ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	3
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	11/09/2024

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ | ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
4460725279	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΠΛΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ 1, 12134, ΔΗΜΟΣ ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ, Ελλάδα

Εργασιακή Σχέση
ΜΟΝΙΜΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ /ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ /ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ

Κατηγορία Προσωπικού	Εντός Προσοντολογίου
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΔΕ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ Η/Υ

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών, την παραλαβή, τον έλεγχο των δικαιολογητικών και τη διεκπεραίωση των αιτημάτων των πολιτών 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**
• Όλοι οι Δημόσιοι Φορείς	• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ

Κύρια καθήκοντα

- Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσομένους σχετικά με τα αιτήματά τους, τηρώντας τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (π.χ. προθεσμίες κλπ.).
- Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους.
- Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου
- 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.
- Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων από δημόσιες υπηρεσίες καθώς και για τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες των ΚΕΠ με τα απαιτούμενα κάθε φορά δικαιολογητικά.
- Δίδει στους πολίτες πληροφοριακά ή άλλα έντυπα, όπως υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις για τις διαδικασίες των ΚΕΠ
- Παραλαμβάνει τις αιτήσεις των πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους - οι οποίες εμπίπτουν στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ - με τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Σε περίπτωση που απαιτούνται δικαιολογητικά, τα οποία δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση και μπορούν να ζητηθούν υπηρεσιακά, τα αναζητά από τις αρμόδιες Υπηρεσίες.
- Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες που δεν απαιτούν έγγραφο αίτημα π.χ. επικύρωση διοικητικών εγγράφων, θεώρηση γνησίου υπογραφής, βεβαιώσεις ταυτοπροσωπίας ανηλίκων.
- Διεκπεραιώνει τις διαδικασίες άμεσης εξυπηρέτησης των πολιτών με on line πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα της δημόσιας διοίκησης
- Υποδέχεται αιτήσεις πολιτών μέσω της διαδικτυακής Πύλης της δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ και του κεντρικού Πανελλαδικού Τηλεφωνικού Κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών, η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ. Εκτελεί τις διαδικασίες σχετικές με τα ψηφιακά πιστοποιητικά της διαδικτυακής Πύλης της δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ π.χ. φυσική ταυτοποίηση, ψηφιακές υπογραφές.
- Γενικότερα, υποδέχεται αιτήματα για κάθε διοικητική διαδικασία αρμοδιότητας των ΚΕΠ, όπως περιγράφεται κάθε φορά στις κοινές αποφάσεις του αρμόδιου για τα ΚΕΠ Υπουργού και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού.
- Διαβιβάζει τις αιτήσεις των πολιτών με τα δικαιολογητικά τους, για έλεγχο, διεκπεραίωση ή ειδική αρχειοθέτηση όπου απαιτείται στο Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης
- Παραλαμβάνει από το Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης τα τελικά έγγραφα που έχουν ζητηθεί από τους πολίτες σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή και μεριμνά για την παράδοσή τους σε αυτούς.
- Δίδει στοιχεία σχετικά με παράπονα ή καταγγελίες πολιτών και ελεγκτικών ή άλλων φορέων της δημόσιας διοίκησης που έχουν σχέση με τις αρμοδιότητές του
- Η κατάρτιση, μελέτη του νομοθετικού πλαισίου, των σχετικών εγκυκλίων και ενημέρωση για το σύνολο των αρμοδιοτήτων του ΟΕΥ που αφορούν το Τμήμα στο οποίο εργάζεται.
- Σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών της Υπηρεσίας, μπορεί να ανατεθούν στους υπαλλήλους έκτακτα πλήρη ή ορισμένα καθήκοντα των : Υπαλλήλων Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης-υπαλλήλων ελέγχου-αρχείου, Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης, σε όλα τα ΚΕΠ του Δήμου Περιστερίου.

- 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 τη κρίση της Υπηρεσίας, μπορεί να ανατεθούν
- τα έκτακτα/παράλληλα καθήκοντα μελών επιτροπών εντός της δ/νσης ΚΕΠ για τη μελέτη, διερεύνηση, εκτέλεση ειδικών εργασιών του κύριου αντικειμένου της.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων	ΟΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
Τυπικά Προσόντα βάσει ΠΔ 85/2022	ΚΥΡΙΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ Πτυχίο ή δίπλωμα ή απολυτήριος τίτλος ειδικότητας Τεχνικός Δικτύων και Τηλεπικοινωνιών ή Τεχνικός Η/Υ ή Τεχνικός Λογισμικού Η/Υ ή Τεχνικός Εφαρμογών Πληροφορικής (Πολυμέσα/Web Designer – Developer/Video Games) ή Ειδικός Εφαρμογών Πληροφορικής ή Προγραμματιστής Η/Υ ή Προγραμματιστής Βοηθός Αναλυτή Η/Υ ή Προγραμματιστής Βάσεων Δεδομένων ή Προγραμματιστής Εφαρμογών ή Πληροφορικής Εφαρμογών Πολυμέσων ή Τεχνικός Βιομηχανικού Λογισμικού ή Τεχνικός Τηλεπληροφορικής ή Τεχνικός Δικτύων ή Τεχνικός Εφαρμογών Ιατρικής Πληροφορικής ή Τεχνικός Εφαρμογών Πληροφορικής με Πολυμέσα (Multimedia) ή Ειδικός Εφαρμογών Πληροφορικής με Πολυμέσα – multimedia ή Προγραμματιστής Η/Υ- Πληροφορικής Πολυμέσων ή Τεχνικός Διαχείρισης Συστημάτων και Παροχής Υπηρεσιών Intranet-Internet ή Τεχνικός Δικτύων Υπολογιστών ή Τεχνικός Εφαρμογών Πληροφορικής ή Τεχνικός Εφαρμογών Πληροφορικής, Δικτύων και Αυτοματισμού Γραφείων ή Τεχνικός Η/Υ, Επικοινωνιών και Δικτύων ή Τεχνικός Συστημάτων Υπολογιστών ή Τεχνικός Τεχνολογίας Internet ή Τεχνικός Συστημάτων Ανοικτού Λογισμικού ή Τεχνικός Προγραμματισμού Παιχνιδιών και Ψυχαγωγικών Εφαρμογών (Video Games) ή Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων ή Υποστήριξης Συστημάτων & Δικτύων Υπολογιστών ή Υποστήριξης Συστημάτων και Εφαρμογών Υπολογιστών ή Υποστήριξη Συστημάτων-Εφαρμογών και Δικτύων Υπολογιστών ή Υποστήριξη Συστημάτων-Εφαρμογών και Δικτύων ή Υποστήριξη Συστημάτων-Εφαρμογών και Δικτύων Η/Υ ή Υποστήριξης Συστημάτων Υπολογιστών ή Ηλεκτρονικός Υπολογιστικών Συστημάτων και Δικτύου ή Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων και Δικτύων ή Προγραμματιστών Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης ή Προγραμματιστών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών ή Τεχνικός Η/Υ και Δικτύων Η/Υ ή Τεχνικός Εφαρμογών Λογισμικού ή Τεχνικός Ηλεκτρονικών και Υπολογιστικών Συστημάτων, Εγκαταστάσεων ή Τεχνικός Ηλεκτρονικών και Υπολογιστικών Συστημάτων, Εγκαταστάσεων, Δικτύων και Τηλεπικοινωνιών ή Τεχνικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών ή Ηλεκτρονικών Εγκαταστάσεων και Αυτοματισμού Τεχνικών Η/Υ ή Τεχνικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (Τεχνικών Η/Υ) ή Τεχνικός Η/Υ και Ηλεκτρονικών Μηχανών Γραφείου ή Τεχνικός Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων και Αυτοματοποίησης Γραφείου Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 (Ι.Ε.Κ. ή Μεταλυκειακού Έτους - Τάξη Μαθητείας ΕΠΑ.Λ.) ή Επαγγελματικής Κατάρτισης επιπέδου μεταδευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης Ι.Ε.Κ. ή Επαγγελματικού

	Λυκείου (ΕΠΑ.Λ.) ή Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 4 ΕΠΑ.Λ. ή Τεχνικού Επαγγελματικού Εκπαιδευτηρίου (Τ.Ε.Ε.) Β΄ κύκλου σπουδών ή Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου (Τ.Ε.Λ.) ή Τμήματος Ειδίκευσης Ενιαίου Πολυκλαδικού Λυκείου (Ε.Π.Λ.) ή Μέσης Τεχνικής Επαγγελματικής Σχολής Εργοδηγών (Ν.Δ. 580/1970) ή άλλος ισότιμος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή αλλοδαπής, αντίστοιχης ειδικότητας. ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ Πτυχίο ή δίπλωμα ή απολυτήριος τίτλος ειδικότητας Τεχνιτών Υποστήριξης Συστημάτων Υπολογιστών ή Υποστήριξης Συστημάτων Υπολογιστών ή Υπαλλήλων Χειριστών Η/Υ ή Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων ή Ηλεκτρονικός Υπολογιστικών Μονάδων ή Ηλεκτρονικός Συσκευών-Εγκαταστάσεων και Υπολογιστικών Μονάδων ή Τεχνιτών Ηλεκτρονικών Συσκευών, Εγκαταστάσεων και Υπολογιστικών Μονάδων ή Αυτοματισμού- Ηλεκτρονικών υπολογιστών Επαγγελματικής Σχολής (ΕΠΑ.Σ.) ν.3475/2006 ή Επαγγελματικής Σχολής (ΕΠΑ.Σ.) Μαθητείας ΟΑΕΔ ν.3475/2006 ή Επαγγελματικής Σχολής ΟΑΕΔ (ν.4763/2020) ή Επαγγελματικής Σχολής Κατάρτισης Ε.Σ.Κ. (ν.4763/2020) ή Σχολής Επαγγελματικής Κατάρτισης Σ.Ε.Κ. (ν.4186/2013) ή Τεχνικού Επαγγελματικού Εκπαιδευτηρίου Τ.Ε.Ε. Α΄ κύκλου σπουδών ή Τεχνικής Επαγγελματικής Σχολής Τ.Ε.Σ. (ν.1566/1985 ή ν.576/1977) ή Σχολής Μαθητείας ΟΑΕΔ (ν.1346/1983 ή ν.1566/1985) ή άλλος ισότιμος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή αλλοδαπής, αντίστοιχης ειδικότητας.
Επιθυμητά Προσόντα	
Επιθυμητές Γνώσεις	• Νομοθετικό πλαίσιο των διαδικασιών των ΚΕΠ • Βασικές αρχές της δημόσιας διοίκησης και λειτουργίας δημόσιων Υπηρεσιών και Οργανισμών • Επιθυμητή η γνώση Αγγλικών ή άλλων ξένων γλωσσών
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• Εργασία σε βάρδιες (πρωί, απόγευμα), καθημερινά και Σάββατο πρωί.
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
	ΌΧΙ	