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 ΚΕΠ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΠΑΓΓΑΙΟΥ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
5395671205	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΦΡΙΞΟΥ ΠΑΠΑΧΡΗΣΤΙΔΗ 154, 64100, ΔΗΜΟΣ ΠΑΓΓΑΙΟΥ, 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
Μεριμνά για την παροχή διοικητικών πληροφοριών και τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης, σε συνεργασία με τις καθ ύλην αρμόδιες υπηρεσίες και σύμφωνα με τον κεντρικό σχεδιασμό του Υπουργείου Εσωτερικών.

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**
• ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ • ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ • ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ • ΟΤΑ Α' ΒΑΘΜΟΥ ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ • ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ • Όλοι οι Δημόσιοι Φορείς	• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ • Δήμαρχο

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.
- Αρμόδιος για:
- α) την επικοινωνία του Δήμου Παγγαίου με τη ΔΟΛ ΚΕΠ του Υπουργείου Εσωτερικών,
- β) την ομαλή λειτουργία όλων των ΚΕΠ του Δήμου Παγγαίου.
-
- Αρμοδιότητες Τμήματος Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)
- Το Τμήμα Κ.Ε.Π. (Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών) είναι αρμόδιο για την παροχή διοικητικών πληροφοριών και τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης, σε συνεργασία με τις καθ΄ ύλην αρμόδιες υπηρεσίες και σύμφωνα με τον κεντρικό σχεδιασμό του Υπουργείου Εσωτερικών.
- Στο Τμήμα Κ.Ε.Π. υπάγονται διοικητικά και τα αποκεντρωμένα τμήματα Κ.Ε.Π. σε επιμέρους διοικητικές ενότητες.
- Οι αρμοδιότητες των επί μέρους οργανωτικών μονάδων του τμήματος Κ.Ε.Π. είναι οι εξής:
-
- (α) Αρμοδιότητες γραφείου Εξυπηρέτησης Πολιτών
- 1.Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων σχετικών με τις δημόσιες υπηρεσίες.
- 2.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.
- 3.Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στην αρμόδια για την διεκπεραίωσή τους υπηρεσία με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο.
- 4.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.
- 5.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).
- 6.Τηρεί αρχεία και επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από την δράση του ΚΕΠ.
-
- (β) Αρμοδιότητες γραφείου Εσωτερικής Ανταπόκρισης

- 1.Παρακολουθεί και υποστηρίζει την εφαρμογή του προγράμματος e-kep για την εξυπηρέτηση των πολιτών σε απομακρυσμένους οικισμούς του Δήμου.
- 2.Υποδέχεται από άλλα Κ.Ε.Π. αιτήσεις πολιτών η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του Δήμου.
- 3.Προωθεί τα ανωτέρω αιτήματα στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσίες και παρακολουθεί τη διαδικασία της διεκπεραίωσης και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών.
- 4.Παραλαμβάνει τα σχετικά έγγραφα από τις υπηρεσίες και τα αποστέλλει στα Κ.Ε.Π. της αρχικής υποβολής των αιτήσεων.
- 5.Τηρεί τα σχετικά με τη διακίνηση των ανωτέρω αναφερομένων αιτήσεων πολιτών στατιστικά στοιχεία.
- 6.Υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.

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. • 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 • Γνώση αγγλικής ή άλλης γλώσσας της Ε.Ε. • Δομή, αρμοδιότητες και στελέχωση της υπηρεσίας.
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**