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 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ

Φορέας
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ "Ο ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ"

Μονάδα
Γ.Ν.Α. "Ο ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ-ΠΟΛΥΚΛΙΝΙΚΗ" ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ¨Ο ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ¨ | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ | ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ | ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ | ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ

Κωδικός Θέσης	**Εξυπηρέτηση Πολίτη**
1046946111	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΥΨΗΛΑΝΤΟΥ 45-47, 10676, ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ, Ελλάδα

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

Κατηγορία Προσωπικού	**Εντός Προσοντολογίου**
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	

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

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσομένους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους.

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**
• Όλοι οι Δημόσιοι Φορείς	• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ • Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ

Κύρια καθήκοντα
• Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσομένους σχετικά με τα αιτήματά τους, τηρώντας τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (π.χ. προθεσμίες κλπ.). • Καταγράφει παρατηρήσεις, συστάσεις και παράπονα του κοινού με συστηματικό τρόπο και τα μεταφέρει στους αρμοδίους προς διεκπεραίωση. • Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους. • Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου • Έχει την ευθύνη του Τηλεφωνικού κέντρου

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων	ΟΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
Τα προβλεπόμενα στο Π.Δ 50/2001 (Α' 39) ή/και στις οικείες οργανικές διατάξεις Άρθρο 23	• 1. Προσόν διορισμού στον εισαγωγικό βαθμό ορίζεται πτυχίο σχολών εκπαίδευσης τυφλών τηλεφωνητών που εποπτεύονται από το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας. Κάθε φορά που δεν είναι δυνατή η κάλυψη θέσεων από υποψήφιους με τα ανωτέρω προσόντα, επιτρέπεται ο διορισμός με τα προσόντα του άρθρου 18 του παρόντος. • 2. Σε όσες περιπτώσεις θέσεις τηλεφωνητών εντάσσονται ως ειδικότητα σε άλλους κλάδους, προσόν διορισμού για τις θέσεις αυτές ορίζεται αποκλειστικά το προσόν της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου.
Επιθυμητά Προσόντα	
Επιθυμητές Γνώσεις	• Διαδικασίες διοικητικής πρακτικής και οργάνωσης. • Δομή, αρμοδιότητες και στελέχωση της υπηρεσίας. • Βασικές γνώσεις κώδικα διοικητικής διαδικασίας και της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητος της υπηρεσίας του. • Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός
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**
	ΟΧΙ	