ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	2
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 ΑΓΙΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
5528124111	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΡΟΥΣΣΟΥ ΚΑΠΕΤΑΝΑΚΗ 7, 72100, ΔΗΜΟΣ ΑΓΙΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ, Ελλάδα

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

Κατηγορία Προσωπικού	Εντός Προσοντολογίου
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΔΕ	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ	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**
• Υπουργείο Εσωτερικών • Περιφέρεια • Αποκεντρωμένη Διοίκηση • ΟΤΑ Α΄ βαθμού της Περιφέρειας • Λοιπές Διευθύνσεις του Δήμου	• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ • Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ 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.).
- 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
- Τα προβλεπόμενα απο τον ν.3013/2002 ΦΕΚ 102/Α' 01-05-2002 καθώς και τα κάτωθι:
- . 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 των ΚΕΠ του Δήμου.
- . 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 στοιχεία.
- Υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών.
- 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.

- Εισηγείται και συντάσσει διοικητικά έγγραφα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Υπηρεσιακής μονάδας,
- εφαρμόζοντας την κείμενη νομοθεσία.
- Τηρεί το πρωτόκολλο (ηλεκτρονικό και φυσικό) της υπηρεσίας στην οποία υπηρετεί.
- Επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από την δράση του ΚΕΠ του Δήμου.
- Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεων τους από τις υπηρεσίες του Δήμου.
- 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.
- - Επίσης και μέσω εξωτερικών εφαρμογών παρέχονται:
- Βεβαιώσεις Συντάξεων ΙΚΑ για Φορολογική Χρήση ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ Χορήγηση Επιδόματος Κατανάλωσης Πετρελαίου Θέρμανσης ΟΓΑ Βεβαίωσεις Συντάξεων ΟΓΑ για Φορολογική Χρήση ΝΑΤ ΝΑΤ α) Βεβαιώσεις Ύψους Μηνιαίων Αποδοχών Κύριας & Επικουρικής β) Εκτυπώσεις Βεβαιώσεων για Φορολογική Χρήση γ) Συγκεντρωτικά Εκκαθαριστικά Σημειώματα 6 μήνου ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ Έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου (e-Παράβολο) ΠΟΙΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ Έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου ΙΚΑ Ασφαλιστικές Ενημερότητες ΙΚΑ ΕΤΑΜ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ Αποδεικτικό Φορολογικής Ενημερότητας Κατάλογος ΔΟΥ http://www.gsis.gr/gsis/export/sites/default/gsis site/Contact/documents Contact/katal syz.pdf ΟΑΕΔ Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΟΑΕΔ ΟΑΕΕ Βεβαίωση Εισφορών ΟΑΕΕ ΟΑΕΕ Βεβαίωση Αποδοχών ΟΑΕΕ ΕΛΓΑ Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΕΛΓΑ ΟΑΕΕ Τρίμηνο Ενημερωτικό Σημείωμα Συντάξεων ΟΑΕΕ ΟΓΑ Πρόγραμμα Παροχής Χρηματικών Βοηθημάτων και Βραβείων σε Πολύτεκνες Μητέρες
- ΟΓΑ ΑΙΤΗΣΕΙΣ Αιτήσεις συστήματος ΕΡΜΗΣ ΚΕΠ ΗΔΙΚΑ Αναζήτηση και Εκτύπωση Αποτελεσμάτων Υποβολή
- Αιτήματος Επανεξέτασης (Ένσταση) Καταχώρηση Συμπληρωματικών Στοιχείων ΟΓΑ Βεβαίωση Οικογενειακών
- Επιδομάτων για Φορολογική χρήση ΗΔΙΚΑ ΚΕΠ Αποτελέσματα Αιτήσεων Ανθρωπιστικής Κρίσης Παραγγελία ΦΕΚ Εφαρμογή υποβολής αίτησης για τη διάθεση ΦΕΚ σε έντυπη μορφή από το Εθνικό Τυπογραφείο ΗΔΙΚΑ Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης ΟΠΕΚΑ (πρώην ΟΓΑ) Εφαρμογή Καταχώρησης της Κράτησης Δωματίου για τα Προγράμματα Κοινωνικού και Ιαματικού Τουρισμού ΛΑΕ/ΟΓΑ Υπηρεσίες Στρατολογίας Νέα Απογραφή Στρατευσίμου ΟΠΕΚΑ(πρώην ΟΓΑ) Αιτήσεις Αγροτικής Εστίας ΟΠΕΚΑ (πρώην ΟΓΑ) έτους 2018 ΟΠΕΚΑ (πρώην ΟΓΑ) Χορήγηση δελτίωνΚοινωνικού Τουρισμού, Ιαματικού Τουρισμού, Εκδρομικού Προγράμματος και Δελτίων Θεάματος της Αγροτικής Εστίαςέτους 2018 ΑΜΚΑ Μητρώο Κοινωνικής Ασφάλισης
- . Ο ορισμένος υπάλληλος για τα ΕΛ.ΤΑ προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες που αφορούν την α)διαχείριση αποστολών αλληλογραφίας β) διαχείριση παραλαβών αλληλογραφίας γ) διαχείριση δρομολογείων
- δ)βεβαίωσεις συναλλαγών ε)ηλεκτρονική καταχώρηση δαπανών για τέλη αλληλογραφίας

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων	ΟΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
Τυπικά Προσόντα βάσει 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

	Εκπαιδευτηρίου (Τ.Ε.Ε.) Β΄ κύκλου Σπουδών ή πτυχίο Μέσης Τεχνικής Επαγγελματικής Σχολής Εργοδηγών (Ν.Δ. 580/1970) ή απολυτήριος τίτλος: - Ενιαίου Πολυκλαδικού Λυκείου (Ε.Π.Λ.) ή - Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου (Τ.Ε.Λ.) ή - Γενικού Λυκείου ή - Ενιαίου Λυκείου ή - Λυκείου Γενικής Κατεύθυνσης ή άλλος ισότιμος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή 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. • 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
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**