

ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Διοικητικός Υπάλληλος

ΕΚΔΟΣΗ:	2
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	11/09/2024

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Κατάρτιση και διαχείριση δημοσίων πολιτικών	1.5	Διοικητικός Υπάλληλος ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΜΟΡΦΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Οργανισμός
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΕΘΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Μονάδα
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΜΟΡΦΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Κωδικός Θέσης	Κατηγορία Προσωπικού
1089881914	ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

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

Εντός Προσοντολογίου	Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΝΑΙ	ΠΕ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ

Τόπος Εργασίας	Εξυπηρέτηση Πολίτη
ΑΜΕΡΙΚΗΣ 12, 10671, ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ, Ελλάδα	ΝΑΙ

Συνοψη Περιγραφή της θέσης εργασίας
Λειτουργεί στο πλαίσιο της διοικητικής διαδικασίας και διεκπεραιώνει στην οργανική μονάδα στην οποία υπηρετεί, μέρος ή σύνολο διοικητικών εργασιών υπό την καθοδήγηση του προϊσταμένου του με σκοπό την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας.

Γενικό Προφίλ	
Μισθολογικές Προβλέψεις	Βαθμός
☒ Υπαγωγή στο μισθολόγιο	- Α΄ - Β΄ - Γ΄ - Δ΄
☐ Εξαίρεση από το μισθολόγιο	
☐ Επιπλέον αμοιβές	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	Αναφέρεται σε
Όλοι οι Δημόσιοι Φορείς	- Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΜΟΡΦΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ - Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Κύρια καθήκοντα
- Εισηγείται και συντάσσει διοικητικά έγγραφα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Υπηρεσιακής μονάδας, εφαρμόζοντας την κείμενη νομοθεσία. - Εξυπηρετεί τους συναλλασσόμενους με την υπηρεσία του. - Αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για την επιτυχή ολοκλήρωση των θεμάτων που του ανατίθενται - Προτείνει τρόπους βελτίωσης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της λειτουργίας και της οργάνωσης της υπηρεσίας. - Οι αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πολιτών κατανέμονται μεταξύ των Τμημάτων ως εξής: β. Τμήμα Εξυπηρέτησης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και άλλων Μορφών Επικοινωνίας - βα. Η λειτουργία και η υποστήριξη κέντρου λήψης αιτημάτων και ερωτήσεων των πολιτών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και συντόμων μηνυμάτων (SMS), FAX, κ.λπ. - ββ. Η παροχή πιστοποιημένων απαντήσεων στα αιτήματα και τις ερωτήσεις των πολιτών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και συντόμων μηνυμάτων (SMS), FAX, κ.λπ. που αφορούν σε θέματα ασφάλισης, συντάξεων και παροχών. - βγ. Η καταγραφή και η προώθηση αιτημάτων των πολιτών στις αρμόδιες υπηρεσίες του ΕΦΚΑ προς απάντηση ή επίλυση καθώς και η παρακολούθηση της ικανοποίησης αυτών. - βδ. Η καταγραφή και η κατηγοριοποίηση των ερωτημάτων και των αιτημάτων των πολιτών και η προώθησή τους στις αρμόδιες υπηρεσίες του ΕΦΚΑ για τη βελτίωση των διαδικασιών εξυπηρέτησης. - βε. Η μαζική ενημέρωση των ασφαλισμένων και των συνταξιούχων μέσω της χρήσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail). - βστ. Η διατύπωση προτάσεων για την αναβάθμιση και επικαιροποίηση των εφαρμογών πληροφορικής, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Πληροφορικής και Επικοινωνιών για θέματα αρμοδιότητας του Τμήματος.

Θεσμική Εκπροσώπιση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Υπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα	Όχι
Τυπικά Προσόντα	
Προσόντα βάση ΠΔ 85/2022	α) Πτυχίο ή δίπλωμα οποιουδήποτε Τμήματος Α.Ε.Ι. της ημεδαπής ή ακαδημαϊκά ισοδύναμος ή ισότιμος τίτλος σχολών της αλλοδαπής. β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου.

Γνώσεις	• Να γνωρίζει τον κώδικα διοικητικής διαδικασίας, τον κώδικα δημοσίων πολιτικών διοικητικών υπαλλήλων και υπαλλήλων ΝΠΔΔ, καθώς και τις διαδικασίες διοικητικής πρακτικής • Γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας της υπηρεσίας στην οποία υπηρετεί. • Να χειρίζεται Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• Εργασία πέραν του τυπικού ωραρίου. • Εργασία σε συνθήκες πίεσης, υπό χρονικές προθεσμίες.
Εμπειρία	

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

Διάρκεια θητείας	Υποχρεωτική επιμόρφωση πριν την ανάληψη της θέσης	Άλλες Πληροφορίες
	ΌΧΙ	