

|                                                                                                                                |                       |                                                                                             |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 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<br>ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ                |                        |
| Οργανισμός                                                                                                                     |                       |                                                                                             |                        |
| ΔΗΜΟΣ ΒΥΡΩΝΟΣ                                                                                                                  |                       |                                                                                             |                        |
| Μονάδα                                                                                                                         |                       |                                                                                             |                        |
| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ   ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ                                                            |                       |                                                                                             |                        |
| Κωδικός Θέσης                                                                                                                  | Κατηγορία Προσωπικού  |                                                                                             |                        |
| 9498631031                                                                                                                     | ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ    |                                                                                             |                        |
| Εργασιακή Σχέση                                                                                                                |                       |                                                                                             |                        |
| ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ                                                                                              |                       |                                                                                             |                        |
| Εντός Προσωντολογίου                                                                                                           | Κατηγορία Εκπαίδευσης | Κλάδος                                                                                      | Ειδικότητα             |
| ΝΑΙ                                                                                                                            | ΔΕ                    | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ                                                                    | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ |
| Τόπος Εργασίας                                                                                                                 |                       |                                                                                             | Εξυπηρέτηση Πολίτη     |
| ΚΑΡΑΟΛΗ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ 36-44, 16210, ΔΗΜΟΣ ΒΥΡΩΝΟΣ, Ελλάδα                                                                          |                       |                                                                                             | ΝΑΙ                    |
| Συντομη 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                                                                                      |                        |
| <input checked="" type="checkbox"/> Υπαγωγή στο μισθολόγιο                                                                     |                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Α΄</li><li>• Β΄</li><li>• Γ΄</li><li>• Δ΄</li></ul> |                        |
| <input type="checkbox"/> Εξαίρεση από το μισθολόγιο                                                                            |                       |                                                                                             |                        |
| <input type="checkbox"/> Επιπλέον αμοιβές                                                                                      |                       |                                                                                             |                        |
| Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας                                                                                               |                       |                                                                                             |                        |
| Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται                                                                                            |                       | Αναφέρεται σε                                                                               |                        |

|                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Υπουργείο Εσωτερικών</li> <li>• Περιφέρεια</li> <li>• Αποκεντρωμένη Διοίκηση</li> <li>• ΟΤΑ α' βαθμού</li> <li>• Λοιπές Διευθύνσεις του Δήμου</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ</li> <li>• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Κύρια καθήκοντα                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσομένους σχετικά με τα αιτήματά τους, τηρώντας τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (π.χ. προθεσμίες κλπ.).</li> <li>• Καταγράφει παρατηρήσεις, συστάσεις και παράπονα του κοινού με συστηματικό τρόπο και τα μεταφέρει στους αρμοδίους προς διεκπεραίωση.</li> <li>• Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους.</li> <li>• Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου</li> <li>• Εισηγείται και συντάσσει διοικητικά έγγραφα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Υπηρεσιακής μονάδας, εφαρμόζοντας την κείμενη νομοθεσία.</li> <li>• Τηρεί το πρωτόκολλο (ηλεκτρονικό και φυσικό) της υπηρεσίας στην οποία υπηρετεί.</li> <li>• Επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία από την δράση του ΚΕΠ του Δήμου.</li> <li>• Υποδέχεται από άλλα ΚΕΠ αιτήσεις πολιτών η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του Δήμου και τις προωθεί στις αρμόδιες υπηρεσίες για τη διεκπεραίωση τους.</li> <li>• Παραλαμβάνει τα σχετικά έγγραφα από τις υπηρεσίες και τα αποστέλλει στα ΚΕΠ της αρχικής υποβολής των αιτήσεων.</li> <li>• Υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών</li> <li>• Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες σύμφωνα με τον γενικό σχεδιασμό των ΚΕΠ.</li> <li>• Επικύρωση εγγράφων και βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής</li> </ul> |  |

| Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ενιαίου Πολυκλαδικού Λυκείου (Ε.Π.Λ.) ή</li> <li>- Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου (Τ.Ε.Λ.) ή</li> <li>- Γενικού Λυκείου ή</li> <li>- Ενιαίου Λυκείου ή</li> <li>- Λυκείου Γενικής Κατεύθυνσης ή</li> </ul> <p>άλλος ισότιμος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή αλλοδαπής.</p> <p>β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου.</p> |  |

| 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 |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ενιαίου Πολυκλαδικού Λυκείου (Ε.Π.Λ.) ή</li> <li>- Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου (Τ.Ε.Λ.) ή</li> <li>- Γενικού Λυκείου ή</li> <li>- Ενιαίου Λυκείου ή</li> <li>- Λυκείου Γενικής Κατεύθυνσης ή</li> </ul> <p>άλλος ισότιμος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή αλλοδαπής.</p> <p>β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου.</p> |
| <b>Γνώσεις</b>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαδικασίες διοικητικής πρακτικής και οργάνωσης.</li> <li>• Δομή, αρμοδιότητες και στελέχωση της υπηρεσίας.</li> <li>• Βασικές γνώσεις κώδικα διοικητικής διαδικασίας και της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας της υπηρεσίας του.</li> <li>• Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου.</li> <li>• Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Εμπειρία</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Δεξιότητες</b>                     |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| <b>Δεξιότητα</b>                      | <b>Επιθυμητό επίπεδο</b> |
| 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                   |
| <b>Επιθυμητά Προσόντα</b>             |                          |

| Διάρκεια Θητείας | Υποχρεωτική επιμόρφωση<br>πριν την ανάληψη της θέσης | Άλλες Πληροφορίες |
|------------------|------------------------------------------------------|-------------------|
|                  |                                                      |                   |