ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	4
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	29/10/2024

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ)

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΗΛΙΟΥΠΟΛΕΩΣ

Μονάδα
ΔΗΜΑΡΧΟΣ | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ)

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
7711651102	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΠΛΑΤΕΙΑ ΦΛΕΜΙΝΓΚ 2-4, 16345, ΔΗΜΟΣ ΗΛΙΟΥΠΟΛΕΩΣ, Ελλάδα

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

Κατηγορία Προσωπικού	Εντός Προσοντολογίου
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΠΕ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσομένους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους.

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**
	• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΗΜΑΡΧΟΣ • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ)

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.
- Εισηγείται και συντάσσει διοικητικά έγγραφα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Υπηρεσιακής μονάδας, εφαρμόζοντας την κείμενη νομοθεσία.
- Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου
- Εξυπηρετεί τους συναλλασσομένους με την υπηρεσία του.
-
- Αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για την επιτυχή ολοκλήρωση των θεμάτων που του ανατίθενται
- Προτείνει τρόπους βελτίωσης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της λειτουργίας και της οργάνωσης της υπηρεσίας.
-
- Συνδράμει στο συντονισμό της λειτουργίας των Τμημάτων της Διεύθυνσης και αναλαμβάνει εργασίες που του ανατίθενται σε θέματα αρμοδιότητας της Διεύθυνσης

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	• Να γνωρίζει τον κώδικα διοικητικής διαδικασίας, τον κώδικα δημοσίων πολιτικών διοικητικών υπαλλήλων και υπαλλήλων ΝΠΔΔ, καθώς και τις διαδικασίες διοικητικής πρακτικής • Γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητος της υπηρεσίας στην οποία υπηρετεί. • Να χειρίζεται Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός

	• Α. Πτυχίο ή δίπλωμα Αρχειονομίας και Βιβλιοθηκονομίας ή Αρχειονομίας, Βιβλιοθηκονομίας και Μουσειολογίας με κατευθύνσεις: Αρχειονομίας ή Βιβλιοθηκονομίας ή Αρχειονομίας, Βιβλιοθηκονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης ή Αστικής και Περιφερειακής Ανάπτυξης ή Βαλκανικών, Σλαβικών και Ανατολικών Σπουδών ή Βαλκανικών Σπουδών ή Βιβλιοθηκονομίας, Αρχειονομίας και Συστημάτων Πληροφόρησης ή Βιομηχανικής Διοίκησης και Τεχνολογίας ή Δημόσιας Διοίκησης ή Δημοσιογραφίας και ΜΜΕ ή Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων και Διοίκησης ή Διαχείρισης Λιμένων και Ναυτιλίας ή Διεθνών και Ευρωπαϊκών Οικονομικών και Πολιτικών Σπουδών ή Διεθνών και Ευρωπαϊκών Οικονομικών Σπουδών ή Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών ή Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων και Ανάπτυξης ή Διεθνών, Ευρωπαϊκών και Περιφερειακών Σπουδών ή Διοίκησης Επιχειρήσεων Αγροτικών Προϊόντων και Τροφίμων ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Διοίκησης Επιχειρήσεων και Οργανισμών ή Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού ή Διοίκησης Εφοδιαστικής Αλυσίδας ή Διοίκησης Οργανισμών, Μάρκετινγκ και Τουρισμού ή Διοίκησης Τεχνολογίας ή Διοίκησης Τουρισμού ή Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας ή Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής ή Επικοινωνίας και ΜΜΕ ή Επικοινωνίας και Ψηφιακών Μέσων ή Επικοινωνίας, Μέσων και Πολιτισμού ή Επιχειρησιακής Έρευνας και Στρατηγικής Πωλήσεων (Marketing) ή Επιχειρησιακής Έρευνας και Μάρκετινγκ ή Ιστορίας, Αρχαιολογίας και Κοινωνικής Ανθρωπολογίας με κατεύθυνση Κοινωνικής Ανθρωπολογίας ή Κοινωνικής Ανθρωπολογίας ή Κοινωνικής Ανθρωπολογίας και Ιστορίας ή Κοινωνικής Διοίκησης ή Κοινωνικής Διοίκησης και Πολιτικής Επιστήμης: Εισαγωγική Κατεύθυνση: α) Πολιτικής Επιστήμης ή β) Κοινωνικής Διοίκησης ή Κοινωνικής και Εκπαιδευτικής Πολιτικής ή Κοινωνικής Πολιτικής ή Κοινωνικής Πολιτικής και Κοινωνικής Ανθρωπολογίας ή Κοινωνιολογίας ή Λογιστικής και Πληροφοριακών Συστημάτων ή Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής ή Λογιστικής Χρηματοοικονομικής και Ποσοτικής Ανάλυσης ή Μαθηματικών με εισαγωγική κατεύθυνση Στατιστικής και Αναλογιστικών-Χρηματοοικονομικών Μαθηματικών ή Μάρκετινγκ και Διοίκησης Λειτουργιών ή Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας ή Μεσογειακών Σπουδών με κατεύθυνση Διεθνών Σχέσεων και Οργανισμών ή Ναυτιλιακών Σπουδών ή Ναυτιλίας και Επιχειρηματικών Υπηρεσιών ή Νομικής ή Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας ή Οικονομίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης ή Οικονομικής Επιστήμης ή Οικονομικής και Διοίκησης Τουρισμού ή Οικονομικής και Περιφερειακής Ανάπτυξης ή Οικονομικών Επιστημών ή Οργάνωσης και Διαχείρισης Αγροτικών Εκμεταλλεύσεων ή Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού ή Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Περιφερειακής και Διασυνοριακής Ανάπτυξης ή Περιφερειακής και Οικονομικής Ανάπτυξης ή Περιφερειακής Οικονομικής Ανάπτυξης ή Πολιτικής Επιστήμης ή Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης ή Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σπουδών ή Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων ή Πολιτικής Επιστήμης και Ιστορίας ή Πολιτικών Επιστημών ή Πολιτικών Θεσμών και Διεθνών Σχέσεων ή Στατιστικής ή Στατιστικής και Αναλογιστικής Επιστήμης ή Στατιστικής και Αναλογιστικών- Χρηματοοικονομικών Μαθηματικών ή Στατιστικής και Ασφαλιστικής Επιστήμης ή Τεχνολογίας και Συστημάτων Παραγωγής ή Τουρισμού ή Τουριστικών Σπουδών ή Χρηματοοικονομικής και Τραπεζικής Διοικητικής ή Ψηφιακών Μέσων και Επικοινωνίας Α.Ε.Ι. της ημεδαπής ή

	ακαδημαϊκά ισοδύναμος ή ισότιμος τίτλος αντίστοιχης ειδικότητας σχολών της αλλοδαπής. • • Β. Η γνώση πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα (α) επεξεργασίας κειμένων, (β) υπολογιστικών φύλλων και (γ) υπηρεσιών διαδικτύου ορίζεται υποχρεωτικά ως πρόσθετο προσόν διορισμού ή πρόσληψης
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	