

ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	4
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	11/09/2024

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέρμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

Οργανισμός
ΔΗΜΟΣ ΝΕΑΣ ΣΜΥΡΝΗΣ

Μονάδα
ΔΗΜΑΡΧΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΗ ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

Κωδικός Θέσης	Κατηγορία Προσωπικού
5348221151	ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

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

Εντός Προσωντολογίου	Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΝΑΙ	ΠΕ	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Τόπος Εργασίας	Εξυπηρέτηση Πολίτη
ΑΓΙΑΣ ΦΩΤΕΙΝΗΣ 55, 17121, ΔΗΜΟΣ ΝΕΑΣ ΣΜΥΡΝΗΣ, Ελλάδα	ΝΑΙ

Συντομη Περιγραφή της θέσης εργασίας
Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσομένους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους.

Γενικό Προφίλ	
Μισθολογικές Προβλέψεις	Βαθμός
☒ Υπαγωγή στο μισθολόγιο	• Α΄ • Β΄ • Γ΄ • Δ΄
☐ Εξαίρεση από το μισθολόγιο	
☐ Επιπλέον αμοιβές	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	Αναφέρεται σε
- Υπουργεία - Περιφέρειες - Αποκεντρωμένη Διοίκηση - ΟΤΑ α' βαθμού της Περιφέρειας	- Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ - Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΗ

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 - Το Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης, ασκεί αρμοδιότητες, οι οποίες είναι: α) Υποδέχεται αιτήσεις πολιτών μέσω της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ και εκτελεί τις διαδικασίες για την έκδοση ψηφιακών - πιστοποιητικών. β) Παραλαμβάνει πλήρεις τους φακέλους από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών με τα αιτήματα των πολιτών. γ) Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών, στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσίες, με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο και παρακολουθεί την διαδικασία διεκπεραίωσης. δ) Παραλαμβάνει από τις αρμόδιες υπηρεσίες τα τελικά έγγραφα που έχουν ζητηθεί από τους πολίτες και μεριμνά για την ηλεκτρονική αποστολή τους, στην περίπτωση που ο πολίτης επιθυμεί να παραλάβει το έγγραφό - του από την ηλεκτρονική του θυρίδα της Διαδικτυακής Πύλης ή μεριμνά για την ειδοποίηση των πολιτών και - την παράδοση των εγγράφων στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών. ε) Μεριμνά για την τήρηση των αρχείων και την επεξεργασία στατιστικών στοιχείων από την δράση των - Κ.Ε.Π. του Δήμου. - στ) Υποστηρίζει τη διοικητική λειτουργία της Διεύθυνσης εξυπηρέτησης του πολίτη σε συνεργασία και με υπόλοιπες υπηρεσίες του Δήμου. ζ) Μεριμνά για τις απαραίτητες ενέργειες που απαιτούνται (σύνταξη μελέτης κ.λπ.), από το ίδιο ή άλλο αρμόδιο τμήμα η διαβίβασή τους στο αρμόδιο τμήμα για την έγκαιρη υλοποίηση προμήθειας - εργασίας, με σκοπό την εύρυθμη λειτουργία του Τμήματος. η) Ασκεί κάθε άλλη εργασία που δεν περιλαμβάνεται στον παρόντα Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας και έχει σχέση με τις αρμοδιότητες του Τμήματος. θ) Υλοποιεί κάθε σχετική εργασία για τη διευκόλυνση του έργου της Διεύθυνσης.

Θεσμική Εκπροσώπιση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Υπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα	ΌΧΙ

Τυπικά Προσόντα	
Προσόντα βάση 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.
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 αρμοδιότητας της υπηρεσίας του. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός • Γνώση ξένης γλώσσας.
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
Επιθυμητά Προσόντα	

Διάρκεια θητείας	Υποχρεωτική επιμόρφωση πριν την ανάληψη της θέσης	Άλλες Πληροφορίες