**ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:** Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

| | |
|---|---|
| **ΕΚΔΟΣΗ:** | 3 |
| **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:** | 26/11/2024 |

| Τομέας Πολιτικής | Κωδικός ΓΠ | Τίτλος Θέσης Εργασίας |
|---|---|---|
| Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα | 2.6 | Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΤΜΗΜΑ Β΄ ΚΕΠ (0326) ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΒΟΛΟΥ |

| Φορέας |
|---|
| ΔΗΜΟΣ ΒΟΛΟΥ |

| Μονάδα |
|---|
| ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ \| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (Κ.Ε.Π.) \| ΤΜΗΜΑ Β΄ ΚΕΠ (0326) ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΒΟΛΟΥ |

| Κωδικός Θέσης | Εξυπηρέτηση Πολίτη |
|---|---|
| 6035931214 | ΝΑΙ |

| Διεύθυνση Εργασίας |
|---|
| ΔΗΜΟΣ ΒΟΛΟΥ, 38333, ΔΗΜΟΣ ΒΟΛΟΥ, Ελλάδα |

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

| Κατηγορία Προσωπικού | Εντός Προσοντολογίου |
|---|---|
| ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ | ΝΑΙ |

| Κατηγορία Εκπαίδευσης | Κλάδος | Ειδικότητα |
|---|---|---|
| ΤΕ | 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΄<br>• Β΄<br>• Γ΄<br>• Δ΄ |
| ☐Επιπλέον αμοιβές | |

| Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας | |
|---|---|
| **Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται** | **Αναφέρεται σε** |
| • Υπουργείο Εργασίας<br>• Δολ ΚΕΠ<br>• Αποκεντρωμένη Διοίκηση<br>• Γραφείο Αλλοδαπών<br>• Αστυνομική Διεύθυνση Μαγνησίας<br>• Μηχανολογική Διεύθυνση<br>• Στρατολογική Διεύθυνση και Γραφεία<br>• Ληξιαρχεία - Δημοτολόγια<br>• Λοιπές Διευθύνσεις<br>• ΟΤΑ α΄ βαθμού που περιλαμβάνει η Περιφέρεια Θεσσαλίας | • Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ Β΄ ΚΕΠ (0326) ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΒΟΛΟΥ |

| Κύρια καθήκοντα |
|---|
| • Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσομένους σχετικά με τα αιτήματά τους, τηρώντας τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (π.χ. προθεσμίες κλπ.).<br>• Καταγράφει παρατηρήσεις, συστάσεις και παράπονα του κοινού με συστηματικό τρόπο και τα μεταφέρει στους αρμοδίους προς διεκπεραίωση.<br>• Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους.<br>• Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου<br>• Παρακολουθεί ειδικά σεμινάρια για τα προγράμματα που εκτελούνται από τα ΚΕΠ.<br>• Επιμορφώνεται κατά καιρούς για να ανταποκρίνεται επαρκώς στις σύγχρονες εφαρμογές του κράτους |

| Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία |
|---|
| • Συνεργάζεται με τους υπαλλήλους του Τμήματος της Διεύθυνσης, προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική άσκηση των αρμοδιοτήτων του Τμήματος. |

| Απαιτούμενα Προσόντα | |
|---|---|
| Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων | ΟΧΙ |
| **Τυπικά Προσόντα** | |
| Τυπικά Προσόντα βάσει ΠΔ 85/2022 | α) Πτυχίο ή δίπλωμα οποιουδήποτε Τμήματος Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής 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. |

| | |
|---|---|
| | • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός |
| **Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας** | • α) Πρωινή βάρδια:07.30 -14.00.<br>• (β) Απογευματινή βάρδια: 13.30-20.00.<br>• Προσοχή: Στην περίπτωση αυτή, το ωράριο λειτουργίας του ΚΕΠ για την εξυπηρέτηση του κοινού (πολιτών και επιχειρήσεων) παραμένει: 08.00 - 20.00.<br>• Διευκρινίζεται ότι το Σάββατο, το ωράριο εργασίας του προσωπικού των ΚΕΠ και το ωράριο λειτουργίας των ΚΕΠ ταυτίζονται και είναι: 08.00 - 14.00. |
| **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** |
|---|---|---|
| | | |