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 ΚΕΠ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΠΑΛΑΜΑ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
6464777282	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΠΑΠΑΚΥΡΙΤΣΗ ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ 4, 43200, ΔΗΜΟΣ ΠΑΛΑΜΑ, Ελλάδα

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

Κατηγορία Προσωπικού	Εντός Προσοντολογίου
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΠΕ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ

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 • ΟΤΑ Α' ΚΑΙ Β' ΒΑΘΜΟΥ, ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ, ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ, ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ	• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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
- Ο Προϊστάμενος μιας διοικητικής ενότητας (Διεύθυνσης, Τμήματος, Αυτοτελούς Τμήματος ή Αυτοτελούς Γραφείου) ευθύνεται έναντι του αμέσως υπερκείμενου διοικητικού επιπέδου για την αποτελεσματική και αποδοτική εκτέλεση των λειτουργιών της ενότητας, προγραμματίζοντας, οργανώνοντας, συντονίζοντας και ελέγχοντας τις επί μέρους δραστηριότητες, έτσι ώστε να εκπληρώνονται οι περιοδικοί στόχοι του Δήμου με βάση τα αντίστοιχα προγράμματα δράσης. Ειδικότερα ο προϊστάμενος της διοικητικής ενότητας:
-
- 1) Διατυπώνει σε συνεργασία με το ιεραρχικά ανώτερο διοικητικό επίπεδο και τη Διεύθυνση Προγραμματισμού, τους στόχους και τα προγράμματα δράσης της διοικητικής ενότητας καθώς και τους αντίστοιχους προϋπολογισμούς, σε συνεργασία με τις Οικονομικές Υπηρεσίες.
- 2) Φροντίζει για την υλοποίηση των κατά περίπτωση αποφάσεων των ιεραρχικά ανωτέρων διοικητικών επιπέδων.
- 3) Υπογράφει τα σχετικά έγγραφα για τις αποφάσεις που αποκεντρώνονται στον υπηρεσιακό μηχανισμό μετά από εξουσιοδότηση του Δημάρχου.
- 4) Μεριμνά για την στελέχωση, την οργάνωση, τον συντονισμό και τον έλεγχο των δραστηριοτήτων της διοικητικής ενότητας με τρόπο ώστε να υλοποιούνται αποτελεσματικά τα προγράμματα δράσης και οι κατά περίπτωση αποφάσεις ή εντολές.
- 5) Μεριμνά για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της δράσης της διοικητικής ενότητας, τη βελτίωση της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού και των τεχνικών μέσων, την καλύτερη εξυπηρέτηση του δημότη και την καλύτερη ανταπόκριση της ενότητας στις τοπικές ανάγκες.
- 6) Εποπτεύει, αξιολογεί και κατευθύνει το προσωπικό της διοικητικής ενότητας, μεριμνώντας για την ανάπτυξη και επιμόρφωσή του, τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και τη διατήρηση αρμονικών εργασιακών σχέσεων.
- 7) Ετοιμάζει τους περιοδικούς απολογισμούς των προγραμμάτων δράσεις της διοικητικής ενότητας και τους αντίστοιχους οικονομικούς απολογισμούς σε συνεργασία με τις οικονομικές υπηρεσίες.
- 8) Παραλαμβάνει την αλληλογραφία που σχετίζεται με τις αρμοδιότητες της διοικητικής μονάδας του, την χαρακτηρίζει και την διανέμει στις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες ή υπαλλήλους παρέχοντας τις αναγκαίες οδηγίες για τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν.
- 9) Εισηγείται για θέματα αρμοδιότητας της διοικητικής ενότητας προς τον προϊστάμενο του ανώτερου ιεραρχικά επιπέδου και τα αρμόδια πολιτικά όργανα και παρίσταται, εφόσον απαιτηθεί, στις συνεδριάσεις συλλογικών οργάνων και επιτροπών.
- 10) Έχει το δικαίωμα τροποποίησης ή απόρριψης των υπηρεσιακών εισηγήσεων των κατώτερων ιεραρχικά επιπέδων με ενυπόγραφη πάντοτε σημείωση του στα σχετικά έγγραφα και παράλληλη υποχρέωση έγκαιρης και αιτιολογημένης ενημέρωσης του ανώτερου ιεραρχικά επιπέδου.

- 11) Έχει την ευθύνη ελέγχου και θεώρησης όλων των εγγράφων των υπαλλήλων της διοικητικής ενότητας που εποπτεύει.
- 12) Δέχεται τους πολίτες και παρέχει τις αναγκαίες διευκρινήσεις σε περιπτώσεις παραπόνων και διαφορών σχετικών με τις υπηρεσίες που εποπτεύει. Εισηγείται συστήματα ενημέρωσης των δημοτών σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους έναντι του Δήμου.
- 13) Συνεργάζεται με προϊσταμένους άλλων διοικητικών ενοτήτων του Δήμου ή των νομικών προσώπων του για τον συντονισμό και την ολοκλήρωση των λειτουργιών του Δήμου.
- 14) Συνεργάζεται με φορείς εκτός Δήμου που σχετίζονται με τις λειτουργίες της διοικητικής ενότητας.
- 15) Είναι υπεύθυνος για την νομιμότητα των ενεργειών της διοικητικής μονάδας του.
- 16) Παρακολουθεί τη νομοθεσία, τις εξελίξεις της επιστήμης και τεχνολογίας και τις εξελίξεις στον τοπικό, ελληνικό και διεθνές περιβάλλον, που έχουν σχέση με τις λειτουργίες της διοικητικής ενότητας. Ενημερώνει το προσωπικό και μεριμνά για την τήρηση των νομικών διατάξεων, την εφαρμογή καινοτομιών και την προσαρμογή της λειτουργίας της διοικητικής ενότητας στις εξελίξεις του εξωτερικού περιβάλλοντος.

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. 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. • Δομή, αρμοδιότητες και στελέχωση της υπηρεσίας. • Βασικές γνώσεις κώδικα διοικητικής διαδικασίας και της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητος της υπηρεσίας του. • Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• ΩΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΕΠ, ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΕΧΕΙ ΟΛΑ ΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΤΗΣ ΘΕΣΜΙΚΗΣ ΤΟΥ ΘΕΣΗΣ
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	ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΜΥΗΜΑΤΟΣ ΚΕΠ