ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	2
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	11/09/2024

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ - ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ

Φορέας
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ ΚΑΙ ΝΗΣΙΩΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Μονάδα
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΑΙΓΑΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ ΚΑΙ ΝΗΣΙΩΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ | ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ - ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ

Κωδικός Θέσης	**Εξυπηρέτηση Πολίτη**
1018616161	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΜΙΚΡΑΣ ΑΣΙΑΣ 2, 81100, ΔΗΜΟΣ ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ, Ελλάδα

Εργασιακή Σχέση
ΜΟΝΙΜΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ /ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ /ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ

Κατηγορία Προσωπικού	**Εντός Προσοντολογίου**
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	**Κλάδος**	**Ειδικότητα**
ΔΕ	ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ	ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Λειτουργεί στο πλαίσιο της οργανικής μονάδας στην οποία υπηρετεί με την καθοδήγηση του Προϊσταμένου του με σκοπό την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου της υπηρεσίας.

Γενικό Προφίλ	
Μισθολογικές Προβλέψεις	**Βαθμοί**
ΕΝΙΑΙΟ ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΟ - Ν. 4354/2015 (ΦΕΚ Α' 176), ΚΕΦ. Β'	• Α΄ • Β΄ • Γ΄ • Δ΄
☐Επιπλέον αμοιβές	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	**Αναφέρεται σε**
• Υπηρεσιακές μονάδες Γ.Γ.Αιγαίου & Ν.Π.	• ΓΕΝΙΚΟ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑ ΑΙΓΑΙΟΥ ΚΑΙ ΝΗΣΙΩΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ • Προϊστάμενο μονάδας ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΑΙΓΑΙΟΥ ΚΑΙ ΝΗΣΙΩΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ • Προϊστάμενος μονάδας: ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ - ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ

Κύρια καθήκοντα
• Τη μέριμνα για τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου, των τηλετύπων και των λοιπών μέσων επικοινωνίας • Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου • Καταγράφει παρατηρήσεις, συστάσεις και παράπονα του κοινού με συστηματικό τρόπο και τα μεταφέρει στους αρμοδίους προς διεκπεραίωση.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων	ΟΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
Τυπικά Προσόντα βάσει ΠΔ 85/2022	Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 Ι.Ε.Κ. στην ειδικότητα «Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης» ή πτυχίο Σχολής Επαγγελματικής Κατάρτισης Σ.Ε.Κ. (ν.4186/2013) στην ειδικότητα «Τεχνίτης Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης» ή πτυχίο σχολών εκπαίδευσης Τυφλών Τηλεφωνητών που υπάγονται στην εποπτεία των Υπουργείων Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Παιδείας και Θρησκευμάτων και κάθε άλλης δημόσιας αρχής.
Επιθυμητά Προσόντα	
Επιθυμητές Γνώσεις	• Να γνωρίζει την λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου, FAX, τηλετύπων και λοιπών μέσων επικοινωνίας. • Να χειρίζεται Η/Υ.
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	
Εμπειρία	

Δεξιότητες	
Δεξιότητα	**Επιθυμητό επίπεδο**
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ	Μέτριο
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ & ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	Μέτριο
ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ & ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ	Μέτριο
ΗΓΕΤΙΚΟΤΗΤΑ	Μέτριο
ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ	Μέτριο
ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ	Υψηλό
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ	Μέτριο
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	Υψηλό
ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	Μέτριο

Διάρκεια θητείας (έτη)	**Υποχρεωτική επιμόρφωση**	**Άλλες Πληροφορίες**