

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):	Προϊστάμενος Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών
Άμεσα Υφιστάμενοι (τίτλοι):	-
Τίτλος θέσης:	Υπάλληλος υποδοχής αιτημάτων πολιτών Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών
Κλάδος / Ειδικότητα: (σύμφωνα με τον ισχύοντα ΟΕΥ)	-

Ενότητα 2. Καθήκοντα της θέσης εργασίας.

Κύρια καθήκοντα:
<p>1. Η εκτέλεση των σημείων α.3-α.10 και α.12 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><u>α) Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών</u></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>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>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>
Έκτακτα και Παράλληλα καθήκοντα:
<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 έκτακτα πλήρη</p>

ή ορισμένα καθήκοντα των [Υπαλλήλου πληροφοριών-παραλαβών Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών], [Υπαλλήλου Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης υπεύθυνου ελέγχου-αρχείου], [[Υπαλλήλου Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης - 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 2] ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΟΝ "ΕΡΜΗ"
2. [ΚΕΠ 3] ΧΡΗΣΗ (άλλου) ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
3. [ΚΕΠ 4] ΓΡΑΦΙΚΗ ΔΟΥΛΕΙΑ ΣΤΟ ΚΕΠ
4. [ΚΕΠ 5] ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ από Η/Υ
5. [ΚΕΠ 6] ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΑΠΕΜΠΛΟΚΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ (ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ)
6. [ΚΕΠ 7] ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΣΕ ΑΛΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
7. [ΚΕΠ 8] ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΣΤΟ ΚΕΠ
8. [ΚΕΠ 9] ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΠΟ ΑΛΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
9. [ΚΕΠ 10] ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ΑΛΛΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ
10. [ΚΕΠ 11] ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΘΥΡΙΔΑ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
11. [ΥΠΚΕΠ-1] ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ
12. [ΥΠΚΕΠ-2] ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ
13. [ΥΠΚΕΠ-3] ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ
14. [ΥΠΚΕΠ-4] ΓΡΑΠΤΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΔΙΑΝΟΜΗ ΕΝΤΥΠΩΝ)
15. [ΥΠΚΕΠ-7] ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ / ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΥΠΟΘΕΣΗΣ ΣΤΟΝ «ΕΡΜΗ»
16. [ΥΠΚΕΠ-13] ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΣΕ ΠΟΛΙΤΕΣ
17. [ΥΠΚΕΠ-15] ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΕΣ & ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ
18. [ΥΠΚΕΠ-16] ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΚΑΣΤΟΤΕ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗΣ ΔΙΑΤΑΞΗΣ

Διαδικασίες (για τα έκτακτα/παράλληλα καθήκοντα):

19. [ΔΘ-5] ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ & ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΥΛΙΚΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
20. [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
 Οξύνιοια
 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 Δ/σης: (Όνοματεπώνυμο & υπογραφή) Ημερομηνία ελέγχου & έγκρισης