**ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:** Υπάλληλος γραμματειακής υποστήριξης

| | |
|---|---|
| **ΕΚΔΟΣΗ:** | 3 |
| **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:** | 11/09/2024 |

| Τομέας Πολιτικής | Κωδικός ΓΠ | Τίτλος Θέσης Εργασίας |
|---|---|---|
| Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα | 2.1 | Υπάλληλος γραμματειακής υποστήριξης<br>ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ |

| **Φορέας** |
|---|
| ΔΗΜΟΣ ΣΕΡΡΩΝ |

| **Μονάδα** |
|---|
| ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ |

| Κωδικός Θέσης | Εξυπηρέτηση Πολίτη |
|---|---|
| 8932953673 | ΝΑΙ |

| **Διεύθυνση Εργασίας** |
|---|
| ΔΗΜΟΣ ΣΕΡΡΩΝ, 62100, ΔΗΜΟΣ ΣΕΡΡΩΝ, Ελλάδα |

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

| Κατηγορία Προσωπικού | Εντός Προσοντολογίου |
|---|---|
| ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ | ΝΑΙ |

| Κατηγορία Εκπαίδευσης | Κλάδος | Ειδικότητα |
|---|---|---|
| ΔΕ | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ–ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ |

| **Σύντομη Περιγραφή Θέσης** |
|---|
| Συμβάλλει στην εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας και στην εκτέλεση των δραστηριοτήτων της, παρέχοντας υποστήριξη σε οργανωτικά και λειτουργικά θέματα. |

| **Γενικό Προφίλ** | |
|---|---|
| **Μισθολογικές Προβλέψεις** | **Βαθμοί** |
| ΕΝΙΑΙΟ ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΟ - Ν. 4354/2015 (ΦΕΚ Α' 176), ΚΕΦ. Β' | • Α΄<br>• Β΄<br>• Γ΄<br>• Δ΄ |
| ☐Επιπλέον αμοιβές | |

| Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας | |
|---|---|
| **Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται** | **Αναφέρεται σε** |
| • Υπουργεία<br>• ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ<br>• Ο.Τ.Α. Α΄Βαθμού της Περιφέρειας<br>• Γεν. Νοσοκομείο Σερρών<br>• Λοιπές Διευθύνσεις του Δήμου | • ΑΝΤΙΔΗΜΑΡΧΟ<br>• ΔΗΜΑΡΧΟ |

| Κύρια καθήκοντα |
|---|
| • Τήρηση πρωτοκόλλου (ηλεκτρονικό και φυσικό) της υπηρεσίας στην οποία υπηρετεί<br>• Τήρηση, ενημέρωση και αρχειοθέτηση εγγράφων και φακέλων της υπηρεσίας του.<br>• Κατάρτιση και διεκπεραίωση διοικητικών εγγράφων.<br>• Εξυπηρέτηση και πληροφόρηση των συναλλασσομένων για θέματα της υπηρεσίας.<br>• Καταγραφή των αιτημάτων, παράπονα και προτάσεις των πολιτών που υποβάλλονται με κάθε μέσο (τηλεφωνικά, προσωπικά, γραπτά ή ψηφιακά) σχετικά με τη βελτίωση της καθημερινότητας και της ποιότητας ζωής και μεριμνά για την ικανοποίησή τους, μέσω των αρμοδίων δημοτικών υπηρεσιών.<br>• Λειτουργία του Γραφείου σε 24ωρη βάση επικοινωνίας με τους δημότες, κάνοντας χρήση των σύγχρονων τεχνικών μέσων (Η/Υ, e-mail, Fax, τηλέφωνο, μαγνητική καταγραφή των μηνυμάτων κ.α)<br>• Συλλογή και καταγραφή των αιτημάτων και παραπόνων των πολιτών, τα οποία διοχετεύονται στις αντίστοιχες δημοτικές υπηρεσίες ή άλλους Φορείς κατά λόγω αρμοδιότητας και παρακολουθεί την εξέλιξη ικανοποίησής τους.<br>• Μετά την ολοκλήρωση των θετικών ενεργειών ή ακόμη και επί αδυναμίας ικανοποίησης των αιτημάτων, ενημερώνει σχετικά τους αιτούντες πολίτες ή τους Αρμόδιους Φορείς.<br>• Δημιουργία αρχείου επικοινωνίας με τους πολίτες και εξαγωγή στατιστικών στοιχείων παραπόνων, αιτημάτων και υποδείξεων καθώς και θεραπείας των αιτημάτων, σύμφωνα με τα οποία ενημερώνει το Δήμαρχο, τον Αντιδήμαρχο Καθημερινότητας και τους Αντιδημάρχους και το Δημοτικό Συμβούλιο, προφορικά ή και με σχετική έκθεση.<br>• Διασφαλίζει τη δυνατότητα άμεσης επικοινωνίες με το Γραφείο σε 24ωρη βάση, από άτομα που τυχόν έχουν έκτακτη ανάγκη και χρειάζονται υποστήριξη από τις κοινωνικές δομές του Δήμου και άλλων Φορέων. Ενεργεί κατάλληλα για την παροχή της ανάλογης συνδρομής.<br>• Συνεργάζεται με όλες τις δημοτικές υπηρεσίες ιδίως όμως με τους Δημοτικούς Ανταποκριτές για την συντονισμένη αντιμετώπιση όλων των σχετικών θεμάτων που αφορούν την καθημερινότητα του πολίτη και την από κοινού βελτίωσης της ποιότητας ζωής των δημοτών. |

| Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία |
|---|
| |

| Απαιτούμενα Προσόντα | |
|---|---|
| Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων | ΟΧΙ |
| **Τυπικά Προσόντα** | |
| Τυπικά Προσόντα βάσει 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 απολυτήριος τίτλος:<br>- Ενιαίου Πολυκλαδικού Λυκείου (Ε.Π.Λ.) ή<br>- Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου (Τ.Ε.Λ.) ή<br>- Γενικού Λυκείου ή<br>- Ενιαίου Λυκείου ή<br>- Λυκείου Γενικής Κατεύθυνσης ή<br>άλλος ισότιμος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή αλλοδαπής.<br>β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου. |
| **Επιθυμητά Προσόντα** | |
| **Επιθυμητές Γνώσεις** | • Βασικές γνώσεις του κώδικα διοικητικής διαδικασίας, του κώδικα δημοσίων πολιτικών διοικητικών υπαλλήλων και υπαλλήλων ΝΠΔΔ<br>• Γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητος της οργανικής μονάδος στην οποία υπηρετεί.<br>• Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου. |
| **Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας** | |
| **Εμπειρία** | |

| **Δεξιότητες** | |
|---|---|
| **Δεξιότητα** | **Επιθυμητό επίπεδο** |
| ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ | Μέτριο |
| ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ & ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ | Μέτριο |
| ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ & ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ | Μέτριο |
| ΗΓΕΤΙΚΟΤΗΤΑ | Χαμηλό |
| ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ | Μέτριο |
| ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ | Υψηλό |
| ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ | Μέτριο |
| ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ | Υψηλό |
| ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ | Μέτριο |

| **Διάρκεια θητείας (έτη)** | **Υποχρεωτική επιμόρφωση** | **Άλλες Πληροφορίες** |
|---|---|---|
| | ΟΧΙ | |