

Περιγραφή θέσης εργασίας

Ενότητα 1. Γενικά στοιχεία της θέσης εργασίας

Γενική Διεύθυνση:	Διοικητικών & Οικονομικών Υπηρεσιών
Διεύθυνση:	Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών
Τμήμα:	Εξυπηρέτησης Πολιτών
Άμεσα Προϊστάμενος (τίτλος):	Δ/ντης Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών
Άμεσα Υφιστάμενοι (τίτλοι):	Υπάλληλοι Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών
Τίτλος θέσης:	Προϊστάμενος Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών
Κλάδος / Ειδικότητα: (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.

Κύρια καθήκοντα:
<p>1. Ο συντονισμός και η εποπτεία των εργασιών του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών, όπως αυτές περιγράφονται στη συνέχεια, δεδομένων των προβλημάτων στην αποτύπωσή τους στον ισχύοντα ΟΕΥ:</p> <p><u>α) Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών</u></p> <p>α1.Υποδέχεται τους πολίτες στο ΚΕΠ. Κατευθύνει τους πολίτες στις κατάλληλες θέσεις εργασίας, ανάλογα με τις διαδικασίες που θέλουν να διεκπεραιώσουν. Υποδέχεται τα τηλεφωνήματα των πολιτών στο τηλεφωνικό κέντρο του κάθε ΚΕΠ.</p> <p>α2.Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων από δημόσιες υπηρεσίες καθώς και για τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες των ΚΕΠ με τα απαιτούμενα κάθε φορά δικαιολογητικά.</p> <p>α3.Δίδει στους πολίτες πληροφοριακά ή άλλα έντυπα (π.χ. υπεύθυνες δηλώσεις, εξουσιοδοτήσεις) για τις διαδικασίες των ΚΕΠ.</p> <p>α4.Παραλαμβάνει τις αιτήσεις των πολιτών για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους - οι οποίες εμπíπουν στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ - με τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Σε περίπτωση που απαιτούνται δικαιολογητικά, τα οποία δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση και μπορούν να ζητηθούν υπηρεσιακά, τα αναζητά από τις αρμόδιες Υπηρεσίες.</p> <p>α5.Παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες που δεν απαιτούν έγγραφο αίτημα (π.χ. επικύρωση διοικητικών εγγράφων, θεώρηση γνησίου υπογραφής, βεβαιώσεις ταυτοπροσωπίας ανηλίκων).</p> <p>α6.Διεκπεραιώνει τις διαδικασίες άμεσης εξυπηρέτησης των πολιτών με "on line" πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης.</p> <p>α7.Υποδέχεται αιτήσεις πολιτών μέσω της Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» και του κεντρικού Πανελλαδικού Τηλεφωνικού Κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών, η διεκπεραίωση των οποίων εμπíπτει στις αρμοδιότητες των ΚΕΠ. Εκτελεί τις διαδικασίες σχετικές με τα ψηφιακά πιστοποιητικά της Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» (π.χ. φυσική ταυτοποίηση, ψηφιακές υπογραφές).</p> <p>α8.Εξυπηρετεί τα αιτήματα πολιτών στα ΚΕΠ που είναι και ΕΚΕ (Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης)</p> <p>α9.Γενικότερα, υποδέχεται αιτήματα για κάθε διοικητική διαδικασία αρμοδιότητας των ΚΕΠ, όπως περιγράφεται κάθε φορά στις κοινές αποφάσεις του αρμόδιου για τα ΚΕΠ Υπουργού και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού.</p>

<p>α10. Διαβιβάζει τις αιτήσεις των πολιτών με τα δικαιολογητικά τους, για έλεγχο, διεκπεραίωση ή ειδική αρχειοθέτηση (όπου απαιτείται) στο Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης</p> <p>α11. Παραλαμβάνει από το Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης τα τελικά έγγραφα που έχουν ζητηθεί από τους πολίτες (σε χάρτινη ή ηλεκτρονική μορφή) και μεριμνά για την παράδοσή τους σε αυτούς.</p> <p>α12. Δίδει στοιχεία σχετικά με παράπονα ή καταγγελίες πολιτών και ελεγκτικών ή άλλων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης που έχουν σχέση με τις αρμοδιότητές του.</p> <p>α13. Ασκεί κάθε άλλη αρμοδιότητα που προβλέπεται από τις νομοθετικές διατάξεις.</p> <p>2. Η ευθύνη για την έγκαιρη και έγκυρη διεκπεραίωση των εργασιών του Τμήματος</p> <p>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</p> <p>4. Ο καθημερινός έλεγχος των εισερχομένων εγγράφων και η έγκαιρη χρέωσή τους στους αρμόδιους υπαλλήλους, αναλόγως των δραστηριοτήτων τους</p> <p>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</p> <p>6. Ο έλεγχος της Στοχοθεσίας και του προγραμματισμένου έργου του Τμήματος (για την εμπρόθεσμη διεκπεραίωσή του)</p> <p>7. Η συμμετοχή στη σύνταξη του Σχεδίου του ετήσιου Προϋπολογισμού της Δ/σης</p> <p>8. Η αξιολόγηση του προσωπικού του Τμήματος και ο σχεδιασμός εκπαίδευσης και η παροχή βοήθειας, προκειμένου να βελτιωθεί η αποδοτικότητάς τους</p> <p>9. Ο συντονισμός της καταγραφής του ετήσιου Απολογισμού του Τμήματος</p> <p>10. Η υποδοχή πολιτών για κατάθεση παραπόνων και παρατηρήσεων</p> <p>11. Η ευθύνη για την σύνταξη απαντήσεων καταγγελιών πολιτών, αναφορών Δημόσιων Υπηρεσιών και ελεγκτικών οργάνων της Δημόσιας Διοίκησης για υπαλλήλους ή διαδικασίες του Τμήματος</p>
<p>Παράλληλα καθήκοντα:</p> <p>12. Σύμφωνα με τους κανονισμούς της Υπηρεσίας, μπορεί να ανατεθούν τα έκτακτα/παράλληλα καθήκοντα μέλους επιτροπής αξιολόγησης ή παραλαβής υλικών/υπηρεσιών</p> <p>13. 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 αντικείμενου της</p>

Ενότητα 3. Διαδικασίες που αφορούν τη συγκεκριμένη θέση εργασίας

<p>Διαδικασίες:</p> <p>1. [ΚΕΠ 6] ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΑΠΕΜΠΛΟΚΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ)</p> <p>2. [ΥΠΚΕΠ-1] ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ</p> <p>3. [ΥΠΚΕΠ-13] ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΣΕ ΠΟΛΙΤΕΣ</p> <p>4. [ΥΠΚΕΠ-14] ΓΡΑΠΤΕΣ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΠΟΛΙΤΩΝ</p> <p>5. [ΥΠΚΕΠ-15] ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΕΣ & ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ</p> <p>6. [ΥΠΚΕΠ-16] ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΚΑΣΤΟΤΕ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗΣ ΔΙΑΤΑΞΗΣ</p> <p>7. [ΥΠΚΕΠ-17] ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΕ ΟΛΟΥΣ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΚΕΠ</p> <p>8. [ΥΠΚΕΠ-18] ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΗΣ ΕΚΑΣΤΟΤΕ ΠΡΟΣΦΟΡΟΤΕΡΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ</p> <p>9. [ΥΠΚΕΠ-19] ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΚΚΡΕΜΟΤΗΤΩΝ, ΑΝΑΛΥΣΗ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΗΣ ΕΚΑΣΤΟΤΕ ΠΡΟΣΦΟΡΟΤΕΡΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ</p> <p>10. [ΥΠΚΕΠ-28] ΕΚΔΟΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ «ΕΡΜΗ»</p> <p>11. [ΥΠΚΕΠ-29] ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΓΙΑ ΕΠΟΜΕΝΕΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</p>

12. [ΔΘ-2] ΔΙΑΤΥΠΩΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΥΛΙΚΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΑΥΤΩΝ ΑΡΜΟΔΙΩΣ
13. [ΔΘ-3] ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΜΕΛΕΤΩΝ & ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΓΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΥΛΙΚΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
14. [ΔΘ-8] ΕΝΤΑΞΗ/ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΕΙΣ/ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΤΑ ΚΕΠ
15. [ΔΘ-10] ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΟΥΣΙΟΛΟΓΙΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
16. [ΔΘ-11] ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
17. [ΔΘ-12] ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
18. [ΔΘ-13] ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ, ΣΤΑΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΠΕΡΓΙΩΝ
19. [ΔΘ-14] ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
20. [ΔΘ-15] ΔΡΑΣΕΙΣ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ, ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ & ΤΙΜΩΡΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
21. [ΔΘ-16] ΣΥΝΤΑΞΗ, ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΗΣΗ & ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
22. [ΔΘ-17] ΑΝΑΛΥΣΗ, ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ, ΕΠΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΚΕΠ / ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΩΝ ΚΕΠ
23. [ΔΘ-18] ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ & ΕΝΤΑΞΗ ΤΗΣ Δ/ΝΣΗΣ ΚΕΠ ΣΤΟ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ, ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΟ ΣΧΗΜΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
24. [ΔΘ-19] ΜΕΛΕΤΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΚΕΠ
25. [ΔΘ-20] ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΚΕΠ & ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥΣ
26. [ΔΘ-21] ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΓΙΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΣΤΑ ΚΕΠ
27. [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/σης: (Όνοματεπώνυμο & υπογραφή) Ημερομηνία ελέγχου & έγκρισης
Ο Γενικός Δ/ντης: (Όνοματεπώνυμο & υπογραφή) Ημερομηνία ελέγχου & έγκρισης