**ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:** Υπάλληλος γραμματειακής υποστήριξης

| | |
|---|---|
| **ΕΚΔΟΣΗ:** | 2 |
| **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:** | 11/09/2024 |

| Τομέας Πολιτικής | Κωδικός ΓΠ | Τίτλος Θέσης Εργασίας |
|---|---|---|
| Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα | 2.1 | Υπάλληλος γραμματειακής υποστήριξης<br>ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ |

| **Φορέας** |
|---|
| ΔΗΜΟΣ ΠΥΛΑΙΑΣ-ΧΟΡΤΙΑΤΗ |

| **Μονάδα** |
|---|
| ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ |

| Κωδικός Θέσης | Εξυπηρέτηση Πολίτη |
|---|---|
| 3984116110 | ΝΑΙ |

| **Διεύθυνση Εργασίας** |
|---|
| ΑΠΟΣΤΟΛΟΥ ΣΑΜΑΝΙΔΗ 21, 55236, ΔΗΜΟΣ ΠΥΛΑΙΑΣ-ΧΟΡΤΙΑΤΗ, Ελλάδα |

| **Εργασιακή Σχέση** |
|---|
| ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ |

| Κατηγορία Προσωπικού | Εντός Προσοντολογίου |
|---|---|
| ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ | ΝΑΙ |

| Κατηγορία Εκπαίδευσης | Κλάδος | Ειδικότητα |
|---|---|---|
| ΔΕ | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ–ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ |

| **Σύντομη Περιγραφή Θέσης** |
|---|
| Το Γραφείο Καθημερινότητας του Πολίτη αποβλέπει στην εξασφάλιση ποιότητας στην καθημερινή εξυπηρέτηση του Δημότη, στη μείωση του χρόνου αναμονής των πολιτών και στη βελτίωση της διαφάνειας και της συνέπειας των υπηρεσιών καθημερινότητας του δημότη. |

| **Γενικό Προφίλ** | |
|---|---|
| **Μισθολογικές Προβλέψεις** | **Βαθμοί** |
| ΕΝΙΑΙΟ ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΟ - Ν. 4354/2015 (ΦΕΚ Α' 176), ΚΕΦ. Β' | • Α΄<br>• Β΄<br>• Γ΄<br>• Δ΄ |
| ☐Επιπλέον αμοιβές | |

| Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας | |
|---|---|
| **Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται** | **Αναφέρεται σε** |
| • Δ/ΝΣΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ-ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ<br>• Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ<br>• ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΗΜΑΡΧΟΥ<br>• - Όλοι οι ιδιωτικοί και δημόσιοι φορείς που η δράση τους εμπίπτει στη λειτουργία της θέσης εργασίας<br>• - Όλες οι οργανικές μονάδες και τα ν.π. που η δράση τους εμπίπτει στη λειτουργία της θέσης εργασίας<br>• Πολίτες | • ΔΗΜΑΡΧΟ |

**Κύρια καθήκοντα**

- Τήρηση, ενημέρωση και αρχειοθέτηση εγγράφων και φακέλων της υπηρεσίας του.
- Κατάρτιση και διεκπεραίωση διοικητικών εγγράφων.
- Εξυπηρέτηση και πληροφόρηση των συναλλασσομένων για θέματα της υπηρεσίας.
- Παροχή πάσης φύσεως πληροφοριών στους συναλλασσόμενους πολίτες σχετικά με τα αιτήματά τους.
- Ηλεκτρονική υποβολή των αιτήσεων των πολιτών (ηλεκτρονικών και τηλεφωνικών) στις αρμόδιες Διευθύνσεις του Δήμου, παρακολούθηση μέχρι τη διεκπαιραίωσή τους, ενημέρωση των πολίτων, καθως και καταγραφή του βαθμού ικανοποίησης.
- Υποβολή των αιτημάτων καθημερινά στο γραφείο Δημάρχου και αντίγραφο αυτής στους αρμόδιους Αντιδημάρχους.
- Υποβολή στατιστικών στοιχείων των αιτημάτων στο γραφείο Δημάρχου.
- Δέχεται τηλεφωνικά ή ηλεκτρονικά τα αιτήματα των πολιτών που έχουν σχέση με την καθαριότητα, το πράσινο, τις τεχνικές υπηρεσίες, τα αδέσποτα ζώα κλπ., τα δεδομένα, τα προωθεί στις αρμόδιες ανά περίπτωση υπηρεσίες και ελέγχει τη διεκπεραίωση τους και το βαθμό ικανοποίησης των αιτούντων πολιτών με άμεση και σε εύλογο χρονικό διάστημα επικοινωνία με τον ενδιαφερόμενο πολίτη.
- Παραδίδει καθημερινά τη λίστα με τα αιτήματα στο Γραφείο Δημάρχου για να λάβει μία συνολική γνώση των αιτημάτων ο ίδιος ο Δήμαρχος. Αντίγραφο επίσης της ανά αντικείμενο κατάστασης παραδίδει και στους αρμόδιους ανά περίπτωση αντιδημάρχους οι οποίοι έχουν την εποπτεία της άμεσης διεκπεραίωσης των αιτημάτων που υποβάλλονται στις υπηρεσίες αρμοδιότητες τους.
- Διεξάγει έλεγχο με σκοπό να διαπιστωθεί το αν και σε ποιο βαθμό ικανοποιήθηκαν τα αιτήματα. Τα αποτελέσματα αποτελούν στατιστικά δεδομένα για την ποιότητα και την αμεσότητα της εξυπηρέτησης στο Δήμο αλλά και τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών.
- Σε περίπτωση καθυστέρησης ικανοποίησης κάποιων αιτημάτων για λόγους που δεν οφείλονται στην υπηρεσία του Δήμου, αλλά στη φύση του αιτήματος ή σε άλλους εξωγενείς λόγους ή λόγους που σχετίζονται με ευθύνη άλλων υπηρεσιών εκτός Δήμου, ενημερώνεται άμεσα για το σχετικό κώλυμα από τον αρμόδιο Προϊστάμενο και, αντίστοιχα, πληροφορεί σχετικά τους ενδιαφερόμενους δημότες. Σε κάθε τέτοια περίπτωση επιλαμβάνεται του θέματος και το Γραφείο Δημάρχου, όπου οι συνεργάτες του επικοινωνούν άμεσα με την υπεύθυνη για το πρόβλημα υπηρεσία και επιδιώκουν την άμεση επίλυση του προβλήματος.

**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:<br>- Ενιαίου Πολυκλαδικού Λυκείου (Ε.Π.Λ.) ή<br>- Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου (Τ.Ε.Λ.) ή<br>- Γενικού Λυκείου ή<br>- Ενιαίου Λυκείου ή<br>- Λυκείου Γενικής Κατεύθυνσης ή<br>άλλος ισότιμος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή αλλοδαπής.<br>β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου. |
| **Επιθυμητά Προσόντα** | |
| **Επιθυμητές Γνώσεις** | • Βασικές γνώσεις του κώδικα διοικητικής διαδικασίας, του κώδικα δημοσίων πολιτικών διοικητικών υπαλλήλων και υπαλλήλων ΝΠΔΔ<br>• Γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητος της οργανικής μονάδος στην οποία υπηρετεί.<br>• Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου. |
| **Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας** | |
| **Εμπειρία** | |

| **Δεξιότητες** | |
|---|---|
| **Δεξιότητα** | **Επιθυμητό επίπεδο** |
| ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ | Μέτριο |
| ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ & ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ | Μέτριο |
| ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ & ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ | Μέτριο |
| ΗΓΕΤΙΚΟΤΗΤΑ | Χαμηλό |
| ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ | Μέτριο |
| ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ | Υψηλό |
| ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ | Μέτριο |
| ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ | Υψηλό |
| ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ | Μέτριο |

| **Διάρκεια θητείας (έτη)** | **Υποχρεωτική επιμόρφωση** | **Άλλες Πληροφορίες** |
|---|---|---|
| | | |