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

| | |
|---|---|
| **ΕΚΔΟΣΗ:** | 4 |
| **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:** | 15/05/2026 |

| Τομέας Πολιτικής | Κωδικός ΓΠ | Τίτλος Θέσης Εργασίας |
|---|---|---|
| Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα | 2.6 | Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ |

| Φορέας |
|---|
| ΔΗΜΟΣ ΝΙΚΑΙΑΣ-ΑΓΙΟΥ ΙΩΑΝΝΗ ΡΕΝΤΗ |

| Μονάδα |
|---|
| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ \| ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ |

| Κωδικός Θέσης | Εξυπηρέτηση Πολίτη |
|---|---|
| 6041074311 | ΝΑΙ |

| Διεύθυνση Εργασίας |
|---|
| ΜΑΙΝΕΜΕΝΗΣ 57-59, 18453, ΔΗΜΟΣ ΝΙΚΑΙΑΣ-ΑΓΙΟΥ ΙΩΑΝΝΗ ΡΕΝΤΗ, 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 |
|---|
| Εκτέλεση εργασιών Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών όπως αυτές περιγράφονται στη συνέχεια. |

| 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** |
| • - Υπουργεία<br>• - Περιφέρεια<br>• -Αποκεντρωμένη Διοίκηση<br>• -ΟΤΑ Α΄βαθμού της Περιφέρειας<br>• -Λοιπές Διευθύνσεις του Δήμου | • Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ<br>• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ<br>• - Γενικό Γραμματέα<br>• - Δήμαρχο |

**Κύρια καθήκοντα**

- Καταγράφει παρατηρήσεις, συστάσεις και παράπονα του κοινού με συστηματικό τρόπο και τα μεταφέρει στους αρμοδίους προς διεκπεραίωση.
- Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους.
- Υποδέχονται , ενημερώνουν και πληροφορούν τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των διοικητικών τους υποθέσεων και αφορούν τις πιστοποιημένες διαδικασίες των ΚΕΠ.
- Διαθέτουν για τη διευκόλυνση των πολιτών έντυπα αιτήσεων, έντυπο πληροφοριακό υλικό, έντυπα ΑΣΕΠ κα.
- Συμπληρώνουν ηλεκτρονικά μέσα από το Σύστημα eΚΕΠ-ΕΡΜΗΣ τις αιτήσεις πολιτών, ελέγχουν την πληρότητά τους και σε περίπτωση που για την διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, τα αναζητούν και τα παραλαμβάνουν με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από τη σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.
- Παρέχουν υπηρεσίες στους πολίτες σύμφωνα με τον γενικό σχεδιασμό των ΚΕΠ (επικύρωση εγγράφων, θεώρηση γνησίου υπογραφής, ταυτοπροσωπία).
- Διατηρούν φάκελο εκκρεμοτήτων, με αιτήσεις οι οποίες έχουν επιστραφεί από την υπηρεσία υποδοχής, ενημερώνουν τους πολίτες και τις διεκπεραιώνουν.
- Ελέγχουν και διαβιβάζουν πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στο Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης, για τη διεκπεραίωση τους.
- Παραλαμβάνουν από το τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης τις τελικές διοικητικές πράξεις που έχουν ζητηθεί από τους πολίτες.
- Ενημερώνουν τηλεφωνικά, με email και με sms τους πολίτες και παραδίδουν τις τελικές διοικητικές πράξεις.
- Αποστέλλουν στους πολίτες με συστημένη επιστολή ΕΛΤΑ τις μη παραληφθείσες τελικές διοικητικές πράξεις.
- Συντάσσουν κατάσταση μετ τις επιστρεφόμενες επιστολές των ΕΛΤΑ και φροντίζουν για την καταστροφή τους, μετά από απόφαση της Επιτροπής Καταστροφής Έντυπου Αρχείου του Δήμου.
- Συντάσσουν κατάσταση υλικών και εξοπλισμού ως άχρηστων υλικών που πλεονάζουν και τηρούν τις διαδικασίες καταστροφής και απομάκρυνσής τους.
- Συμπληρώνουν στατιστικά στοιχεία με τις υποθέσεις που διαχειρίζονται καθημερινά.

| 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** | • Επιθυμητή απασχόληση πέραν του ωραρίου εργασίας λόγω υπηρεσιακών αναγκών. |
| **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** |
|---|---|---|
| | ΟΧΙ | |