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 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ | ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
5812726608	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΠΛΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ 1, 12134, ΔΗΜΟΣ ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ, Ελλάδα

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

Κατηγορία Προσωπικού	Εντός Προσοντολογίου
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΔΕ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ–ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ

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**
• Όλοι οι Δημόσιοι Φορείς	• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ • Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ 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.).
- Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους.
- Παραλαμβάνει τα αιτήματα των πολιτών με τα δικαιολογητικά τους από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Ελέγχει την πληρότητα των αντίστοιχων φακέλων. Σε περιπτώσεις λαθών ή ελλείψεων στους φακέλους, επικοινωνεί με τους πολίτες για τις απαραίτητες διορθώσεις ή συμπληρώσεις, αντίστοιχα.
- Προωθεί τα αιτήματα για τη διεκπεραίωσή τους προς τις αρμόδιες Υπηρεσίες με τον καταλληλότερο τρόπο (π.χ. ταχυδρομικά, με FAX, με επιτόπου επίδοση, ηλεκτρονικά). Οργανώνει, ομαδοποιεί και καταγράφει σε καταστάσεις την αποστολή των φακέλων. Στην ταχυδρομική αποστολή, μεριμνά για την παράδοση/παραλαβή και την επικόλληση του κωδικού συστημένης επιστολής. Αρχειοθετεί τις καταστάσεις αποστολής φακέλων και τις διαθέτει όποτε χρειαστεί.
- Παρακολουθεί τη διαδικασία της διεκπεραίωσης, επικοινωνώντας όταν απαιτείται, με τις αρμόδιες Υπηρεσίες. Μεριμνά για την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών. Αρχειοθετεί, όπου απαιτείται, τα αιτήματα των πολιτών.
- Παραλαμβάνει τα σχετικά έγγραφα από τις Υπηρεσίες, ενημερώνει σχετικά το Πληροφοριακό Σύστημα των ΚΕΠ και τα διαβιβάζει στο Τμήμα Εξυπηρέτησης των Πολιτών για την παράδοσή τους στους πολίτες. Στέλνει SMS στους πολίτες ότι μπορούν να παραλάβουν τα αιτηθέντα έγγραφα.
- Διακινεί FAX πολιτών προς τις Δημόσιες Υπηρεσίες.
- Δίδει στοιχεία σχετικά με παράπονα ή καταγγελίες πολιτών και ελεγκτικών ή άλλων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης που έχουν σχέση με τις αρμοδιότητές του.
- Η κατάρτιση (ενημέρωση και μελέτη του νομοθετικού πλαισίου και των σχετικών εγκυκλίων) και ενημέρωση για το σύνολο των αρμοδιοτήτων του ΟΕΥ που αφορούν το Τμήμα στο οποίο εργάζεται.
- Σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών της Υπηρεσίας, μπορεί να ανατεθούν έκτακτα πλήρη ή ορισμένα καθήκοντα των Υπαλλήλων πληροφοριών-παραλαβών –Υποδοχής αιτημάτων ή υπαλλήλων Πληροφοριών –Παραλαβών σε όλα τα Κ.Ε.Π του Δήμου
- Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σύμφωνα με τους κανονισμούς της Υπηρεσίας, μπορεί να ανατεθούν τα έκτακτα/παράλληλα καθήκοντα μελών επιτροπών αξιολόγησης ή παραλαβής υλικών/υπηρεσιών
- Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σύμφωνα με τη κρίση της Υπηρεσίας, μπορεί ναανατεθούν τα έκτακτα -παράλληλα καθήκοντα μελών επιτροπών εντός της Δ/νσης ΚΕΠ για τη μελέτη, διερεύνηση, εκτέλεση ειδικών εργασιών του κύριου αντικειμένου της.

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	• Νομοθετικό πλαίσιο των διαδικασιών των ΚΕΠ • Βασικές αρχές της δημόσιας διοίκησης και λειτουργίας δημόσιων Υπηρεσιών και Οργανισμών • Επιθυμητή η γνώση Αγγλικών ή άλλων ξένων γλωσσών
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• Εργασία σε βάρδιες (πρωί, απόγευμα), καθημερινά και Σάββατο πρωί.
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
	ΌΧΙ	