**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 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ |

| **Φορέας** |
|---|
| ΔΗΜΟΣ ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ |

| **Μονάδα** |
|---|
| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ \| ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ |

| Κωδικός Θέσης | Εξυπηρέτηση Πολίτη |
|---|---|
| 5747635165 | ΝΑΙ |

| **Διεύθυνση Εργασίας** |
|---|
| ΘΕΡΜΟΠΥΛΩΝ 1, 17563, ΔΗΜΟΣ ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ, 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 πληροφοριών προς τους συναλλασσομένους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους.<br>Επιπρόσθετα, μεριμνά για την διεκπεραίωση υποθέσεων πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες. |

| **Γενικό Προφίλ** | |
|---|---|
| **Μισθολογικές Προβλέψεις** | **Βαθμοί** |

| | |
|---|---|
| ΕΝΙΑΙΟ ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΟ - Ν. 4354/2015 (ΦΕΚ Α' 176), ΚΕΦ. Β' | • Α΄<br>• Β΄<br>• Γ΄<br>• Δ΄ |
| ☐Επιπλέον αμοιβές | |

| **Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας** | |
|---|---|
| **Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται** | **Αναφέρεται σε** |
| • Δήμοι - Ληξιαρχεία, Ασφαλιστικά Ταμεία, Περιφέρειες, Διευθύνσεις Μεταφορών, Ο.Α.Ε.Δ., Ο.Π.Ε.Κ.Α., Πρωτοδικεία, Υπ. Δικαιοσύνης, Ε.Υ.Δ.Α.Π., Υπ. Οικονομικών., ΗΔΙΚΑ ΑΕ, Στρατολογικές Υπηρεσίες, Εθνικό Τυπογραφείο, ΑΕΙ - ΤΕΙ - Γυμνάσια - Λύκεια, ΔΟΑΤΑΠ, ΑΠΕΔ, Όποιος άλλος φορέας συνάψει συνεργασία με τα ΚΕΠ μέσω ΚΥΑ. | • Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΑΛΑΙΟΥ ΦΑΛΗΡΟΥ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ<br>• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ |

**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
- ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΑ:
- Υποδέχεται τους πολίτες στο ΚΕΠ και τους ενημερώνει για τις ενέργειες και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων καθώς και για τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες των ΚΕΠ.
- Υποδέχεται τηλεφωνήματα πολιτών
- Παρέχει στους πολίτες πληροφοριακά έντυπα, υπεύθυνες δηλώσεις, παράβολα κλπ
- Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών για τη διεκπεραίωση υποθέσεών τους που εμπίπτουν στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ. Σε περίπτωση που απαιτούνται δικαιολογητικά που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, τα αναζητά υπηρεσιακά από τις αρμόδιες υπηρεσίες κατόπιν εξουσιοδότησης του πολίτη.
- Παρέχει υπηρεσίες στους πολίτες που δεν απαιτούν έγγραφη αίτηση (πχ. βεβαίωση γνησίου υπογραφής, επικύρωση αντιγράφων διοικητικών εγγράφων).
- Διεκπεραιώνει τις υπηρεσίες άμεσης εξυπηρέτησης πολιτών με on-line σύνδεση στα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης.
- Υποδέχεται και διεκπεραιώνει αιτήσεις πολιτών που υποβάλλονται μέσω της δικτυακής πύλης ermis.
- Εκτελεί τις διαδικασίες έκδοσης ψηφιακών πιστοποιητικών.
- Ψηφιοποιεί, υπογράφει ηλεκτρονικά και «ανεβάζει» στην ηλεκτρονική θυρίδα των πολιτών τα έγγραφα που αιτούνται.
- Συγκεντρώνει, ελέγχει, ομαδοποιεί και διαβιβάζει τις αιτήσεις των πολιτών με τα απαραίτητα δικαιολογητικά στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσία, με κάθε πρόσφορο τρόπο (τηλεομοιοτυπία, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, συστημένη επιστολή, ιδιόχειρη κατάθεση).
- Φροντίζει για την έγκαιρη παραλαβή των τελικών πράξεων από τις αρμόδιες υπηρεσίες.
- Ενημερώνει τους πολίτες για την ολοκλήρωση της υπόθεσής τους.
- Παραδίδει τις τελικές πράξεις στους πολίτες

| 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.<br>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.<br>• Δομή, αρμοδιότητες και στελέχωση της υπηρεσίας.<br>• Βασικές γνώσεις κώδικα διοικητικής διαδικασίας και της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητος της υπηρεσίας του.<br>• Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου.<br>• Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός |
| **Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας** | |
| **Εμπειρία** | Επιθυμητή η εμπειρία σε θέση εξυπηρέτησης κοινού. |

| 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 |
|---|---|---|
| | | |