

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 ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

Οργανισμός
ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

Κωδικός Θέσης	Κατηγορία Προσωπικού
8610510918	ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

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

Εντός Προσωντολογίου	Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΝΑΙ	ΔΕ	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Τόπος Εργασίας	Εξυπηρέτηση Πολίτη
ΑΓΙΩΝ ΑΝΑΡΓΥΡΩΝ & ΜΕΝΕΛΑΟΥ ΠΑΠΑΜΙΧΑΛΗ, 19400, ΔΗΜΟΣ ΚΡΩΠΙΑΣ, 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
☒ Υπαγωγή στο μισθολόγιο	• Α΄ • Β΄ • Γ΄ • Δ΄
☐ Εξαίρεση από το μισθολόγιο	
☐ Επιπλέον αμοιβές	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	Αναφέρεται σε
- Υπουργεία - Περιφέρειες - Αποκεντρωμένη Διοίκηση - Ο.Τ.Α. Α' Βαθμού - ΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ - ΛΟΙΠΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ	Διευθυντή/ντρια ΚΕΠ

Κύρια καθήκοντα
- Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσόμενους 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. - Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους. - Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου - Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεων τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο. - Διαθέτει για τη διευκόλυνση των πολιτών έντυπα αιτήσεων κατά το άρθρο 3 παράγραφος 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν.2690/1999). - Ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για την διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών. - Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στην αρμόδια για την διεκπεραίωσή τους υπηρεσία με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο. - 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 στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί με συστημένη επιστολή και με αντικαταβολή, είτε μέσω του ΚΕΠ, από το οποίο παραλαμβάνει ο πολίτης. - Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες σύμφωνα με τον γενικό σχεδιασμό των ΚΕΠ κατά τις κείμενες διατάξεις (θεώρηση γνησίου υπογραφής, χορήγηση παραβόλων, κινητών επισήμων και υπεύθυνων δηλώσεων, χορήγηση αποδεικτικών φορολογικής μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS). - Τηρεί αρχεία και επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από την δράση των ΚΕΠ του Δήμου. (Αρμοδιότητες ΕΚΕ). - Διεκπεραιώνει όλες τις υποθέσεις πολιτών και τηρεί όλες τις διαδικασίες που προβλέπονται από τις κείμενες διατάξεις, ιδίως από τα άρθρα 7,8 και 9 του ν.3844/2010και το άρθρο 4 της Υ.Α. Φ.19.7/14/380 (ΦΕΚΒ1561/23.9.2010), όπως ισχύουν κάθε φορά και την κατά περίπτωση ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με την ένταξη διοικητικών διαδικασιών στο σύστημα πληροφόρησης και διεκπεραίωσης των Κ.Ε.Π. που λειτουργούν ως Ε.Κ.Ε. (π.χ. της Υ.Α. που δημοσιεύτηκαν στα ΦΕΚ1308Β/16.6.2011, 693Β/29.04.2011, 796Β/10.5.2011, 92Β/1.2.2011 κοκ, όπως εκάστοτε ισχύουν). Ενδεικτικά αναφέρεται ότι το ΚΕΠ Δήμου Κρωπίας: α)Ενημερώνει τους παρόχους και τους αποδέκτες υπηρεσιών για τις πληροφορίες του άρθρου 8 του ν.3844/2010, β)Διεκπεραιώνει ηλεκτρονικά και από απόσταση τις διαδικασίες που αφορούν στην: i)Ηλεκτρονική υποδοχή αιτήσεων και διαβίβαση φακέλων υποθέσεων που αφορούν παρόχους και αποδέκτες υπηρεσιών στις αρμόδιες υπηρεσίες. ii)Ηλεκτρονική υποδοχή ερωτημάτων επί συγκεκριμένων υποθέσεων και διαβίβασή τους στις αρμόδιες υπηρεσίες και iii)Υποδοχή εγγράφων από τις αρμόδιες υπηρεσίες και την ηλεκτρονική αποστολή τους στους παρόχους ή αποδέκτες υπηρεσιών. γ)Μεριμνά για την διεκπεραίωση του συνόλου των διαδικασιών και διατυπώσεων που είναι απαραίτητες για την πρόσβαση στις αντίστοιχες δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών στην ελληνική Επικράτεια και ιδίως όλες τις αναγκαίες δηλώσεις, κοινοποιήσεις ή αιτήσεις για

χορήγηση άδειας από τις αρμόδιες αρχές, περιλαμβανομένων των αιτήσεων για την καταχώριση σε μητρώα και βάσεις δεδομένων ή την εγγραφή σε επαγγελματικούς φορείς και συλλόγους. δ)Μερικώς για την διεκπεραίωση των αιτήσεων για χορήγηση άδειας για την άσκηση των εν λόγω δραστηριοτήτων παροχής υπηρεσιών. ε)Για την εκτέλεση των ανωτέρω αρμοδιοτήτων του χρησιμοποιεί την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης "ΕΡΜΗΣ" στη διεύθυνση <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/porta/sd> και την ιστοσελίδα <http://www.eu-go.gr>.

- Υποδέχεται από άλλα Κ.Ε.Π. αιτήσεις πολιτών η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του Δήμου.
- Προωθεί τα ανωτέρω αιτήματα στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσίες και παρακολουθεί τη διαδικασία της διεκπεραίωσης και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών.
- Παραλαμβάνει τα σχετικά έγγραφα από τις υπηρεσίες και τα αποστέλλει στα Κ.Ε.Π. της αρχικής υποβολής των αιτήσεων.
- Τηρεί τα σχετικά με τη διακίνηση των ανωτέρω αναφερόμενων αιτήσεων πολιτών στατιστικά στοιχεία.
- Παρακολουθεί και υποστηρίζει την εφαρμογή του προγράμματος e-ker για την εξυπηρέτηση των πολιτών σε απομακρυσμένους οικισμούς του Δήμου.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα

Ύπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα

ΌΧΙ

Τυπικά Προσόντα

Προσόντα βάση ΠΔ 85/2022

α) Οποιοδήποτε δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 Ι.Ε.Κ. ή δίπλωμα Επαγγελματικής Κατάρτισης επιπέδου μεταδευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης Ι.Ε.Κ. ή πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 Μεταλυκειακού Έτους - Τάξη Μαθητείας Επαγγελματικού Λυκείου (ΕΠΑ.Λ.) ή απολυτήριο ή πτυχίο ΕΠΑ.Λ. ή πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 4 ΕΠΑ.Λ. ή πτυχίο Τεχνικού Επαγγελματικού Εκπαιδευτηρίου (Τ.Ε.Ε.) Β' κύκλου Σπουδών ή πτυχίο Μέσης Τεχνικής Επαγγελματικής Σχολής Εργοδηγών (Ν.Δ. 580/1970) ή απολυτήριο τίτλος:

- Ενιαίου Πολυκλαδικού Λυκείου (Ε.Π.Λ.) ή
- Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου (Τ.Ε.Λ.) ή
- Γενικού Λυκείου ή
- Ενιαίου Λυκείου ή
- Λυκείου Γενικής Κατεύθυνσης ή

άλλος ισότιμος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή αλλοδαπής.

β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου.

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 αρμοδιότητας της υπηρεσίας του.
- Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου.
- Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός

	Γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας του τμήματός του.
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
	ΝΑΙ	