

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 ΣΤ.1.3.Α ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΕΠ Δ.Ε. ΠΡΟΣΟΤΣΑΝΗΣ (ΠΡΟΣΟΤΣΑΝΗ) |

| Οργανισμός        |
|-------------------|
| ΔΗΜΟΣ ΠΡΟΣΟΤΣΑΝΗΣ |

| Μονάδα                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ΣΤ: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ   ΣΤ.1. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ   ΣΤ.1.3. ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ   ΣΤ.1.3.Α ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΕΠ Δ.Ε. ΠΡΟΣΟΤΣΑΝΗΣ (ΠΡΟΣΟΤΣΑΝΗ) |

| Κωδικός Θέσης | Κατηγορία Προσωπικού |
|---------------|----------------------|
| 5111711928    | ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ   |

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

| Εντός Προσωντολογίου | Κατηγορία Εκπαίδευσης | Κλάδος                          | Ειδικότητα                      |
|----------------------|-----------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| ΝΑΙ                  | ΔΕ                    | ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ | ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ |

| Τόπος Εργασίας                                      | Εξυπηρέτηση Πολίτη |
|-----------------------------------------------------|--------------------|
| ΧΡΗΣΤΟΥ ΣΑΚΑΡΗ 15, 66200, ΔΗΜΟΣ ΠΡΟΣΟΤΣΑΝΗΣ, Ελλάδα | ΝΑΙ                |

| Συντομη Περιγραφή της θέσης εργασίας                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσόμενους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους και συμβάλλει στην εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας και στην εκτέλεση των δραστηριοτήτων της, παρέχοντας υποστήριξη σε οργανωτικά και λειτουργικά θέματα. |

| Γενικό Προφίλ                                              |                                                                                             |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Μισθολογικές Προβλέψεις                                    | Βαθμός                                                                                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> Υπαγωγή στο μισθολόγιο | <ul style="list-style-type: none"><li>• Α΄</li><li>• Β΄</li><li>• Γ΄</li><li>• Δ΄</li></ul> |
| <input type="checkbox"/> Εξαίρεση από το μισθολόγιο        |                                                                                             |
| <input type="checkbox"/> Επιπλέον αμοιβές                  |                                                                                             |

| Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας                                          |                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται                                       | Αναφέρεται σε                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Όλοι οι Δημόσιοι Φορείς</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Προϊστάμενος μονάδας: ΣΤ.1.3.Α ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΕΠ Δ.Ε. ΠΡΟΣΟΤΣΑΝΗΣ (ΠΡΟΣΟΤΣΑΝΗ)</li> </ul> |

| Κύρια καθήκοντα                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσομένους σχετικά με τα αιτήματά τους, τηρώντας τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (π.χ. προθεσμίες κλπ.).</li> <li>Καταγράφει παρατηρήσεις, συστάσεις και παράπονα του κοινού με συστηματικό τρόπο και τα μεταφέρει στους αρμοδίους προς διεκπεραίωση.</li> <li>Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους.</li> <li>Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου</li> <li>Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη.</li> <li>Τηρεί το πρωτόκολλο (ηλεκτρονικό και φυσικό ) του ΚΕΠ.</li> <li></li> <li>Επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από τη δράση του ΚΕΠ.</li> <li></li> <li>Υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.</li> <li></li> <li>Πρωθυεΐ αιτήματα πολιτών στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωσή του υπηρεσίες και παρακολουθεί τη διαδικασία</li> <li>και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών.</li> <li></li> <li>Παραλαμβάνει από τις αρμόδιες υπηρεσίες τα τελικά έγγραφα που έχουν ζητηθεί από τους πολίτες και μεριμνά</li> <li>για την παράδοσή τους στους πολίτες.</li> <li></li> <li>Εκτελεί παράλληλα και καθήκοντα του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών.</li> </ul> |

| Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία |
|------------------------------------|
|                                    |

| Απαιτούμενα Προσόντα                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Υπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα | ΌΧΙ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Τυπικά Προσόντα                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Προσόντα βάση 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 |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <p>Εκπαιδευτηρίου (Τ.Ε.Ε.) Β' κύκλου Σπουδών ή πτυχίο Μέσης Τεχνικής Επαγγελματικής Σχολής Εργοδηγών (Ν.Δ. 580/1970) ή απολυτήριο τίτλος:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ενιαίου Πολυκλαδικού Λυκείου (Ε.Π.Λ.) ή</li> <li>- Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου (Τ.Ε.Λ.) ή</li> <li>- Γενικού Λυκείου ή</li> <li>- Ενιαίου Λυκείου ή</li> <li>- Λυκείου Γενικής Κατεύθυνσης ή</li> </ul> <p>άλλος ισότιμος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή αλλοδαπής.</p> <p>β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου.</p> |
| <b>Γνώσεις</b>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαδικασίες διοικητικής πρακτικής και οργάνωσης.</li> <li>• Δομή, αρμοδιότητες και στελέχωση της υπηρεσίας.</li> <li>• Βασικές γνώσεις κώδικα διοικητικής διαδικασίας και της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας της υπηρεσίας του.</li> <li>• Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου.</li> <li>• Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός</li> </ul>                                                                                                                |
| <b>Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Εμπειρία</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>Δεξιότητες</b>                     |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| <b>Δεξιότητα</b>                      | <b>Επιθυμητό επίπεδο</b> |
| 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                   |
| <b>Επιθυμητά Προσόντα</b>             |                          |

| <b>Διάρκεια θητείας</b> | <b>Υποχρεωτική επιμόρφωση πριν την ανάληψη της θέσης</b> | <b>Άλλες Πληροφορίες</b> |
|-------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|                         |                                                          |                          |