ΚΕΠ για τη μελέτη, διερεύνηση, εκτέλεση ειδικών
- εργασιών των κύριων αντικειμένων της θέσης εργασίας, σύμφωνα με τη κρίση της
- Υπηρεσίας
- Ε. Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών της Υπηρεσίας,
- όπως κρίνονται από τους Προϊσταμένους Δ/νσης, Τμημάτων ή τον Υπεύθυνο Βάρδιας, μπορεί
- να ανατεθούν τα παρακάτω έκτακτα καθήκοντα (για το πλήρες ή τμήμα του ημερήσιου
- ωραρίου)
- 32.Την επικουρία του Προϊσταμένου Τμήματος στην σύνταξη του προγράμματος εργασίας
- (καθορισμός βαρδιών) όλων των εργαζομένων έτσι ώστε να διασφαλίζεται η εύρυθμη
- λειτουργία του ΚΕΠ. Για κάθε βάρδια θα πρέπει να ορίζονται και να εμφανίζεται στο
- πρόγραμμα ειδικοί ρόλοι (π.χ. ο «υπεύθυνος βάρδιας», το προσωπικό ασφαλείας).
- 33.Την φροντίδα της έγκαιρης αποστολής των αιτήσεων αδειών όλων των υπαλλήλων του
- ΚΕΠ στον Προϊστάμενο του Τμήματος
- 34.Την φροντίδα διακίνησης, χωρίς χρονοτριβή, όλων των εγγράφων από και προς το
- Γραφείο Διοικητικής Υποστήριξης της Διεύθυνσης ΚΕΠ και την φροντίδα ενημέρωσης
- όλων των υπαλλήλων, σε όποια έγγραφα αυτό προβλέπεται ή απαιτείται.
- 35.Την εποπτεία της καθημερινής εύρυθμης λειτουργίας του ΚΕΠ, την αντιμετώπιση των
- μικρών, καθημερινών δυσλειτουργιών και την άμεση, τηλεφωνική επικοινωνία με τους
- Προϊσταμένους Τμημάτων ή Διευθύνσεως, όταν κρίνεται αδύνατη η αντιμετώπιση των

- δυσλειτουργιών.
- 36.Την φροντίδα έγκαιρης παραλαβής από τον αποθηκευτικό χώρο της Διεύθυνσης ΚΕΠ
- όλων των αναλωσίμων που απαιτούνται για την εύρυθμη λειτουργία του ΚΕΠ.
- 37.Την εκτέλεση των απαιτούμενων ενεργειών για τις περιπτώσεις έκτακτων αναγκών (π.χ.
- φωτιά, σεισμός, εκκένωση κτιρίου), όπως κάθε φορά προβλέπονται

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. β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου.
Επιθυμητά Προσόντα	• Διάθεση και ικανότητα για επίλυση των αιτημάτων και των ερωτημάτων • των πολιτών • Ιδιαίτερη ευγένεια και μεγάλη υπομονή κατά την επικοινωνία • Οξύνοια • Ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, δυνατότητα ευελιξίας και • διαπραγμάτευσης • Ικανότητα συνεργασίας και ομαδικό πνεύμα • Αποτελεσματικότητα και επαγγελματισμός
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 • Γνώση εφαρμογών Η/Υ. • Γνώση της Αγγλικής • Γνώση ξένων γλωσσών
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• Υποχρεωτική εργασία τις καθημερινές σε βάρδιες (πρωινή, • απογευματινή) και το Σάββατο (πρωινή βάρδια) • Ο/Η υπάλληλος μπορεί να υπηρετεί προσωρινά και σε κάποιο από τα • άλλα ΚΕΠ του Δήμου Θεσσαλονίκης, για κάλυψη μονιμότερων ή • έκτακτων υπηρεσιακών αναγκών, σύμφωνα με το κάθε φορά ισχύον • νομικό πλαίσιο για τις μετακινήσεις υπαλλήλων ΔΥΠ.
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**