

### Ενότητα 1. Γενικά στοιχεία της θέσης εργασίας

Γενική Διεύθυνση:	Διοικητικών & Οικονομικών Υπηρεσιών
Διεύθυνση:	Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών
Τμήμα:	Εξυπηρέτησης Πολιτών
Άμεσα Προϊστάμενος (τίτλος):	Προϊστάμενος Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών
Άμεσα Υφιστάμενοι (τίτλοι):	-
Τίτλος θέσης:	Υπάλληλος Πληροφοριών-Παραλαβών-Υποδοχής Αιτημάτων Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών
Κλάδος / Ειδικότητα: (σύμφωνα με τον ισχύοντα ΟΕΥ)	-

### Ενότητα 2. Καθήκοντα της θέσης εργασίας.

<b>Κύρια καθήκοντα:</b>
<p>1. Η εκτέλεση των <b>σημείων α.1-α.12</b> των εργασιών του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών της Διεύθυνσης ΚΕΠ, όπως αυτές περιγράφονται στη συνέχεια, δεδομένων των προβλημάτων στην αποτύπωσή τους στον ισχύοντα ΟΕΥ</p> <p><b>α) Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών</b></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 εμπίπτουν 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 εμπίπτει 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</p>

<p>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>
<p><b>Έκτακτα και Παράλληλα καθήκοντα:</b></p>
<p>3. Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σύμφωνα με τις ανάγκες της Υπηρεσίας, μπορεί να ανατεθούν τα <u>παράλληλα</u> 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 Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης υπεύθυνου ελέγχου-αρχείου], [Υπαλλήλου Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης - επιμελητή], σε όλα τα ΚΕΠ του ΔΘ.</p> <p>5. Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σύμφωνα με τους κανονισμούς της Υπηρεσίας, μπορεί να ανατεθούν τα <u>έκτακτα/παράλληλα</u> καθήκοντα μελών <b>επιτροπών αξιολόγησης ή παραλαβής</b> υλικών/υπηρεσιών</p> <p>6. Στους υπαλλήλους της Θέσης Εργασίας, σύμφωνα με τη κρίση της Υπηρεσίας, μπορεί να ανατεθούν τα <u>έκτακτα/παράλληλα</u> καθήκοντα μελών <b>επιτροπών εντός της Δ/νσης ΚΕΠ για τη μελέτη, διερεύνηση, εκτέλεση ειδικών εργασιών του κύριου αντικειμένου της.</b></p>

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

<p><b>Διαδικασίες (για τα κύρια καθήκοντα):</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. [ΚΕΠ-1] ΥΠΟΔΟΧΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΤΟ ΚΕΠ</li> <li>2. [ΚΕΠ 2] ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΟΝ "ΕΡΜΗ"</li> <li>3. [ΚΕΠ 3] ΧΡΗΣΗ (άλλου) ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ</li> <li>4. [ΚΕΠ 4] ΓΡΑΦΙΚΗ ΔΟΥΛΕΙΑ ΣΤΟ ΚΕΠ</li> <li>5. [ΚΕΠ 5] ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ από Η/Υ</li> <li>6. [ΚΕΠ 6] ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΑΠΕΜΠΛΟΚΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ)</li> <li>7. [ΚΕΠ 7] ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΣΕ ΑΛΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ</li> <li>8. [ΚΕΠ 8] ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΣΤΟ ΚΕΠ</li> <li>9. [ΚΕΠ 9] ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΠΟ ΑΛΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ</li> <li>10. [ΚΕΠ 10] ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ΑΛΛΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ</li> <li>11. [ΚΕΠ 11] ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΘΥΡΙΔΑ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ</li> <li>12. [ΚΕΠ 12] ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ</li> <li>13. [ΥΠΚΕΠ-1] ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ</li> <li>14. [ΥΠΚΕΠ-2] ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ</li> <li>15. [ΥΠΚΕΠ-3] ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ</li> <li>16. [ΥΠΚΕΠ-4] ΓΡΑΠΤΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΔΙΑΝΟΜΗ ΕΝΤΥΠΩΝ)</li> <li>17. [ΥΠΚΕΠ-7] ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ / ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΟΝ «ΕΡΜΗ»</li> <li>18. [ΥΠΚΕΠ-8] ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ / ΑΙΤΗΜΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ</li> <li>19. [ΥΠΚΕΠ-9] ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ / ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΦΑΚΕΛΟΥ</li> <li>20. [ΥΠΚΕΠ-12] ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΠΑΡΑΛΑΒΩΝ</li> <li>21. [ΥΠΚΕΠ-13] ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΣΕ ΠΟΛΙΤΕΣ</li> <li>22. [ΥΠΚΕΠ-15] ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΕΣ &amp; ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ</li> <li>23. [ΥΠΚΕΠ-16] ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΚΑΣΤΟΤΕ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗΣ ΔΙΑΤΑΞΗΣ</li> <li>24. [ΥΠΚΕΠ-18] ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΗΣ ΕΚΑΣΤΟΤΕ ΠΡΟΣΦΟΡΟΤΕΡΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ</li> </ol>

25. [ΥΠΚΕΠ-19] ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΚΚΡΕΜΟΤΗΤΩΝ, ΑΝΑΛΥΣΗ, ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΗΣ ΕΚΑΣΤΟΤΕ ΠΡΟΣΦΟΡΟΤΕΡΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ
26. [ΥΠΚΕΠ-21] ΑΠΟΣΤΟΛΗ/ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΜΕ FAX
27. [ΥΠΚΕΠ-23] ΑΠΟΣΤΟΛΗ/ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ
28. [ΥΠΚΕΠ-26] ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ΜΕ SCANNER
29. [ΥΠΚΕΠ-27] ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ / ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ
30. [ΥΠΚΕΠ-28] ΕΚΔΟΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ «ΕΡΜΗ»
31. [ΥΠΚΕΠ-29] ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΓΙΑ ΕΠΟΜΕΝΕΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

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

32. [ΔΘ-5] ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ & ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΥΛΙΚΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
33. [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:

-

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

Οξύνοια

Ικανότητα συνεργασίας

Ξένες γλώσσες:

Επιθυμητή η γνώση Αγγλικών ή άλλων ξένων γλωσσών

Εμπειρία:

-

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

Ο Προϊστάμενος του Τμήματος:	..... (Όνοματεπώνυμο & υπογραφή)	..... Ημερομηνία ελέγχου & έγκρισης
Ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης:	..... (Όνοματεπώνυμο & υπογραφή)	..... Ημερομηνία ελέγχου & έγκρισης