

ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| ΕΚΔΟΣΗ:                  | 2          |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ: | 11/09/2024 |

| Τομέας Πολιτικής                    | Κωδικός ΓΠ | Τίτλος Θέσης Εργασίας                                                        |
|-------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέρμνα | 2.6        | Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού<br>ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ |

| Οργανισμός    |
|---------------|
| ΔΗΜΟΣ ΚΑΒΑΛΑΣ |

| Μονάδα                                                           |
|------------------------------------------------------------------|
| ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ   ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ Κ.Ε.Π.   ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ |

| Κωδικός Θέσης | Κατηγορία Προσωπικού |
|---------------|----------------------|
| 7676111107    | ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ   |

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

| Εντός Προσωντολογίου | Κατηγορία Εκπαίδευσης | Κλάδος                          | Ειδικότητα                      |
|----------------------|-----------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| ΝΑΙ                  | ΤΕ                    | ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ | ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ |

| Τόπος Εργασίας                                       | Εξυπηρέτηση Πολίτη |
|------------------------------------------------------|--------------------|
| ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΝΤΙΣΤΑΣΕΩΣ 20, 65110, ΔΗΜΟΣ ΚΑΒΑΛΑΣ, Ελλάδα | ΝΑΙ                |

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

| Γενικό Προφίλ                                              |                              |
|------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Μισθολογικές Προβλέψεις                                    | Βαθμός                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> Υπαγωγή στο μισθολόγιο | • Α΄<br>• Β΄<br>• Γ΄<br>• Δ΄ |
| <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>Υπουργεία</li> <li>Περιφέρειες</li> <li>Αποκεντρωμένες Διοικήσεις</li> <li>ΟΤΑ α' βαθμού</li> <li>Λοιπές Διευθύνσεις του Δήμου</li> <li>Δικαστικές Αρχές</li> <li>Στρατιωτικές Αρχές</li> <li>Ευρύτερος Δημόσιος Τομέας</li> <li>Εταιρείες Κοινής Ωφέλειας</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Προϊστάμενο Διεύθυνσης Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π),</li> <li>Προϊστάμενο Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών</li> </ul> |

| Κύρια καθήκοντα                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <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>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>Τηρεί το πρωτόκολλο (ηλεκτρονικό και φυσικό) της υπηρεσίας στην οποία υπηρετεί.</li> <li>Εισηγείται και συντάσσει διοικητικά έγγραφα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Υπηρεσιακής μονάδας, εφαρμόζοντας την κείμενη νομοθεσία.</li> <li>Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεων τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου και ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το ΚΕΠ, τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο, από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.</li> <li>Παραλαμβάνει από τις αρμόδιες υπηρεσίες τα τελικά έγγραφα που έχουν ζητηθεί από τους πολίτες και μεριμνά για την παράδοσή τους στους πολίτες, είτε με αποστολή, είτε μέσω του ΚΕΠ.</li> <li>Επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από την δράση του ΚΕΠ του Δήμου.</li> <li>Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες σύμφωνα με τον γενικό σχεδιασμό των ΚΕΠ.</li> <li>Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στην αρμόδια για την διεκπεραίωσή τους υπηρεσία με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο.</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. |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Γνώσεις</b>                           | <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>• Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός</li> <li>• Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (α)επεξεργασίας κειμένων, (β) υπολογιστικών φύλλων, (γ) υπηρεσιών διαδικτύου καθώς και τυχόν ειδικών εφαρμογών ή αυτοματισμούς γραφείου.</li> </ul> |
| <b>Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Εμπειρία</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| <b>Δεξιότητες</b>                     |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| <b>Δεξιότητα</b>                      | <b>Επιθυμητό επίπεδο</b> |
| 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                   |
| <b>Επιθυμητά Προσόντα</b>             |                          |

| <b>Διάρκεια θητείας</b> | <b>Υποχρεωτική επιμόρφωση πριν την ανάληψη της θέσης</b> | <b>Άλλες Πληροφορίες</b> |
|-------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|                         |                                                          |                          |