

**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  
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ**Οργανισμός**

ΔΗΜΟΣ ΣΕΡΒΙΩΝ

**Μονάδα**

ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

**Κωδικός Θέσης****Κατηγορία Προσωπικού**

7495119728

ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

**Εργασιακή Σχέση**

ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

**Εντός  
Προσωντολογίου****Κατηγορία  
Εκπαίδευσης****Κλάδος****Ειδικότητα**

ΝΑΙ

ΥΕ

ΕΠΙΜΕΛΗΤΩΝ - ΚΛΗΤΗΡΩΝ

ΚΛΗΤΗΡΩΝ

**Τόπος Εργασίας**

ΠΛΑΤΕΙΑ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑΣ, 50500, ΔΗΜΟΣ ΣΕΡΒΙΩΝ, Ελλάδα

**Εξυπηρέτηση Πολίτη**

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**☒ Υπαγωγή στο μισθολόγιο

• Β΄

☐ Εξαίρεση από το μισθολόγιο

• Γ΄

☐ Επιπλέον αμοιβές

• Δ΄

• Ε΄

**Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας****Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται****Αναφέρεται σε**

|                                                                                           |                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ</li> <li>• ΔΗΜΟΥ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΗΜΑΡΧΟ</li> </ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

| Κύρια καθήκοντα                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσομένους σχετικά με τα αιτήματά τους, τηρώντας τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (π.χ. προθεσμίες κλπ.).</li> <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>• Μεριμνά για τη λειτουργία του Κεντρικού Πρωτοκόλλου του Δήμου και διεκπεραιώνει τα σχετικά έγγραφα σε συνεργασία με τις γραμματείες των επιμέρους υπηρεσιών.</li> <li>• Μεριμνά για τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου του Δήμου.</li> <li>• Παρέχει γραμματειακή υποστήριξη προς τις Διευθύνσεις Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών και τα Τμήματά της (τήρηση πρωτοκόλλου, διεκπεραίωση και αρχειοθέτηση αλληλογραφίας, θέματα προσωπικού κ.λπ.).</li> <li>• Επιλαμβάνεται, στα όρια της ειδικότητάς του των λοιπών προβλεπόμενων αρμοδιοτήτων του τμήματος από τον</li> <li>• ΟΕΥ για τις οποίες δεν υπάρχει κάλυψη θέσης.</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                                              | Απολυτήριος τίτλος υποχρεωτικής εκπαίδευσης (δηλαδή απολυτήριο τριταξίου γυμνασίου ή για υποψήφιους που έχουν αποφοιτήσει μέχρι και το 1980 απολυτήριο δημοτικού σχολείου) ή απολυτήριος τίτλος Γυμνασίου Σχολείου Δεύτερης Ευκαιρίας ή απολυτήριος τίτλος Εργαστηρίων Ειδικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης του άρθρου 1 του ν. 2817/2000 ή πτυχίο Κατώτερης Τεχνικής Σχολής του Ν.Δ. 580/1970 ή πτυχίο Κατωτέρας Τεχνικής Σχολής Μαθητείας ΟΑΕΔ Β.Δ. 3/1952, Ν.Δ. 212/1969, ν. 4504/1966 ή άλλος ισότιμος των ανωτέρω τίτλος της αλλοδαπής. |
| 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                                               | ΚΑΛΥΜΕΝΗ ΠΡΟΣΩΠΟΠΑΓΗΣ ΘΕΣΗ - ΚΑΡΑΚΟΥΛΑΚΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ |