**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 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ |

| **Φορέας** |
|---|
| ΔΗΜΟΣ ΑΡΓΟΥΣ-ΜΥΚΗΝΩΝ |

| **Μονάδα** |
|---|
| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ |

| Κωδικός Θέσης | Εξυπηρέτηση Πολίτη |
|---|---|
| 6260112569 | ΝΑΙ |

| **Διεύθυνση Εργασίας** |
|---|
| ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΟΥ & ΔΑΝΑΟΥ, 21200, ΔΗΜΟΣ ΑΡΓΟΥΣ-ΜΥΚΗΝΩΝ, 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** |
|---|
| Λειτουργεί στο πλαίσιο της διοικητικής διαδικασίας και διεκπεραιώνει στην οργανική μονάδα στην οποία υπηρετεί μέρος ή σύνολο διοικητικών εργασιών υπό την καθοδήγηση του προισταμένου του με σκοπό την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας και 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΄ |

| | |
|---|---|
| ☐Επιπλέον αμοιβές | • Β΄<br>• Γ΄<br>• Δ΄ |

| **Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας** | |
|---|---|
| **Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται** | **Αναφέρεται σε** |
| • με όλους τους φορείς αρμοδιοτήτων ΚΕΠ | • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ<br>• προιστάμενο οικείου Τμήματος |

**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
- Διεκπεραίωση αιτημάτων -υποθέσεων των πολιτών, μετά από έλεγχο της πληρότητας των αιτημάτων τους ,υποβολή ηλεκτρονικών αιτήσεων των πολιτών μέσω ηλεκτρονικού συστήματος e-kep προς τις καθ υλήν αρμόδιες υπηρεσίες και διαβίβαση των πλήρεις φακέλων αυτών,προς διεκπεραίωση των αιτημάτων των πολιτών, και παράδοση στη συνέχεια του τελικού εγγράφου στους πολίτες. Έκδοση, on line, μέσω Κεντρικής βάσης δεδομένων του Εθνικού Δημοτολογίου,βεβαιώσεων Πιστοποιητικών Δημοτολογίου,(Οικογενειακής κατάστασης,Γέννησης, Ταυτοπροσωπίας ανηλίκου).Χορήγηση αντιγράφων Ληξιαρχικών Πράξεων (Γεννήσεως,Γάμου,Θανάτου) από τα καθ υλήν αρμόδια Ληξιαρχεία .Έκδοση Α.Μ.Κ.Α και μεταβολές αυτών.Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΟΑΕΔ. Θέματα Στρατολογίας (Απογραφή στρατευσίμων ,πιστ/κα στρατολογίας, μειωμένη θητεία ,αναβολές στρατευσίμων).Έκδοση αντιγράφων Ποινικών Μητρώων πολιτών,Έκδοση ηλεκτρονικών παραβόλων,Χορήγηση Δελτίων μετακίνησης Αμεα, Αιτήσεις συμμετοχής σε πρόγραμμα παροχής χρηματικών βοηθημάτων σε πολύτεκνες μητέρες ΛΑΕ-ΟΠΕΚΑ, Αιτήσεις σε δικαιούχους προγραμμάτων εισοδηματικής ενίσχυσης ορεινών και μειονεκτικών περιοχών,υποβολή αιτήσεων Αγροτικής Εστίας ΟΠΕΚΑ (πρώην ΟΓΑ) και χορήγηση Δελτίων Κοινωνικού τουρισμού,Ιαματικού τουρισμού,Εκδρομικών προγραμμάτων καθώς και Δελτίων θεαμάτων της Αγροτικής Εστίας. Αιτήματα έκδοσης Ευρωπαϊκής Κάρτας ασφάλισης ασθενείας(πρώην ΟΓΑ) .Ανανέωση Άδειας οδήγησης καθώς και μεταβιβάσεις Ι.Χ. αυτοκινήτων. Θεώρηση γνησίου υπογραφής, αιτήματα χορήγησης βεβαιώσεων από ασφαλιστικό φορέα ΕΦΚΑ (πρώην ΟΓΑ ),καθώς επίσης, σύμφωνα με το πλαίσιο των κανονισμών που διέπουν την λειτουργία του θεσμού των Κ.Ε.Π. κάθε δυνατή ενημέρωση και πληροφόρηση των πολιτών για τις ενέργειες που απαιτούνται για την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων με την Δημόσια Διοίκηση ,καθώς και κάθε ενημέρωση και πληροφόρηση που είναι σύννομη με την λειτουργία των Κ.Ε.Π.
- Εισηγείται και συντάσσει διοικητικά έγγραφα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Υπηρεσιακής μονάδας,
- εφαρμόζοντας την κείμενη νομοθεσία.
- Εξυπηρετεί τους συναλλασσομένους με την υπηρεσία του.
- 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 σχεδίασμά 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 του ΚΕΠ.
- Παρακολουθεί και υποστηρίζει την εφαρμογή του προγράμματος e-kep για την εξυπηρέτηση των πολιτών σε
- απομακρυσμένους οικισμούς του Δήμου.
- Υποδέχεται από άλλα Κ.Ε.Π. αιτήσεις πολιτών η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του
- Δήμου. Προωθεί τα αιτήματα αυτά 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.
- Υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών

| **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** | |

| **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 | |