ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	1
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	11/07/2025

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΟ ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΕΛΙΩΝ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΟΝΤΙΩΝ ΝΗΣΩΝ

Μονάδα
ΔΗΜΑΡΧΟΣ | ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ | ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΟ ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΕΛΙΩΝ

Κωδικός Θέσης	**Εξυπηρέτηση Πολίτη**
9559125110	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΣΑΜΑΡΑ ΣΠΥΡΟΥ 13, 49100, ΔΗΜΟΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΟΝΤΙΩΝ ΝΗΣΩΝ, Ελλάδα

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

Κατηγορία Προσωπικού	**Εντός Προσοντολογίου**
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	**Κλάδος**	**Ειδικότητα**
ΤΕ	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Έχει ως κύρια αποστολή την άμεση, αποτελεσματική και ορθή εξυπηρέτηση των πολιτών σε θέματα που σχετίζονται με τη διεκπεραίωση διοικητικών πράξεων και αιτημάτων προς τις δημόσιες υπηρεσίες. Παρέχει πληροφορίες, παραλαμβάνει αιτήσεις, διεκπεραιώνει υποθέσεις και λειτουργεί ως σύνδεσμος μεταξύ διοίκησης και πολιτών, αξιοποιώντας τα εργαλεία της ψηφιακής διακυβέρνησης και τηρώντας το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας 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**
• ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ • ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ, ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ ΙΟΝΙΟΥ • ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ • ΟΤΑ Α΄ ΒΑΘΜΟΥ • ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ	• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΠ • Προϊστάμενος μονάδας: ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΟ ΤΜΗΜΑ ΚΕΠ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΕΛΙΩΝ

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
- Ενημέρωση Πολιτών: Παροχή υπεύθυνης και ακριβούς πληροφόρησης στους πολίτες για τις διαδικασίες που απαιτούνται για την εξυπηρέτησή τους, καθώς και καθοδήγηση σχετικά με τις απαιτούμενες ενέργειες για τη διεκπεραίωση διοικητικών πράξεων.
- Διάθεση και Υποστήριξη Συμπλήρωσης Εντύπων: Διάθεση εντύπων αιτήσεων σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και υποβοήθηση στη σωστή συμπλήρωσή τους από τον πολίτη.
- Παραλαβή και Έλεγχος Αιτήσεων: Παραλαβή αιτήσεων των πολιτών και έλεγχος αυτών για πληρότητα και ορθότητα. Σε περίπτωση έλλειψης δικαιολογητικών, αναζήτηση των σχετικών εγγράφων από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση.
- Διαβίβαση Φακέλων στις Αρμόδιες Υπηρεσίες: Προώθηση των φακέλων αιτήσεων στους αντίστοιχους φορείς και παρακολούθηση της διοικητικής τους εξέλιξης.
- Παραλαβή Τελικών Εγγράφων και Παράδοση σε Πολίτες: Παραλαβή τελικών εγγράφων από τις υπηρεσίες και παράδοσή τους στον ενδιαφερόμενο πολίτη, σύμφωνα με τον δηλωθέντα τρόπο παραλαβής (φυσικά, ταχυδρομικά ή ηλεκτρονικά).
- Εκτέλεση Διοικητικών Πράξεων και Παροχή Υπηρεσιών. Παροχή υπηρεσιών όπως:
- - Θεώρηση γνησίου υπογραφής.
- - Επικύρωση αντιγράφων.
- - Έκδοση ασφαλιστικής/φορολογικής ενημερότητας.
- - Χορήγηση παραβόλων.
- - Έκδοση βεβαιώσεων ταυτοπροσωπίας ανηλίκων.
- Ηλεκτρονική Διαχείριση Αιτήσεων. Υποδοχή και διαχείριση αιτήσεων πολιτών που υποβάλλονται μέσω:
- - της πύλης ekep,
- - της πλατφόρμας gov.gr,
- - του myKEPlive (μέσω βιντεοκλήσης).
- - Τήρηση και επεξεργασία στατιστικών δεδομένων για τις σχετικές υπηρεσίες.

- Παρακολούθηση Πορείας Υποθέσεων: Εποπτεία της διαδικασίας διεκπεραίωσης και εξασφάλιση συμμόρφωσης με τις προβλεπόμενες από τη νομοθεσία προθεσμίες.
- Διαχείριση Πρωτοκόλλου και Αρχείων: Καταχώριση, τήρηση και εκκαθάριση του αρχείου αλληλογραφίας και των σχετικών διοικητικών εγγράφων της υπηρεσίας.
- Υποδοχή Παραπόνων και Προτάσεων Πολιτών: Συλλογή, καταγραφή και διαβίβαση παραπόνων και εισηγήσεων πολιτών που σχετίζονται με τη βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών.
- Εκτέλεση Επιπλέον Διοικητικών Καθηκόντων: Εκτέλεση κάθε άλλης σχετικής διοικητικής εργασίας που ανατίθεται από τη Διεύθυνση ΚΕΠ, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων	ΟΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
Τυπικά Προσόντα βάσει ΠΔ 85/2022	α) Πτυχίο ή δίπλωμα οποιουδήποτε Τμήματος Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή ισότιμος τίτλος σχολών της αλλοδαπής. β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών 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. • Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός
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

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