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

| | |
|---|---|
| **ΕΚΔΟΣΗ:** | 3 |
| **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:** | 11/09/2024 |

| Τομέας Πολιτικής | Κωδικός ΓΠ | Τίτλος Θέσης Εργασίας |
|---|---|---|
| Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα | 2.6 | Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΤΜΗΜΑ Κ.Ε.Π. / ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ |

| **Φορέας** |
|---|
| ΔΗΜΟΣ ΚΟΜΟΤΗΝΗΣ |

| **Μονάδα** |
|---|
| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (Κ.Ε.Π) \| ΤΜΗΜΑ Κ.Ε.Π. / ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ |

| Κωδικός Θέσης | Εξυπηρέτηση Πολίτη |
|---|---|
| 6924761026 | ΝΑΙ |

| **Διεύθυνση Εργασίας** |
|---|
| ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ 1, 69100, ΔΗΜΟΣ ΚΟΜΟΤΗΝΗΣ, 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** |
|---|
| Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσομένους, με στόχο την αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους και συμβάλλει στην εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας και στην εκτέλεση των δραστηριοτήτων της, παρέχοντας υποστήριξη σε οργανωτικά και λειτουργικά θέματα. |

| **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<br>• ΟΤΑ β΄βαθμού<br>• Λοιπές Διευθύνσεις του Δήμου<br>• Δικαστικές αρχές<br>• Αστυνομία<br>• ΟΑΕΔ<br>• ΕΦΚΑ<br>• Νοσοκομεία<br>• ΑΕΙ/ΤΕΙ<br>• Στρατολογικές Υπηρεσίες<br>• Προξενικές Αρχές | • Προϊστάμενο Διεύθυνσης Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π)<br>• Προϊστάμενο Τμήματος ΚΕΠ/Παράρτημα |

**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
- Τηρεί το πρωτόκολλο (ηλεκτρονικό και φυσικό ) του ΚΕΠ.
- Επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από τη δράση του ΚΕΠ.
- Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεων 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 ολοκληρωμένους τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στην αρμόδια για την διεκπεραίωση 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.
- Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες σύμφωνα με τον γενικό σχεδιασμό των ΚΕΠ.
- Διεκπεραιώνει ηλεκτρονικά και από απόσταση των διαδικασιών που αφορούν στην:
- α)Ηλεκτρονική υποδοχή αιτήσεων και διαβίβαση τους στις αρμόδιες υπηρεσίες
- β) Υποδοχή εγγράφων από αρμόδιες υπηρεσίες και ηλεκτρονική αποστολή τους.
- Συμβάλει στην ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη.
- Προωθεί αιτήματα πολιτών στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωσή του υπηρεσίες και παρακολουθεί τη διαδικασία και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών.

**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<br>• Επιθυμητή η παρακολούθηση σεμιναρίων σε θέματα συναφή με το αντικείμενο της Υπηρεσίας από ΕΚΔΔΑ ή ΙΝΕΠ. |
| **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 | |