

## Περιγραφή θέσης εργασίας

### Ενότητα 1. Γενικά στοιχεία της θέσης εργασίας

<b>Γενική Διεύθυνση:</b>	Διοικητικών & Οικονομικών Υπηρεσιών
<b>Διεύθυνση:</b>	Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών
<b>Τμήμα:</b>	Εσωτερικής Ανταπόκρισης
<b>Άμεσα Προϊστάμενος (τίτλος):</b>	Δ/ντης Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών
<b>Άμεσα Υφιστάμενοι (τίτλοι):</b>	Υπάλληλοι Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης
<b>Τίτλος θέσης:</b>	<b>Προϊστάμενος Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης</b>
<b>Κλάδος / Ειδικότητα:</b> (σύμφωνα με τον ισχύοντα ΟΕΥ)	ΠΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ, ΠΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ/ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ, ΠΕ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ, ΠΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ή ΤΕ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΤΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ, ΤΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

### Ενότητα 2. Καθήκοντα της θέσης εργασίας.

<b>Κύρια καθήκοντα:</b>
<p>1. Ο συντονισμός και η εποπτεία των εργασιών του Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης, όπως αυτές περιγράφονται στη συνέχεια, δεδομένων των προβλημάτων στην αποτύπωσή τους στον ισχύοντα ΟΕΥ</p> <p>β) Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης</p> <p>β1. Παραλαμβάνει τα αιτήματα των πολιτών με τα δικαιολογητικά τους από το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Ελέγχει την πληρότητα των αντίστοιχων φακέλων. Σε περιπτώσεις λαθών ή ελλείψεων στους φακέλους, επικοινωνεί με τους πολίτες για τις απαραίτητες διορθώσεις ή συμπληρώσεις, αντίστοιχα.</p> <p>β2. Προωθεί τα αιτήματα για τη διεκπεραίωσή τους προς τις αρμόδιες Υπηρεσίες με τον καταλληλότερο τρόπο (π.χ. ταχυδρομικά, με FAX, με επιτόπου επίδοση, ηλεκτρονικά). Οργανώνει, ομαδοποιεί και καταγράφει σε καταστάσεις την αποστολή των φακέλων. Στην ταχυδρομική αποστολή, μεριμνά για την παράδοση/παραλαβή και την επικύρωση του κωδικού συστημένης επιστολής. Αρχαιοθετεί τις καταστάσεις αποστολής φακέλων και τις διαθέτει όποτε χρειαστεί.</p> <p>β3. Παρακολουθεί τη διαδικασία της διεκπεραίωσης, επικοινωνώντας όταν απαιτείται, με τις αρμόδιες Υπηρεσίες. Μεριμνά για την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών. Αρχαιοθετεί, όπου απαιτείται, τα αιτήματα των πολιτών.</p> <p>β4. Παραλαμβάνει τα σχετικά έγγραφα από τις Υπηρεσίες, ενημερώνει σχετικά το Πληροφοριακό Σύστημα των ΚΕΠ και τα διαβιβάζει στο Τμήμα Εξυπηρέτησης των Πολιτών για την παράδοσή τους στους πολίτες. Στέλνει SMS στους πολίτες ότι μπορούν να παραλάβουν τα αιτηθέντα έγγραφα.</p> <p>β5. Διακινεί FAX πολιτών προς τις Δημόσιες Υπηρεσίες.</p> <p>β6. Συγκεντρώνει, ελέγχει, ομαδοποιεί και διαβιβάζει στις αρμόδιες Υπηρεσίες δικαιολογητικά μαζικών εργασιών που εκτελούν τα ΚΕΠ (π.χ. έκδοση πάσο ΑΜΕΑ, απογραφή συνταξιούχων Δημοσίου, ταχυδρομικές χρεώσεις των ΚΕΠ, έκδοση δελτίων κοινωνικού τουρισμού)</p> <p>β7. Διεκπεραιώνει την αλληλογραφία της Διεύθυνσης, τηρεί το πρωτόκολλο εισερχομένων και εξερχομένων εγγράφων και το αρχείο αλληλογραφίας της, ενώ φροντίζει και για την εκκαθάριση του αρχείου της.</p> <p>β8. Επιμελείται:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- τις εισηγήσεις για την κατάρτιση του προϋπολογισμού της Διεύθυνσης,</li></ul>

- τις εισηγήσεις για τις αναμορφώσεις του προϋπολογισμού,
- τις αποφάσεις που αφορούν εισηγήσεις υπερωριών,
- όλες τις διοικητικές πράξεις που είναι απαραίτητες για την εύρυθμη λειτουργία της Διεύθυνσης.

β9. Παρακολουθεί τη διαχείριση των πιστώσεων.

β10. Διαμορφώνει τα συνολικά αιτήματα της Διεύθυνσης προς το Τμήμα Προκηρύξεων και Διαγωνισμών.

β11. Εκδίδει το ημερήσιο παρουσιολόγιο και απουσιολόγιο, σύμφωνα με τις οδηγίες της Διεύθυνσης Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων. Διαχειρίζεται τις αιτήσεις των πάσης φύσεως αδειών των εργαζομένων.

β12. Συντάσσει τις βεβαιώσεις απεργιών και στάσεων εργασίας των υπαλλήλων της Διεύθυνσης, ενημερώνοντας αντίστοιχα τη Διεύθυνση Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων.

β13. Εισηγείται, προς το Τμήμα Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού, τη συμμετοχή υπαλλήλων της Διεύθυνσης σε σεμινάρια, ημερίδες, συνέδρια κτλ.

β14. Ενδιαφέρεται για τη διοικητική μέριμνα των κτιρίων όπου είναι εγκατεστημένα τα ΚΕΠ, των συστημάτων και μέσων που χρησιμοποιούν (π.χ. συστήματα ΤΠΕ, οχήματα, πάγιος εξοπλισμός, αναλώσιμα). Συνεργάζεται σχετικά με τις αρμόδιες Τεχνικές και Διοικητικές Υπηρεσίες του Δήμου για την εύρυθμη λειτουργία και υποστήριξη της Υπηρεσίας.

β15. Μεριμνά για τα οργανωτικά ζητήματα της Διεύθυνσης (π.χ. προγραμματισμό, επιχειρησιακά σχέδια, καταγραφή διαδικασιών, σχεδιασμό θέσεων εργασίας). Υποβάλλει στοιχεία απολογισμού και στατιστικά στοιχεία της Διεύθυνσης.

β16. Δίδει στοιχεία σχετικά με παράπονα ή καταγγελίες πολιτών και ελεγκτικών ή άλλων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης που έχουν σχέση με τις αρμοδιότητές του.

β17. Ασκεί κάθε άλλη αρμοδιότητα που προβλέπεται από τις νομοθετικές διατάξεις.

2. Η ευθύνη για την έγκαιρη και έγκυρη διεκπεραίωση των εργασιών του Τμήματος
3. Η κατάρτιση (ενημέρωση και μελέτη του νομοθετικού πλαισίου και των σχετικών εγκυκλίων) και γνώση του συνόλου των αρμοδιοτήτων του ΟΕΥ που αφορούν το Τμήμα στο οποίο προϊστάται, καθώς και των Δ/σεων/Τμημάτων, με τις οποίες συνεργάζεται η Υπηρεσία του
4. Ο καθημερινός έλεγχος των εισερχομένων εγγράφων και η έγκαιρη χρέωσή τους στους αρμόδιους υπαλλήλους, αναλόγως των δραστηριοτήτων τους
5. Η εφαρμογή της Στοχοθεσίας και ο προγραμματισμός των δραστηριοτήτων του Τμήματος με τη βέλτιστη κατανομή στους υπηρετούντες υπαλλήλους, αναλόγως των τυπικών και ουσιαστικών προσόντων τους
6. Ο έλεγχος της Στοχοθεσίας και του προγραμματισμένου έργου του Τμήματος (για την εμπρόθεσμη διεκπεραίωσή του)
7. Η συμμετοχή στη σύνταξη του Σχεδίου του ετήσιου Προϋπολογισμού της Δ/σης
8. Η αξιολόγηση του προσωπικού του Τμήματος και ο σχεδιασμός εκπαίδευσης και η παροχή βοήθειας, προκειμένου να βελτιωθεί η αποδοτικότητάς τους
9. Ο συντονισμός της καταγραφής του ετήσιου Απολογισμού του Τμήματος
10. Ο τελικός έλεγχος της πληρότητας και της ορθότητας και η υπογραφή των φακέλων των υποθέσεων των πολιτών, πριν την αποστολή τους στις αρμόδιες Υπηρεσίες
11. Η υποδοχή πολιτών για κατάθεση παραπόνων και παρατηρήσεων
12. Η ευθύνη για την σύνταξη απαντήσεων καταγγελιών πολιτών, αναφορών Δημόσιων Υπηρεσιών και ελεγκτικών οργάνων της Δημόσιας Διοίκησης για υπαλλήλους ή διαδικασίες του Τμήματος

#### **Παράλληλα καθήκοντα:**

13. Σύμφωνα με τους κανονισμούς της Υπηρεσίας, μπορεί να ανατεθούν τα **έκτακτα/παράλληλα** καθήκοντα μέλους **επιτροπής αξιολόγησης ή παραλαβής** υλικών/υπηρεσιών
14. Σύμφωνα με τη κρίση της Υπηρεσίας, μπορεί να ανατεθούν τα **έκτακτα/παράλληλα** καθήκοντα μέλους **επιτροπών εντός της Δ/σης ΚΕΠ για τη μελέτη, διερεύνηση, εκτέλεση ειδικών εργασιών του κύριου αντικειμένου της**

### **Ενότητα 3. Διαδικασίες που αφορούν τη συγκεκριμένη θέση εργασίας**

#### **Διαδικασίες:**

1. [ΚΕΠ 6] ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΑΠΕΜΠΛΟΚΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ)
2. [ΥΠΚΕΠ-1] ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ
3. [ΥΠΚΕΠ-5] ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ
4. [ΥΠΚΕΠ-6] ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΔΙΑΒΙΒΑΣΤΙΚΩΝ
5. [ΥΠΚΕΠ-13] ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΣΕ ΠΟΛΙΤΕΣ
6. [ΥΠΚΕΠ-14] ΓΡΑΠΤΕΣ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΠΟΛΙΤΩΝ
7. [ΥΠΚΕΠ-15] ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΕΣ & ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ
8. [ΥΠΚΕΠ-16] ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΚΑΣΤΟΤΕ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗΣ ΔΙΑΤΑΞΗΣ
9. [ΥΠΚΕΠ-17] ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΕ ΟΛΟΥΣ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΚΕΠ
10. [ΥΠΚΕΠ-18] ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΗΣ ΕΚΑΣΤΟΤΕ ΠΡΟΣΦΟΡΟΤΕΡΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ
11. [ΥΠΚΕΠ-19] ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΚΚΡΕΜΟΤΗΤΩΝ, ΑΝΑΛΥΣΗ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΗΣ ΕΚΑΣΤΟΤΕ ΠΡΟΣΦΟΡΟΤΕΡΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
12. [ΥΠΚΕΠ-28] ΕΚΔΟΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ «ΕΡΜΗ»
13. [ΥΠΚΕΠ-29] ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΓΙΑ ΕΠΟΜΕΝΕΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ
14. [ΔΘ-2] ΔΙΑΤΥΠΩΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΥΛΙΚΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΑΥΤΩΝ ΑΡΜΟΔΙΩΣ
15. [ΔΘ-3] ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΜΕΛΕΤΩΝ & ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΓΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΥΛΙΚΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
16. [ΔΘ-8] ΕΝΤΑΞΗ/ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ/ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΤΑ ΚΕΠ
17. [ΔΘ-10] ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΟΥΣΙΟΛΟΓΙΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
18. [ΔΘ-11] ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
19. [ΔΘ-12] ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
20. [ΔΘ-13] ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ, ΣΤΑΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΠΕΡΓΙΩΝ
21. [ΔΘ-14] ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
22. [ΔΘ-15] ΔΡΑΣΕΙΣ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ, ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ & ΤΙΜΩΡΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
23. [ΔΘ-16] ΣΥΝΤΑΞΗ, ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΗΣΗ & ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
24. [ΔΘ-17] ΑΝΑΛΥΣΗ, ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ, ΕΠΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΚΕΠ / ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΩΝ ΚΕΠ
25. [ΔΘ-18] ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ & ΕΝΤΑΞΗ ΤΗΣ Δ/ΝΣΗΣ ΚΕΠ ΣΤΟ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ, ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΟ ΣΧΗΜΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
26. [ΔΘ-19] ΜΕΛΕΤΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΚΕΠ
27. [ΔΘ-20] ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΚΕΠ & ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥΣ
28. [ΔΘ-21] ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΓΙΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΣΤΑ ΚΕΠ
29. [ΔΘ-22] ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΑΛΩΣΙΜΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΕΠ

### **Ενότητα 4. Απαιτήσεις της θέσης εργασίας για γνώσεις, δεξιότητες και εμπειρία.**

#### **Βασικές γνώσεις, δεξιότητες και εμπειρία:**

Εκπαίδευση:

ΠΕ/ΤΕ

**Βασικές γνώσεις:**  
 Γνώση χειρισμού βασικών εφαρμογών ηλεκτρονικού υπολογιστή  
 Νομοθετικό πλαίσιο των διαδικασιών των ΚΕΠ  
 Αρχές της Δημόσιας Διοίκησης και λειτουργίας Δημόσιων Υπηρεσιών και Οργανισμών

**Δεξιότητες / Ικανότητες:**  
 Διάθεση για επίπονη και πολύωρη εργασία  
 Ορθολογισμός  
 Αναλυτική και συνθετική σκέψη  
 Άριστη γνώση του επιχειρησιακού περιβάλλοντος του Δήμου Θεσσαλονίκης και της Δημόσιας Διοίκησης  
 Ικανότητα αποτελεσματικής διαχείρισης πόρων  
 Ικανότητα σχεδιασμού και παρακολούθησης μακροπρόθεσμων, μεσοπρόθεσμων και βραχυπρόθεσμων δράσεων  
 Σοβαρότητα και ευγένεια  
 Ικανότητα να εμπνέει συνεργάτες  
 Ανάληψη επιχειρησιακής ευθύνης της Υπηρεσίας  
 Ικανότητα συνεργασίας  
 Ικανότητα οργάνωσης  
 Ομαδική εργασία  
 Επικοινωνία  
 Ικανότητα διαχείρισης κρίσεων

**Ξένες γλώσσες:**  
 Επιθυμητή η γνώση Αγγλικής ή άλλης ξένης γλώσσας

**Εμπειρία:**  
 Προϋπηρεσία τουλάχιστον 5 ετών στο Δημόσιο.

**Ενότητα 5. Έλεγχος και έγκριση από Προϊσταμένους**

Ο Προϊστάμενος της Δ/νσης:	..... (Όνοματεπώνυμο & υπογραφή)	..... Ημερομηνία ελέγχου & έγκρισης
Ο Γενικός Δ/ντης:	..... (Όνοματεπώνυμο & υπογραφή)	..... Ημερομηνία ελέγχου & έγκρισης