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 ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΜΑΛΙΑΔΑΣ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΗΛΙΔΑΣ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ | ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ ΑΜΑΛΙΑΔΑΣ | ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΜΑΛΙΑΔΑΣ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
5082121109	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΠΛΑΤΕΙΑ ΚΩΣΤΑ ΒΑΡΝΑΛΗ, 27200, ΔΗΜΟΣ ΗΛΙΔΑΣ, Ελλάδα

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

Κατηγορία Προσωπικού	Εντός Προσοντολογίου
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΠΕ	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**
	• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ • Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ ΑΜΑΛΙΑΔΑΣ

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
- Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων σχετικών με τις δημόσιες υπηρεσίες.
- Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου, ελέγχει την πληρότητά τους και σε περίπτωση που για την διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.
- Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στην αρμόδια για την διεκπεραίωσή τους υπηρεσία με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο.
- Παραλαμβάνει από τις αρμόδιες υπηρεσίες τα τελικά έγγραφα που έχουν ζητηθεί από τους πολίτες και μεριμνά για την παράδοσή τους στους πολίτες, είτε με αποστολή, είτε μέσω του ΚΕΠ.
- Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες σύμφωνα με τον γενικό σχεδιασμό των ΚΕΠ (επικύρωση εγγράφων, θεώρηση γνησίου υπογραφής, χορήγηση παράβολων, χορήγηση αποδεικτικών φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας κλπ).
- Τηρεί αρχεία και επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από την δράση του ΚΕΠ.
-
- Υποδέχεται από άλλα Κ.Ε.Π. αιτήσεις πολιτών η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του δήμου.
- Προωθεί τα ανωτέρω αιτήματα στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσίες και παρακολουθεί τη διαδικασία της διεκπεραίωσης και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών.
- Παραλαμβάνει τα σχετικά έγγραφα από τις υπηρεσίες και τα αποστέλλει στα Κ.Ε.Π. της αρχικής υποβολής των αιτήσεων.
- τηρεί τα σχετικά με τη διακίνηση των ανωτέρω αναφερόμενων αιτήσεων πολιτών στατιστικά
- Υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.
- Εκδίδει πιστοποιητικά και βεβαιώσεις που προκύπτουν από τα αρχεία του δημοτολογίου και των μητρώων αρρένων του Δήμου, καθώς και κάθε άλλο πιστοποιητικό ή βεβαίωση ή άλλη πράξη που μπορεί να εκδοθεί αυτόματα από το μηχανογραφικό σύστημα.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων	ΟΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
ΠΔ 50/2001 ΚΑΙ ΟΕΥ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΦΕΚ Β΄1963/02.09.2011 ΟΠΩΣ ΕΧΕΙ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΘΕΙ ΚΑΙ ΙΣΧΥΕΙ	• ΠΕ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ • Άρθρο 3 Π.Δ. 50/2001 • Κλάδος ΠΕ Διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών • 1. Για τους κλάδους ΠΕ μιας ή περισσοτέρων ειδικοτήτων των οποίων η ονομασία • είναι ίδια με την ονομασία πτυχίου ή διπλώματος ΑΕΙ, προσόν διορισμού ορίζεται το • ομώνυμο, κατά ειδικότητα, πτυχίο ή δίπλωμα ΑΕΙ της ημεδαπής ή ισότιμο • αντίστοιχης ειδικότητας σχολών της αλλοδαπής. • 2. Στην περίπτωση κλάδου ή ειδικότητας για την οποία το οριζόμενο από την • προηγούμενη παράγραφο πτυχίο ή δίπλωμα δεν παρέχεται από ΑΕΙ ημεδαπής, ως • προσόν διορισμού γίνεται δεκτό το συναφούς ονομασίας πτυχίο ή δίπλωμα ΑΕΙ της • ημεδαπής, ή το ομώνυμο ή συναφούς ονομασίας ισότιμο πτυχίο ή δίπλωμα σχολών • της αλλοδαπής και επιπλέον γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα α) επεξεργασία • κειμένων β) υπολογιστικά φύλλα γ) υπηρεσίες διαδικτύου, (με την επιφύλαξη της • εγκυκλίου του ΥΠΕΣΔΔΑ ΔΙΔΑΔ/Φ.48/30/οικ.1080/11-1-2007). • Οι υποψήφιοι για την πλήρωση θέσεων μόνιμου προσωπικού των Κέντρων • Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) στους Ο.Τ.Α. πρώτου και δεύτερου βαθμού • απαλλάσσονται από την υποχρέωση απόδειξης της γνώσης χειρισμού Η/Υ, εφόσον • έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον δεκαοκτώ (18) μήνες απασχόλησης στα Κ.Ε.Π.
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 • Αγγλικής ή/και άλλων ξένων γλωσσών • Βασικών αρχών κώδικα διοικητικής διαδικασίας • Βασικών αρχών λειτουργίας και βασικές αρμοδιότητες Δημόσιων/Δημοτικών Υπηρεσιών • και Οργανισμών • Των αρμοδιοτήτων και του νομοθετικού/κανονιστικού πλαισίου των διαδικασιών των • ΚΕΠ

	• Της δομής, των αρμοδιοτήτων και της Στελέχωσης της Υπηρεσίας, καθώς και της • ιεραρχίας του Δήμου Ήλιδας • Βασικών διαδικασιών διοικητικής πρακτικής και οργάνωσης • Απαραίτητη εμπειρία τουλάχιστον 1 έτους στη θέση εργασίας «Εξυπηρέτηση Κοινού» ή • στα αντικείμενα της
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• Υποχρεωτική εργασία τις καθημερινές σε βάρδιες (πρωινή, απογευματινή) και το • Σάββατο (πρωινή βάρδια) • Υποχρέωση να εργάζεται, εκτός του ΚΕΠ της μόνιμης τοποθέτησης, σε οποιοδήποτε • άλλο ΚΕΠ του Δήμου Ήλιδας προκειμένου να καλυφθούν έκτακτες ανάγκες της • Υπηρεσίας.
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	