

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 ΕΠΙΣΤΑΣΙΑΣ - ΙΜΑΤΙΣΜΟΥ

Οργανισμός
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΛΑΚΩΝΙΑΣ

Μονάδα
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΛΑΚΩΝΙΑΣ ΚΟΙΝΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΛΑΚΩΝΙΑΣ ΚΟΙΝΟΣ ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΜΟΛΑΩΝ Α.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΤΑΣΙΑΣ - ΙΜΑΤΙΣΜΟΥ

Κωδικός Θέσης	Κατηγορία Προσωπικού
1115957100	ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

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

Εντός Προσοντολογίου	Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΌΧΙ	ΔΕ	ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ	ΔΕΝ ΕΝΤΑΣΣΟΝΤΑΙ ΣΕ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Τόπος Εργασίας	Εξυπηρέτηση Πολίτη
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ-ΚΕΝΤΡΟ ΥΓΕΙΑΣ ΜΟΛΑΩΝ, 23052, ΔΗΜΟΣ ΜΟΝΕΜΒΑΣΙΑΣ, Ελλάδα	ΝΑΙ

Συντομη Περιγραφή της θέσης εργασίας
Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσομένους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους. Δέχεται το σύνολο των κλήσεων προς το τηλεφωνικό κέντρο του Νοσοκομείου και τις διανέμει στους αρμόδιους αποδέκτες.

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
	• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ • Προϊστάμενος μονάδας: ΕΠΙΣΤΑΣΙΑΣ - ΙΜΑΤΙΣΜΟΥ

Κύρια καθήκοντα
• Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσόμενους 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. • Ομαλή λειτουργία της ενδοεπικοινωνίας, χειρισμός τηλεφωνικής κονσόλας και υπολογιστή και διαχείριση τηλεφωνικών κλήσεων από και προς το Νοσοκομείο. • Διαχείριση τηλεφωνικών κλήσεων και παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσόμενους με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτηση τους • Φροντίζει για την καλή λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου, εντοπίζει βλάβες στη λειτουργία του και μεριμνά για την αποκατάστασή τους

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα	Όχι
Τυπικά Προσόντα	
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		
Διάρκεια θητείας	Υποχρεωτική επιμόρφωση πριν την ανάληψη της θέσης	Άλλες Πληροφορίες
	ΌΧΙ	