

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 ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΚΕΠ ΝΕΑΣ ΦΙΛΑΔΕΛΦΕΙΑΣ

Οργανισμός
ΔΗΜΟΣ ΝΕΑΣ ΦΙΛΑΔΕΛΦΕΙΑΣ- ΝΕΑΣ ΧΑΛΚΗΔΟΝΑΣ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΚΕΠ ΝΕΑΣ ΦΙΛΑΔΕΛΦΕΙΑΣ

Κωδικός Θέσης	Κατηγορία Προσωπικού
9017980501	ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

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

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

Τόπος Εργασίας	Εξυπηρέτηση Πολίτη
ΑΦΩΝ ΓΕΩΡΓΙΑΔΗ 1 & ΠΙΝΔΟΥ, 14341, ΔΗΜΟΣ ΝΕΑΣ ΦΙΛΑΔΕΛΦΕΙΑΣ- ΝΕΑΣ ΧΑΛΚΗΔΟΝΑΣ, Ελλάδα	ΝΑΙ

Συντομη Περιγραφή της θέσης εργασίας
Μεριμνά για την παροχή διοικητικών πληροφοριών προς τους συναλλασσόμενους με το Κ.Ε.Π., διαμεσολαβεί μεταξύ των πολιτών και του Δημοσίου κατά τη διεκπεραίωση πιστοποιημένων διαδικασιών σε αιτήματά τους, φροντίζοντας για την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση και παραλαβή του τελικού διοικητικού προϊόντος, σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες Υπηρεσίες.

Γενικό Προφίλ	
Μισθολογικές Προβλέψεις	Βαθμός
☒ Υπαγωγή στο μισθολόγιο	• Α΄ • Β΄
☐ Εξαίρεση από το μισθολόγιο	

☐ Επιπλέον αμοιβές	• Γ΄ • Δ΄
---	--

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας

Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	Αναφέρεται σε
• Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης – Δ/νση Απλούστευσης Διαδικασιών • ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ • ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ • ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΤΤΙΚΗΣ • Ο.Τ.Α. Α΄ Βαθμού της χώρας • Όλοι οι Δημόσιοι Φορείς	• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΚΕΠ ΝΕΑΣ ΦΙΛΑΔΕΛΦΕΙΑΣ • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ

Κύρια καθήκοντα

- Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους.
- Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου
- Παρέχει πάσης φύσεως επικαιροποιημένη πληροφόρηση και βοήθεια στους συναλλασσόμενους πολίτες σχετικά με τις ενέργειες που απαιτούνται για την επιτυχή διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων τους από τις δημόσιες Υπηρεσίες, εφόσον αυτές αφορούν πιστοποιημένες διαδικασίες που εκτελούνται βάσει του εκάστοτε ισχύοντος θεσμικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία και τις αρμοδιότητες των Κ.Ε.Π.
- Παραλαμβάνει από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών του Κ.Ε.Π. Ν. Φιλαδέλφειας τις αιτήσεις των συναλλασσομένων πολιτών και διαβιβάζει, το συντομότερο δυνατόν και με το πλέον ενδεδειγμένο τρόπο, πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στην καθ' ύλην αρμόδια Υπηρεσία, παρακολουθώντας τη διαδικασία της διεκπεραίωσης καθώς και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών.
- Μεριμνά για την επιτυχή ολοκλήρωση της αίτησης του πολίτη, επιλύοντας τυχόν προκύπτουσες εκκρεμότητες σε κάθε στάδιο διεκπεραίωσης αυτής, επικοινωνώντας με τις καθ' ύλην αρμόδιες Υπηρεσίες, ενημερώνοντας παράλληλα και τον ενδιαφερόμενο πολίτη με κάθε πρόσφορο μέσο.
- Παραλαμβάνει από τις επισπεύδουσες Υπηρεσίες τα τελικά διοικητικά έγγραφα και πράξεις που έχουν αιτηθεί οι πολίτες, ενημερώνει ηλεκτρονικά το πληροφοριακό σύστημα εργασίας των Κ.Ε.Π. και μεριμνά για την έγκαιρη παράδοσή τους στους πολίτες, είτε με αποστολή (ταχυδρομικά ή ηλεκτρονικά), είτε με αυτοπρόσωπη παραλαβή από το Κ.Ε.Π.
- Παρέχει διευκολυντικά στους πολίτες πληροφοριακά έντυπα με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για τη διεκπεραίωση συγκεκριμένων υποθέσεων, αρμοδιότητας των Κ.Ε.Π. καθώς και λοιπά χρήσιμα έντυπα, όπως π.χ. εξουσιοδοτήσεις και Υπεύθυνες Δηλώσεις.
- Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες σύμφωνα με τον εκάστοτε γενικό σχεδιασμό των Κ.Ε.Π. (ενδεικτικά αναφέρονται: θεώρηση γνησίου υπογραφής, χορήγηση παραβόλων, επικύρωση εγγράφων για χρήση στον ιδιωτικό τομέα, χορήγηση αποδεικτικών ασφαλιστικής ενημερότητας κ.α.)
- Χειρίζεται – μέσω προσωπικών κωδικών online πρόσβασης, χορηγούμενων από το αρμόδιο εποπτεύον Υπουργείο -, το ηλεκτρονικό σύστημα εργασίας των Κ.Ε.Π., τις Εξωτερικές Εφαρμογές αυτού και τα υποβληθέντα μέσω e-portal από την Πύλη ERΜIS αιτήματα των πολιτών, διαμέσου διασύνδεσης με τα λοιπά πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης .
- Έχει πρόσβαση στην εφαρμογή του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου του Δήμου καθώς και στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο της Υπηρεσίας, αποκτώντας ενημέρωση επί θεμάτων, τόσο εκκρεμών υποθέσεων πολιτών, όσο και γενικότερης αρμοδιότητας του οικείου Τμήματος και της Δ/νσης Κ.Ε.Π.

- Παραλαμβάνει και καταγράφει τυχόν παρατηρήσεις, συστάσεις, παράπονα και προτάσεις πολιτών σχετικά με τις παρεχόμενες από το οικείο Κ.Ε.Π. υπηρεσίες και τη βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών και τις προωθεί στους αρμοδίους (κυρίως στον Προϊστάμενο του Τμήματος και στον Προϊστάμενο της Δ/νσης Κ.Ε.Π.)
- Ενημερώνεται για το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό, κανονιστικό και διοικητικό πλαίσιο και τις αλλαγές του που αφορούν τη διεκπεραίωση υποθέσεων πολιτών καθώς και για τις σχετικές εγκύκλιες οδηγίες της εποπτεύουσας Υπηρεσίας των Κ.Ε.Π. πανελλαδικά.
- Προτείνει στους άμεσα Προϊσταμένους του, τρόπους βελτίωσης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της λειτουργίας και της οργάνωσης του Κ.Ε.Π. Ν. Φιλαδέλφειας.
- Εισηγείται και συντάσσει, με τη συνδρομή του Προϊσταμένου του, διοικητικά έγγραφα που άπτονται των αρμοδιοτήτων του οικείου Τμήματος, εφαρμόζοντας την κείμενη νομοθεσία.
- Τηρεί και επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από τη διοικητική δράση και τον όγκο των εκτελούμενων εργασιών του οικείου Τμήματος.
- Συνεργάζεται, όποτε απαιτηθεί, με το Τμήμα του Κ.Ε.Π. Ν. Χαλκηδόνας για την απρόσκοπτη συνολικά λειτουργία της Δ/νσης Κ.Ε.Π. και την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών.
- Μεριμνά, σε συνεργασία με το υπόλοιπο προσωπικό του Κ.Ε.Π. Ν. Φιλαδέλφειας, για την καθημερινή εύρυθμη λειτουργία και ευταξία των χώρων εργασίας όπως και του εκεί λειτουργούντος μηχανολογικού εξοπλισμού και των αναλωσίμων αυτού.
- Εκτελεί κάθε άλλη αρμοδιότητα και επιπρόσθετο υπηρεσιακό καθήκον, το οποίο – νομίμως – του ανατίθεται εντός της Δ/νσης Κ.Ε.Π. καθώς και του Δήμου γενικότερα, και απορρέει από ειδικότερη κείμενη νομοθεσία ή εν ισχύ ειδικότερες κανονιστικές διατάξεις.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Συνεργάζεται με τους υπαλλήλους του οικείου Τμήματος όπως και των λοιπών Τμημάτων και τη Δ/νση Κ.Ε.Π. προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική άσκηση των αρμοδιοτήτων του Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης Κ.Ε.Π. Ν. Φιλαδέλφειας.

Απαιτούμενα Προσόντα

Ύπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα

Όχι

Τυπικά Προσόντα

Προσόντα βάση 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.
Γνώσεις	• Πολύ καλή γνώση της δομής, των αρμοδιοτήτων, της λειτουργίας και της στελέχωσης της Υπηρεσίας των Κ.Ε.Π. • Πολύ καλή γνώση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας καθώς και της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας της Υπηρεσίας του • Πολύ καλή γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικών εφαρμογών ως και αυτοματισμών γραφείου • Πολύ καλή γνώση του κανονιστικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία και τις πιστοποιημένες διαδικασίες που προσφέρει στο κοινό η Υπηρεσία των Κ.Ε.Π. • Πολύ καλές διοικητικές και οργανωτικές ικανότητες • Πολύ καλή γνώση των διαδικασιών διοικητικής πρακτικής και οργάνωσης • Καλή γνώση των βασικών αρχών διοικητικής λειτουργίας της Τοπικής Αυτοδιοίκησης όσο και των λοιπών δημοσίων υπηρεσιών και Οργανισμών.

	• Καλή γνώση σύνταξης και διακίνησης δημοσίων εγγράφων σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον θεσμικό πλαίσιο • Καλή γνώση του ισχύοντος Κώδικα Κατάστασης Δημοτικών Υπαλλήλων καθώς και του πειθαρχικού δικαίου αυτών • Καλή γνώση μιας ευρωπαϊκής γλώσσας, κατά προτίμηση Αγγλικής ή/και λοιπών ξένων γλωσσών
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• Λειτουργία με διευρυμένο ωράριο εργασίας (δύο βάρδιες εναλλάξ) καθημερινά και Σάββατα πρωί αναλόγως του αριθμού των υπηρετούντων υπαλλήλων στο Κ.Ε.Π. Ν. Φιλαδέλφειας. • Ειδικότερα, εφόσον στο συγκεκριμένο Κ.Ε.Π. υπηρετούν τρεις (3) και περισσότεροι μόνιμοι υπάλληλοι σε θέσεις του κλάδου «Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών» ή προσωπικό άλλου κλάδου ή ειδικότητας του Δήμου, ή με συμβάσεις τις οποίες εγκρίνει το εποπτεύον Υπουργείο, τότε το ωράριο λειτουργίας διαμορφώνεται – υποχρεωτικά – ως εξής : • - Δευτέρα έως και Παρασκευή από 08.00 π.μ. έως 08.00 μ.μ. και • - το Σάββατο από 08.00 π.μ. έως 02.00 μ.μ. . • Οπότε και το ωράριο εργασίας των εκεί υπηρετούντων υπαλλήλων, οι οποίοι εργάζονται σε βάρδιες εκ περιτροπής, από Δευτέρα έως και Παρασκευή, έχει – υποχρεωτικά – ως εξής: • - πρωινή βάρδια : 07.30 π.μ. – 14.00 μ.μ., • - απογευματινή βάρδια : 13.30 μ.μ. – 20.00 μ.μ. • - Σάββατο : 08.00 π.μ. – 14.00 μ.μ. (ωράριο λειτουργίας Κ.Ε.Π. και ωράριο εργασίας υπαλλήλων ταυτίζονται) . • Επιπλέον στη συγκεκριμένη περίπτωση, ο Προϊστάμενος και ο υπάλληλος που τον αναπληρώνει, εργάζονται και αυτοί εκ περιτροπής σε βάρδια πρωινή ή απογευματινή, καθώς και το Σάββατο, όπως και όλοι οι υπόλοιποι εργαζόμενοι του Κ.Ε.Π. Ν. Φιλαδέλφειας. • • Αντιθέτως, στα Κ.Ε.Π., στα οποία υπηρετούν έως δύο (2) υπάλληλοι, και ένας Προϊστάμενος, οι οποίοι δύναται να είναι μόνιμοι υπάλληλοι του κλάδου Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών ή προσωπικό άλλου κλάδου ή ειδικότητας του Δήμου ή απασχολούμενοι με σύμβαση, την οποία έχει εγκρίνει το εποπτεύον Υπουργείο, το ωράριο εργασίας των υπαλλήλων και του Προϊσταμένου είναι 07.30 π.μ. - 15.30 μ.μ., χωρίς δυνατότητα επιλογής ωραρίου και το οποίο παράλληλα είναι και το ωράριο λειτουργίας του ΚΕΠ.
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
	ΌΧΙ	