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 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΠΑΙΑΝΙΑΣ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ | ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
7168112542	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΚΑΡΑΟΛΗ ΚΑΙ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ, 19002, ΔΗΜΟΣ ΠΑΙΑΝΙΑΣ, Ελλάδα

Εργασιακή Σχέση
ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

Κατηγορία Προσωπικού	Εντός Προσοντολογίου
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΠΕ	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Αναπτύσσει και εφαρμόζει τις δημόσιες πολιτικές του Τμήματος του οποίου προϊσταται. Μεριμνά για την παροχή διοικητικών πληροφοριών προς τους συναλλασσόμενους με το Κ.Ε.Π., διαμεσολαβεί μεταξύ των πολιτών και του Δημοσίου κατά τη διεκπεραίωση πιστοποιημένων διαδικασιών σε αιτήματά τους, φροντίζοντας για την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση και παραλαβή του τελικού διοικητικού προϊόντος, σε συνεργασία με τις καθ΄ύλην αρμόδιες Υπηρεσίες.

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**
• ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ • Όλοι οι Δημόσιοι Φορείς	• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Κύρια καθήκοντα

- 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
- Παρέχει πάσης φύσεως επικαιροποιημένη πληροφόρηση και βοήθεια στους συναλλασσόμενους πολίτες σχετικά με τις ενέργειες που απαιτούνται για την επιτυχή διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεών τους από τις δημόσιες Υπηρεσίες, εφόσον αυτές αφορούν πιστοποιημένες διαδικασίες που εκτελούνται βάσει του εκάστοτε ισχύοντος θεσμικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία και τις αρμοδιότητες των Κ.Ε.Π.
- Παραλαμβάνει και καταχωρεί στο πληροφοριακό σύστημα εργασίας των Κ.Ε.Π. τις υποβληθείσες αιτήσεις των πολιτών για τη διεκπεραίωση πιστοποιημένων διαδικασιών επί υποθέσεων τους από Υπηρεσίες και Φορείς του Δημόσιου Τομέα, ελέγχει την ορθότητά τους και σε περίπτωση που απαιτούνται περαιτέρω δικαιολογητικά τα οποία δεν υποβάλλονται με την αίτηση, τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με κάθε πρόσφορο μέσο από τις αρμόδιες Υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών, τηρώντας κάθε φορά τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας όπως ισχύει (π.χ. προθεσμίες κ.λ.π.).
- Παρέχει διευκολυντικά στους πολίτες πληροφοριακά έντυπα με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για τη διεκπεραίωση συγκεκριμένων υποθέσεων, αρμοδιότητας των Κ.Ε.Π. καθώς και λοιπά χρήσιμα έντυπα, όπως π.χ. εξουσιοδοτήσεις και Υπεύθυνες Δηλώσεις.
- Ασκεί όλα τα καθήκοντα που απορρέουν από τις αρμοδιότητες του Τμήματος σύμφωνα με τον ισχύοντα Ο.Ε.Υ.

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	• Λειτουργία με διευρυμένο ωράριο 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	