ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	1
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	11/07/2025

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΟΝΤΙΩΝ ΝΗΣΩΝ

Μονάδα
ΔΗΜΑΡΧΟΣ | ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ | ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
6564818259	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΣΑΜΑΡΑ ΣΠΥΡΟΥ 13, 49100, ΔΗΜΟΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΟΝΤΙΩΝ ΝΗΣΩΝ, 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
Αναλαμβάνει τη διαχείριση και επεξεργασία αιτημάτων πολιτών, τη συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση των πολιτών και τη διασφάλιση της αποδοτικής λειτουργίας των διοικητικών διαδικασιών. Διαχειρίζεται επίσης, τη διακίνηση αλληλογραφίας, τηρεί στατιστικά στοιχεία και αναφορές και παρέχει διοικητική υποστήριξη στις εσωτερικές λειτουργίες της Διεύθυνσης.

Γενικό Προφίλ	
Μισθολογικές Προβλέψεις	**Βαθμοί**
ΕΝΙΑΙΟ ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΟ - Ν. 4354/2015 (ΦΕΚ Α' 176), ΚΕΦ. Β'	• Α΄

☐Επιπλέον αμοιβές	• Β΄ • Γ΄ • Δ΄

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	**Αναφέρεται σε**
• ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ • ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ, ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ ΙΟΝΙΟΥ • ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ • ΟΤΑ Α΄ ΒΑΘΜΟΥ • ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ	• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ • Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

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
- Υποδοχή και Διαχείριση Αιτημάτων Πολιτών:
- - Υποδέχεται αιτήματα πολιτών μέσω των θυρίδων δημόσιας διοίκησης (gov.gr, eugo.gov.gr) και από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών.
- - Καταγράφει και παρακολουθεί την πορεία των αιτημάτων για να διασφαλίσει την εμπρόθεσμη διεκπεραίωση τους.
- Προώθηση και Παρακολούθηση Αιτημάτων:
- - Προωθεί τα αιτήματα στις αρμόδιες υπηρεσίες για τη διεκπεραίωσή τους και παρακολουθεί την υλοποίηση των διαδικασιών σύμφωνα με τις νόμιμες προθεσμίες.
- - Αξιολογεί την εξέλιξη των αιτημάτων και παρέχει ενημέρωση στους πολίτες για την πορεία των υποθέσεών τους.
- Αλληλογραφία και Πρωτόκολλο:
- - Διεκπεραιώνει την αλληλογραφία του Τμήματος, τηρεί το πρωτόκολλο εισερχομένων και εξερχομένων εγγράφων.
- - Διασφαλίζει τη σωστή αρχειοθέτηση των εγγράφων και τηρεί αρχείο για τη διακίνηση της αλληλογραφίας.
- Στατιστικά Στοιχεία και Αναφορές:
- - Συλλέγει και επεξεργάζεται τα στατιστικά δεδομένα και τα στοιχεία απολογισμού της Διεύθυνσης, παρέχοντας αναφορές για την εκτίμηση της απόδοσης.
- Διοικητική Υποστήριξη:
- - Παρέχει διοικητική υποστήριξη στο Τμήμα, διεκπεραιώνοντας διάφορες διοικητικές διαδικασίες για την εύρυθμη λειτουργία του.
- - Συντάσσει και διαχειρίζεται έγγραφα, αναφορές και πρακτικά σύμφωνα με τις απαιτήσεις της υπηρεσίας.
- Διαχείριση Αδειών και Παρουσιολόγιου:
- - Εκδίδει το παρουσιολόγιο και απουσιολόγιο των υπαλλήλων σύμφωνα με τις οδηγίες του Τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού.
- - Διαχειρίζεται τις αιτήσεις αδειών των υπαλλήλων και ενημερώνει για τις σχετικές εγκρίσεις και διαδικασίες.
- Παροχή Πληροφοριών στο Κοινό:

- - Παρέχει πληροφορίες στους πολίτες σχετικά με τις υπηρεσίες του Τμήματος και τις διαδικασίες που αφορούν τις αιτήσεις τους.
- - Απαντά σε ερωτήματα και διευκρινίσεις, τόσο ηλεκτρονικά όσο και τηλεφωνικά.
- Διαχείριση Παραπόνων και Προτάσεων:
- - Υποδέχεται και καταγράφει τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για τη βελτίωση των υπηρεσιών και προβαίνει σε εισηγήσεις για την βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών.
- Άλλες Διοικητικές Αρμοδιότητες:
- - Εκτελεί κάθε άλλη αρμοδιότητα που προβλέπεται από τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις και είναι απαραίτητη για τη σωστή λειτουργία του Τμήματος.

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	
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	