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 Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΦΙΛΟΘΕΗΣ-ΨΥΧΙΚΟΥ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ) | ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ ΝΕΟΥ ΨΥΧΙΚΟΥ | ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
8712196581	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΤΕΡΤΣΕΤΗ 41, 15451, ΔΗΜΟΣ ΦΙΛΟΘΕΗΣ-ΨΥΧΙΚΟΥ, Ελλάδα

Εργασιακή Σχέση
ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

Κατηγορία Προσωπικού	Εντός Προσοντολογίου
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΔΕ	ΔΕ1 ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ	

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Η εκτέλεση των εργασιών του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών των ΚΕΠ

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**
• Υπουργεία • Περιφέρεια • Αποκεντρωμένη Διοίκηση ΟΤΑ α΄ βαθμού της Περιφέρειας	• Προϊστάμενο Διεύθυνσης 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.
- Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους.
- Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου
- Δίδει στους πολίτες πληροφοριακά ή άλλα έντυπα (π.χ. υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις) για τις διαδικασίες των ΚΕΠ.
- Παραλαμβάνει τις αιτήσεις των πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους - οι οποίες εμπίπτουν στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ - με τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Σε περίπτωση που απαιτούνται δικαιολογητικά, τα οποία δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση και μμπορούν να ζητηθούν υπηρεσιακά, τα αναζητά από τις αρμόδιες Υπηρεσίες.
- Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες που δεν απαιτούν έγγραφο αίτημα (π.χ. επικύρωση διοικητικών εγγράφων, θεώρηση γνησίου υπογραφής, βεβαιώσεις ταυτοπροσωπίας ανηλίκων).
- Εξυπηρετεί τα αιτήματα πολιτών στα ΚΕΠ που είναι και ΕΚΕ (Ενιαία Κέντρα
- Εξυπηρέτησης)
- Γενικότερα, υποδέχεται αιτήματα για κάθε διοικητική διαδικασία αρμοδιότητας των ΚΕΠ, όπως περιγράφεται κάθε φορά στις κοινές αποφάσεις του αρμόδιου για τα ΚΕΠ Υπουργού και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού.
- Διαβιβάζει τις αιτήσεις των πολιτών με τα δικαιολογητικά τους, για έλεγχο, διεκπεραίωση ή ειδική αρχειοθέτηση (όπου απαιτείται) στο Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης
- Δίδει στοιχεία σχετικά με παράπονα ή καταγγελίες πολιτών και ελεγκτικών ή άλλων φορέων που έχουν σχέση με τις αρμοδιότητες του.
- Έκτακτα και Παράλληλα καθήκοντα
- Η κατάρτιση (ενημέρωση και μελέτη του νομοθετικού πλαισίου και των σχετικών εγκυκλίων) και ενημέρωση για το σύνολο των αρμοδιοτήτων του ΟΕΥ που αφορούν το Τμήμα στο οποίο εργάζεται.
- Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σύμφωνα με τις ανάγκες της Υπηρεσίας, μμπορεί να ανατεθούν τα παράλληλα καθήκοντα: [Υπεύθυνου ΚΕΠ], [Υπεύθυνου Βάρδιας], όπως περιγράφονται στη συνέχεια, σε όλα τα ΚΕΠ του Δήμου.
- Σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών της Υπηρεσίας, μμπορεί να τους ανατεθούν έκτακτα πλήρη ή ορισμένα καθήκοντα των [Υπαλλήλου πληροφοριών-παραλαβών Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών], [Υπαλλήλου Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης υπεύθυνου ελέγχου-αρχείου], [[Υπαλλήλου Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης - επιμελητή], σε όλα τα ΚΕΠ του Δήμου.
- Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σύμφωνα με τους κανονισμούς της Υπηρεσίας, μμπορεί να ανατεθούν τα έκτακτα/παράλληλα καθήκοντα μελών επιτροπών αξιολόγησης ή παραλαβής υλικών/υπηρεσιών

- Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σύμφωνα με τη κρίση της Υπηρεσίας, μμπορεί να ανατεθούν τα έκτακτα/παράλληλα καθήκοντα μελών για τη μελέτη, διερεύνηση, εκτέλεση ειδικών εργασιών του κύριου αντικειμένου της.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων	ΟΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
(Άρθρο 18,26 του Π.Δ. 50/2001 όπως ισχύει ΟΕΥ Δήμου (ΦΕΚ 2368/Β/2012	• Δίπλωμα Επαγγελματικής Κατάρτισης Ι.Ε.Κ., οποιασδήποτε ειδικότητας του τομέα Χρηματοπιστωτικών και Διοικητικών Υπηρεσιών (πρώην Οικονομίας και Διοίκησης) ή • - Πτυχίο Β΄ κύκλου Σπουδών Τ.Ε.Ε., ανεξάρτητα από ειδικότητα, ή πτυχίο Α΄ κύκλου Σπουδών Τ.Ε.Ε. οποιασδήποτε ειδικότητας του Τομέα Οικονομίας και Διοίκησης [1] ή • - Απολυτήριος τίτλος: - Ενιαίου Λυκείου ή - Ενιαίου Πολυκλαδικού Λυκείου, Κλάδων: α) Διοικητικών Υπηρεσιών - Γραμματέων β) Οικονομίας γ) Βιβλιοθηκονομίας ή • - Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου των τμημάτων: α) Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, β) Υπαλλήλων Επιχειρήσεων Μεταφορών, γ) Υπαλλήλων Λογιστηρίου, δ) Υπαλλήλων Διοίκησης, ε) Εμπορικών Επιχειρήσεων ή • - Λυκείου Γενικής Κατεύθυνσης ή άλλος ισότιμος και αντίστοιχος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή αλλοδαπής και επιπλέον γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα α) επεξεργασία κειμένων β) υπολογιστικά φύλλα γ) υπηρεσίες 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. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός • Νομοθετικό πλαίσιο των διαδικασιών των ΚΕΠ
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• Εργασία πέραν του τυπικού ωραρίου
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	