

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<br>ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ-ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ (ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΕ ΕΔΡΑ ΤΟΝ ΠΡΟΦΗΤΗ ΗΛΙΑ) |

| Οργανισμός             |
|------------------------|
| ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ |

| Μονάδα                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ   ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ-ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ (ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΕ ΕΔΡΑ ΤΟΝ ΠΡΟΦΗΤΗ ΗΛΙΑ) |

| Κωδικός Θέσης | Κατηγορία Προσωπικού |
|---------------|----------------------|
| 6927105931    | ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ   |

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

| Εντός Προσωντολογίου | Κατηγορία Εκπαίδευσης | Κλάδος                   | Ειδικότητα             |
|----------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------|
| ΝΑΙ                  | ΤΕ                    | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ |

| Τόπος Εργασίας                                        | Εξυπηρέτηση Πολίτη |
|-------------------------------------------------------|--------------------|
| ΔΗΜΟΣ ΤΕΜΕΝΟΥΣ, 71500, ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ, Ελλάδα | ΝΑΙ                |

| Συνομη Περιγραφή της θέσης εργασίας                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσόμενους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους. |

| Γενικό Προφίλ                                              |                                                                                     |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Μισθολογικές Προβλέψεις                                    | Βαθμός                                                                              |
| <input checked="" type="checkbox"/> Υπαγωγή στο μισθολόγιο | <ul style="list-style-type: none"><li>Α΄</li><li>Β΄</li><li>Γ΄</li><li>Δ΄</li></ul> |
| <input type="checkbox"/> Εξαίρεση από το μισθολόγιο        |                                                                                     |
| <input type="checkbox"/> Επιπλέον αμοιβές                  |                                                                                     |

| Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται                                                                                                                                                                                                   | Αναφέρεται σε                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ΕΘΝΙΚΟ ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ</li> <li>ΟΠΕΚΑ</li> <li>ΙΚΑ</li> <li>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ</li> <li>ΟΑΕΔ</li> <li>ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΔΗΜΟΥ</li> <li>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</li> <li>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΜΥΝΑΣ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ-ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ (ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΕ ΕΔΡΑ ΤΟΝ ΠΡΟΦΗΤΗ ΗΛΙΑ)</li> <li>Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ</li> </ul> |

| Κύρια καθήκοντα                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Καταγράφει παρατηρήσεις, συστάσεις και παράπονα του κοινού με συστηματικό τρόπο και τα μεταφέρει στους αρμοδίους προς διεκπεραίωση.</li> <li>Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους.</li> <li>Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου</li> <li>Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσόμενους σχετικά με τα αιτήματά τους, τηρώντας τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (π.χ. προθεσμίες κλπ.).</li> <li>Μεριμνά για την ολοκλήρωση της παραλαβής των αιτημάτων των πολιτών μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης από το Γραφείο ή το Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης, σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες και σύμφωνα με τον κεντρικό σχεδιασμό.</li> <li>Μεριμνά για την παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες(επικύρωση εγγράφων, θεώρησης γνησίου υπογραφής ,κλπ εξωτερικών εφαρμογών της Πύλης ERMIS</li> </ul> |

| Θεσμική Εκπροσώπιση και Συνεργασία |
|------------------------------------|
|                                    |

| Απαιτούμενα Προσόντα                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Υπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα | ΌΧΙ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Τυπικά Προσόντα                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Προσόντα βάση ΠΔ 85/2022                                              | α) Πτυχίο ή δίπλωμα οποιουδήποτε Τμήματος Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή ισότιμος τίτλος σχολών της αλλοδαπής.<br>β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Γνώσεις                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Διαδικασίες διοικητικής πρακτικής και οργάνωσης.</li> <li>Δομή, αρμοδιότητες και στελέχωση της υπηρεσίας.</li> <li>Βασικές γνώσεις κώδικα διοικητικής διαδικασίας και της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητος της υπηρεσίας του.</li> <li>Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου.</li> <li>Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός</li> </ul> |
| 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            |  |
| Επιθυμητά Προσόντα                    |                   |  |

| Διάρκεια θητείας | Υποχρεωτική επιμόρφωση πριν την ανάληψη της θέσης | Άλλες Πληροφορίες |
|------------------|---------------------------------------------------|-------------------|
|                  | ΌΧΙ                                               |                   |