

## Περιγραφή θέσης εργασίας

### Ενότητα 1. Γενικά στοιχεία της θέσης εργασίας

Γενική Διεύθυνση:	Διοικητικών & Οικονομικών Υπηρεσιών
Διεύθυνση:	Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών
Τμήμα:	Εσωτερικής Ανταπόκρισης
Άμεσα Προϊστάμενος (τίτλος):	Προϊστάμενος Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης
Άμεσα Υφιστάμενοι (τίτλοι):	-
Τίτλος θέσης:	Υπάλληλος Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης υπεύθυνος ελέγχου – αρχείου
Κλάδος / Ειδικότητα: (σύμφωνα με τον ισχύοντα ΟΕΥ)	-

### Ενότητα 2. Καθήκοντα της θέσης εργασίας.

<b>Κύρια καθήκοντα:</b>
<p>1. Η εκτέλεση των σημείων <b>β.1-β.5 και β.16</b> των εργασιών του Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης της Διεύθυνσης ΚΕΠ, όπως αυτές περιγράφονται στη συνέχεια, δεδομένων των προβλημάτων στην αποτύπωσή τους στον ισχύοντα ΟΕΥ:</p> <p><b>β) Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης</b></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 επικόλληση 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>β16. 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>2. Η κατάρτιση (ενημέρωση και μελέτη του νομοθετικού πλαισίου και των σχετικών εγκυκλίων) και ενημέρωση για το σύνολο των αρμοδιοτήτων του ΟΕΥ που αφορούν το Τμήμα στο οποίο εργάζεται.</p>
<b>Έκτακτα και Παράλληλα καθήκοντα:</b>
<p>3. Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σύμφωνα με τις ανάγκες της Υπηρεσίας, μπορεί να ανατεθούν τα <b>παράλληλα</b> καθήκοντα: [Υπεύθυνου ΚΕΠ], [Υπεύθυνου Βάρδιας], όπως περιγράφονται στη συνέχεια, σε όλα τα ΚΕΠ του ΔΘ.</p> <p>4. Σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών της Υπηρεσίας, μπορεί να τους ανατεθούν <b>έκτακτα</b> πλήρη ή ορισμένα καθήκοντα των [Υπαλλήλου πληροφοριών-παραλαβών Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών], [Υπαλλήλου υποδοχής αιτημάτων πολιτών Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών], [Υπαλλήλου Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης -</p>

**επιμελητή], σε όλα τα ΚΕΠ του ΔΘ.**

5. Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σύμφωνα με τους κανονισμούς της Υπηρεσίας, μπορεί να ανατεθούν τα **έκτακτα/παράλληλα** καθήκοντα μελών **επιτροπών αξιολόγησης ή παραλαβής** υλικών/υπηρεσιών
6. Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σύμφωνα με τη κρίση της Υπηρεσίας, μπορεί να ανατεθούν τα **έκτακτα/παράλληλα** καθήκοντα μελών **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 (για τα κύρια καθήκοντα):**

1. [ΚΕΠ 3] ΧΡΗΣΗ (άλλου) ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
2. [ΚΕΠ 4] ΓΡΑΦΙΚΗ ΔΟΥΛΕΙΑ ΣΤΟ ΚΕΠ
3. [ΚΕΠ 5] ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ από Η/Υ
4. [ΚΕΠ 6] ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΑΠΕΜΠΛΟΚΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ)
5. [ΚΕΠ 7] ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΣΕ ΑΛΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
6. [ΚΕΠ 9] ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΠΟ ΑΛΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
7. [ΥΠΚΕΠ-3] ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ
8. [ΥΠΚΕΠ-5] ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ
9. [ΥΠΚΕΠ-6] ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΔΙΑΒΙΒΑΣΤΙΚΩΝ
10. [ΥΠΚΕΠ-7] ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ / ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΟΝ «ΕΡΜΗ»
11. [ΥΠΚΕΠ-8] ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ / ΑΙΤΗΜΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ
12. [ΥΠΚΕΠ-9] ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ / ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΦΑΚΕΛΟΥ
13. [ΥΠΚΕΠ-10] ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
14. [ΥΠΚΕΠ-11] ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΑΡΧΕΙΟΥ
15. [ΥΠΚΕΠ-13] ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΣΕ ΠΟΛΙΤΕΣ
16. [ΥΠΚΕΠ-15] ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΕΣ & ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ
17. [ΥΠΚΕΠ-16] ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΚΑΣΤΟΤΕ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗΣ ΔΙΑΤΑΞΗΣ
18. [ΥΠΚΕΠ-19] ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΚΚΡΕΜΟΤΗΤΩΝ, ΑΝΑΛΥΣΗ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΗΣ ΕΚΑΣΤΟΤΕ ΠΡΟΣΦΟΡΟΤΕΡΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
19. [ΥΠΚΕΠ-21] ΑΠΟΣΤΟΛΗ/ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΜΕ FAX
20. [ΥΠΚΕΠ-22] ΑΠΟΣΤΟΛΗ/ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΜΕ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ
21. [ΥΠΚΕΠ-24] ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΑΡΧΕΙΑ ΑΛΛΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΓΙΑ ΕΓΓΡΑΦΑ ΠΟΛΙΤΩΝ
22. [ΥΠΚΕΠ-25] ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΒΙΒΛΙΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ / ΕΠΙΚΟΛΛΗΣΗ ΑΠΟΔΕΙΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΕΝΟΥ
23. [ΥΠΚΕΠ-28] ΕΚΔΟΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ «ΕΡΜΗ»
24. [ΥΠΚΕΠ-29] ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΓΙΑ ΕΠΟΜΕΝΕΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

#### **Διαδικασίες (για τα έκτακτα/παράλληλα καθήκοντα):**

25. [ΔΘ-5] ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ & ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΥΛΙΚΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
26. [ΔΘ-17] ΑΝΑΛΥΣΗ, ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ, ΕΠΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΚΕΠ / ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΩΝ ΚΕΠ

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

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

Εκπαίδευση:

ΠΕ/ΤΕ/ΔΕ

Βασικές γνώσεις:

Γνώση χειρισμού βασικών εφαρμογών ηλεκτρονικού υπολογιστή

Νομοθετικό πλαίσιο των διαδικασιών των ΚΕΠ

Βασικές αρχές της Δημόσιας Διοίκησης και λειτουργίας Δημόσιων Υπηρεσιών και Οργανισμών

Δεξιότητες / Ικανότητες:

Διάθεση για επίλυση των προβλημάτων των πολιτών

Ιδιαίτερη ευγένεια και υπομονή κατά την επικοινωνία

Οξύνιοια

Ικανότητα συνεργασίας

Ξένες γλώσσες:

Επιθυμητή η γνώση Αγγλικών ή άλλων ξένων γλωσσών

Εμπειρία:

Προϋπηρεσία 1-2 ετών σε άλλες θέσεις εργασίας της Δ/σης ΚΕΠ

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

Ο Προϊστάμενος του Τμήματος:	..... (Ονοματεπώνυμο & υπογραφή)	..... Ημερομηνία ελέγχου & έγκρισης
Ο Προϊστάμενος της Δ/σης:	..... (Ονοματεπώνυμο & υπογραφή)	..... Ημερομηνία ελέγχου & έγκρισης