ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	1
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	11/07/2025

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΟ ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΑΧΙΛΛΕΙΩΝ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΟΝΤΙΩΝ ΝΗΣΩΝ

Μονάδα
ΔΗΜΑΡΧΟΣ | ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ | ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΟ ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΑΧΙΛΛΕΙΩΝ

Κωδικός Θέσης	**Εξυπηρέτηση Πολίτη**
4104257515	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΣΑΜΑΡΑ ΣΠΥΡΟΥ 13, 49100, ΔΗΜΟΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΟΝΤΙΩΝ ΝΗΣΩΝ, 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
Έχει ως κύρια αποστολή την υποδοχή, εξυπηρέτηση και καθοδήγηση των πολιτών σχετικά με τις διοικητικές διαδικασίες, την παραλαβή και διεκπεραίωση αιτήσεων και δικαιολογητικών, την παροχή πληροφοριών και τη διασφάλιση της ποιοτικής και αποτελεσματικής επικοινωνίας των πολιτών με το Δημόσιο. Εργάζεται στο πλαίσιο του γενικού σχεδιασμού και της λειτουργίας των ΚΕΠ, εξασφαλίζοντας την προσβασιμότητα των πολιτών σε δημόσιες υπηρεσίες με απλό, αξιόπιστο και γρήγορο τρόπο.

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**
• ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ • ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ, ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ ΙΟΝΙΟΥ • ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ • ΟΤΑ Α΄ ΒΑΘΜΟΥ • ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ	• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ • Προϊστάμενος μονάδας: ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΟ ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΑΧΙΛΛΕΙΩΝ

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
- Ενημέρωση Πολιτών για Διοικητικές Διαδικασίες: Ο υπάλληλος είναι υπεύθυνος για την έγκυρη και πλήρη ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τις απαιτούμενες ενέργειες, τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα χρονικά πλαίσια για τη διεκπεραίωση κάθε διοικητικής πράξης.
- Διάθεση Εντύπων και Υποδείξεων: Παρέχει στους πολίτες τα απαραίτητα έντυπα αιτήσεων, σύμφωνα με τον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (άρθρο 3, παρ. 3, ν. 2690/1999), και τους καθοδηγεί στη σωστή συμπλήρωσή τους.
- Παραλαβή Αιτήσεων Πολιτών: Παραλαμβάνει αιτήσεις για την εξυπηρέτηση διοικητικών υποθέσεων πολιτών που άπτονται αρμοδιοτήτων δημόσιων υπηρεσιών, καταχωρεί τις αιτήσεις στο σύστημα και τις προωθεί για επεξεργασία.
- Έλεγχος Πληρότητας Αιτήσεων και Αναζήτηση Δικαιολογητικών: Ελέγχει αν οι αιτήσεις συνοδεύονται από όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Σε περίπτωση ελλείψεων, ο υπάλληλος προβαίνει στην αναζήτηση των απαιτούμενων εγγράφων από τις αρμόδιες υπηρεσίες, κατόπιν εξουσιοδότησης των πολιτών.
- Διαβίβαση Φακέλων σε Αρμόδιες Υπηρεσίες: Διασφαλίζει τη διαβίβαση πλήρων φακέλων με κάθε πρόσφορο τρόπο (έντυπα ή ηλεκτρονικά μέσα), προκειμένου να προχωρήσει η διεκπεραίωση των υποθέσεων από τις καθ΄ύλην αρμόδιες δημόσιες αρχές.
- Παραλαβή και Παράδοση Τελικών Εγγράφων: Παραλαμβάνει τα αποτελέσματα των αιτημάτων (βεβαιώσεις, αποφάσεις, άδειες κ.λπ.) από τις αρμόδιες υπηρεσίες και μεριμνά για την παράδοσή τους στους πολίτες, σύμφωνα με τον δηλωμένο από αυτούς τρόπο (φυσικά, ταχυδρομικά, ηλεκτρονικά κ.λπ.).
- Παροχή Επικουρικών Υπηρεσιών: Εκτελεί υπηρεσίες που προβλέπονται στο θεσμικό πλαίσιο των ΚΕΠ, όπως:
- - Επικύρωση αντιγράφων διοικητικών εγγράφων.
- - Θεώρηση γνησίου υπογραφής.
- - Χορήγηση παραβόλων.
- - Παροχή αποδεικτικών φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας.

- Τήρηση Αρχείων και Επεξεργασία Στατιστικών Στοιχείων: Ο υπάλληλος είναι υπεύθυνος για την ορθή αρχειοθέτηση όλων των αιτήσεων και σχετικών εγγράφων, καθώς και για την καταγραφή και επεξεργασία στατιστικών δεδομένων που αφορούν τη λειτουργία του ΚΕΠ.
- Έκδοση Βεβαιώσεων Ταυτοπροσωπίας Ανηλίκων: Εκδίδει βεβαιώσεις ταυτοπροσωπίας για ανηλίκους που δεν έχουν ακόμα αποκτήσει δελτίο αστυνομικής ταυτότητας, για χρήση σε νόμιμες διοικητικές διαδικασίες.
- Υποδοχή Ηλεκτρονικών Αιτήσεων: Διαχειρίζεται αιτήσεις πολιτών που υποβάλλονται:
- - Μέσω της διαδικτυακής πύλης ekep και των εξωτερικών εφαρμογών της.
- - Μέσω της πλατφόρμας gov.gr.
- - Μέσω βιντεοκλήσης (myKEPlive).
- Τηρεί τα αντίστοιχα στατιστικά στοιχεία και επιβλέπει τη σωστή και έγκαιρη διεκπεραίωση αυτών των αιτήσεων.
- Παρακολούθηση Πορείας Αιτημάτων και Τήρηση Προθεσμιών: Παρακολουθεί τη χρονική πορεία διεκπεραίωσης των υποθέσεων, εξασφαλίζει τη συμμόρφωση με τα νομικά χρονοδιαγράμματα και ειδοποιεί τους πολίτες για την ολοκλήρωση ή τυχόν εμπόδια στη διαδικασία.
- Διαχείριση Αλληλογραφίας και Πρωτοκόλλου: Φροντίζει για τη λήψη, καταγραφή και αποστολή αλληλογραφίας, τηρεί το πρωτόκολλο εισερχομένων/εξερχομένων εγγράφων και φροντίζει για την εκκαθάριση και τη συντήρηση του φυσικού ή/και ηλεκτρονικού αρχείου του γραφείου.
- Διαχείριση Παραπόνων και Προτάσεων Πολιτών: Υποδέχεται και καταγράφει παράπονα, παρατηρήσεις ή προτάσεις πολιτών για τη βελτίωση των διοικητικών υπηρεσιών και φροντίζει για την προώθηση τους προς τις αρμόδιες υπηρεσίες.
- Εκτέλεση Κάθε Άλλης Προβλεπόμενης Αρμοδιότητας: Αναλαμβάνει επιπλέον καθήκοντα που προβλέπονται από τις σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις ή που του ανατίθενται από τη Διεύθυνση ΚΕΠ για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας.

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	
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	