

ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού**ΕΚΔΟΣΗ:**

4

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:

03/02/2026

Τομέας Πολιτικής**Κωδικός ΓΠ****Τίτλος Θέσης Εργασίας**Γενικές Υποθέσεις-
Διοικητική Μέριμνα

2.6

Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ**Οργανισμός**

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

ΜονάδαΥΠΗΡΕΣΙΑΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ | ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ |
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ | ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ ΚΑΙ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ**Κωδικός Θέσης****Κατηγορία Προσωπικού**

1096391181

ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Εργασιακή Σχέση

ΜΟΝΙΜΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ /ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ /ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ

**Εντός
Προσοντολογίου****Κατηγορία
Εκπαίδευσης****Κλάδος****Ειδικότητα**

ΝΑΙ

ΔΕ

ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ

ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ

Τόπος Εργασίας

ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΟΥΣ 17, 10433, ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ, Ελλάδα

Εξυπηρέτηση Πολίτη

ΝΑΙ

Συνοπτική Περιγραφή της θέσης εργασίας

Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσόμενους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους, καθώς επίσης και για τη διασύνδεση του κοινού με τις Υπηρεσίες του Υπουργείου και την παροχή τηλεφωνικά πληροφοριών.

Γενικό Προφίλ**Μισθολογικές Προβλέψεις****Βαθμός**☒ Υπαγωγή στο μισθολόγιο

• Α΄

☐ Εξαίρεση από το μισθολόγιο

• Β΄

☐ Επιπλέον αμοιβές

• Γ΄

• Δ΄

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	Αναφέρεται σε
	• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

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 • Ασκεί τα καθήκοντα που του ανατίθενται στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του Τμήματος Διοικητικής Μέριμνας και Διαχείρισης Υλικού, σύμφωνα με τον ισχύοντα Οργανισμό του Υπουργείου Υγείας

Θεσμική Εκπροσώπιση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα

Ύπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα	ΌΧΙ
---	-----

Τυπικά Προσόντα

Προσόντα βάση 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.
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	
Επιθυμητά Προσόντα	• Διαθέτει διοικητικές και οργανωτικές ικανότητες • Επιδεικνύει Συνεργατικό /Ομαδικό πνεύμα • Διαθέτει ικανότητα επίλυσης προβλημάτων και δυνατότητα ευελιξίας και διαπραγμάτευσης • Χαρακτηρίζεται από επαγγελματισμό και ευγένεια.	
Διάρκεια Θητείας	Υποχρεωτική επιμόρφωση πριν την ανάληψη της θέσης	Άλλες Πληροφορίες