ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Βοηθός Τεχνικής Υποστήριξης

ΕΚΔΟΣΗ:	3
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	15/07/2026

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Ψηφιακή Πολιτική και Δίκτυα Επικοινωνιών	12.8	Βοηθός Τεχνικής Υποστήριξης ΤΜΗΜΑ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΙΩΑΝΝΙΤΩΝ

Μονάδα
ΔΗΜΑΡΧΟΣ | ΑΥΤΟΤΕΛΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ & ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ | ΤΜΗΜΑ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
1116411101	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΥ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ 4, 45444, ΔΗΜΟΣ ΙΩΑΝΝΙΤΩΝ, Ελλάδα

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

Κατηγορία Προσωπικού	Εντός Προσοντολογίου
ΚΑΛΛΙΤΕΧΝΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ (ΤΑΚΤΙΚΟ)	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΔΕ	ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ	ΗΧΟΛΗΠΤΩΝ-ΕΠΙΜΕΛΗΤΩΝ ΜΟΥΣΙΚΗΣ

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Παρέχει βασική τεχνική υποστήριξη που αφορά στην επίλυση προβλημάτων καλής λειτουργίας του υλικού και του λογισμικού στους χρήστες ηλεκτρονικών υπολογιστών (Η/Υ).

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**
• Δημόσιους και Ιδιωτικούς Φορείς και Νομικά Πρόσωπα που είναι απαραίτητα για τη διεκπεραίωση έργων /δράσεων που άπτονται των αρμοδιοτήττων της υπηρεσιακής μονάδας στην οποία υπηρετεί	• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ • Προϊστάμενος μονάδας: ΑΥΤΟΤΕΛΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ & ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Κύρια καθήκοντα

- Καταγράφει και διαχειρίζεται απλά συμβάντα - προβλήματα που αφορούν τα συστήματα και τα δίκτυα πληροφορικής και επικοινωνιών.
- Αναλύει και αξιολογεί τη σοβαρότητα και σημαντικότητα των ανωτέρω καταγεγραμμένων συμβάντων - προβλημάτων.
- Παραπέμπει την επίλυση προβλημάτων, εφόσον απαιτείται, σε υψηλότερο επίπεδο εξειδίκευσης.
- Παρέχει συνδρομή σε χρήστες Η/Υ για την ορθή εισαγωγή στοιχείων για την ασφαλή εξαγωγή σχετικών πληροφοριών, τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας (backup), όταν και όπου απαιτείται.
- Εκτελεί καθήκοντα καθημερινής συντήρησης υλικού και λογισμικού.
- Το Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών απαρτίζεται από τα παρακάτω Γραφεία:
-
- 1. Γραφείο Συστημάτων και Εφαρμογών.
- 2. Γραφείο Δικτύων και Επικοινωνιών.
- 3. Γραφείο Εγκαταστάσεων και Υλικού.
- 4. Γραφείο Υποστήριξης Διαδικασιών.
-
-
- 1. Γραφείο Συστημάτων και Εφαρμογών.
- Διαμορφώνει και εισηγείται τη στρατηγική του Δήμου σε ότι αφορά την ανάπτυξη, επέκταση και βελτίωση των συστημάτων τεχνολογιών πληροφορικής και τα ζητήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Ν. 3979/2011).
-
- Συγκεντρώνει στοιχεία, προσδιορίζει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις και εισηγείται για τα αναγκαία έργα ανάπτυξης και βελτίωσης όλων των συστημάτων Πληροφορικής που αξιοποιεί ο Δήμος για τη στήριξη των λειτουργιών του.
-
- Μεριμνά για την μελέτη, την ανάπτυξη και την εγκατάσταση κεντρικών εφαρμογών (ιστοτόπου, καταλόγου/ευρετηρίου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αποθήκευσης και ανάκτησης αρχείων, τηλεφωνίας, ροών εργασιών, εξυπηρέτησης εσωτερικών και εξωστρεφών διαδικασιών, μετάδοσης πολυμεσικών δεδομένων, γεωγραφικών συτημάτων πληροφοριών, κινητής τηλεφωνίας και παγκόσμιου συστήματος εντοπισμού (GPS)) με την αξιοποίηση των άλλων γραφείων του τμήματος και εξειδικευμένων τρίτων, παρέχει υπηρεσίες συντήρησης και επέκτασης των εφαρμογών αυτών και μεριμνά για τη συνεχή βελτίωση της χρηστικότητας των εφαρμογών, των ιστοσελίδων και των βάσεων δεδομένων του οργανισμού.
-
- Χρησιμοποιεί στο μέτρο του δυνατού ανοικτό λογισμικό και λογισμικό ανοικτού κώδικα, και είναι υπεύθυνο για την λεπτομερή τεκμηρίωση των εφαρμογών που αναπτύσσει.
-
- Φροντίζει για την ανάπτυξη, παροχή και συντήρηση ψηφιακών εργαλείων για κατανεμημένη ενημέρωση των βάσεων καταλόγου/ευρετηρίου από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου και το Γραφείο Τύπου και για

κατανεμημένη ενημέρωση τμημάτων του ιστότοπου του Δήμου από τις αρμόδιες και εξουσιοδοτημένες υπηρεσίες του Δήμου.

- Υποστηρίζει την εκπλήρωση του έργου του ΚΟ.Σ.Ε. (Κομβικό Σημείο Επαφής) του Δήμου, όπως προβλέπεται στο άρθρο 19 του Ν. 3882/2010 (ΦΕΚ Α'166).
- Συμμετέχει σε κοινές ομάδες εργασίας και προγράμματα με άλλους φορείς του Δημοσίου και του Ιδιωτικού Τομέα και συνεργάζεται στενά με ερευνητικούς, και εκπαιδευτικούς φορείς του Δημοσίου για την από κοινού αντιμετώπιση θεμάτων ανάπτυξης, διάθεσης και διαχείρισης εφαρμογών μεγάλης κλίμακας.
- Προδιαγράφει τους μηχανισμούς ασφάλειας, αποθήκευσης και ανάκτησης δεδομένων και εφαρμογών που εγκαθιστά στα κεντρικά συστήματα και μεριμνά για την τήρηση των βαθμών ασφαλείας πρόσβασης στις πληροφορίες που τηρούνται στα πληροφοριακά συστήματα του Δήμου, ώστε να εξασφαλίζεται η ακεραιότητα και η εμπιστευτικότητά τους.
- Συντάσσει τις τεχνικές προδιαγραφές που αφορούν το λειτουργικό σύστημα των υπολογιστικών συστημάτων των χρηστών, εισηγείται την μεθοδολογία προμήθειας, αξιολογεί τις προσφορές και συντάσσει τις βασικές οδηγίες διάρθρωσης των υπολογιστικών συστημάτων των χρηστών.
- Συντάσσει οδηγίες και ενημερωτικό υλικό για τους χρήστες των υπηρεσιών του Γραφείου και διαμορφώνει τις έντυπες ή ψηφιακές φόρμες συμπλήρωσης αιτημάτων των χρηστών για υπηρεσίες του Γραφείου.
- Ο Υπεύθυνος του Γραφείου, έχει την υποχρέωση της τήρησης βιβλιοθήκης, και ψηφιακού εκπαιδευτικού υλικού καθώς και της μέριμνας για τη συνεχή εκπαίδευση των μελών όλου του Τμήματος σε επιστημονικά και τεχνολογικά θέματα του αντικειμένου του μέσω συμμετοχής σε σεμινάρια, συναντήσεις, ανταλλαγές τεχνογνωσίας, πρακτική εξάσκηση, εκπαιδευτικές άδειες κλπ.
- 2. Γραφείο Δικτύων και Επικοινωνιών.
- Διαμορφώνει και εισηγείται τη στρατηγική του Δήμου σε ότι αφορά την ανάπτυξη, επέκταση και βελτίωση των συστημάτων δικτύωσης και επικοινωνιών του Δήμου με την συνεισφορά, εάν παραστεί ανάγκη, εξειδικευμένων τρίτων.
- Καταγράφει τις απαιτήσεις, συντάσσει τις τεχνικές προδιαγραφές, εισηγείται την μεθοδολογία προμήθειας, αξιολογεί προσφορές, παρακολουθεί την παραλαβή και εγκατάσταση, των κτιριακών δικτυακών υποδομών (καναλιών, οπτικών ινών, καλωδιώσεων χαλκού, κατανεμητών, πεδίων μικτονόμησης κλπ) και των ενεργών στοιχείων του δικτύου (μεταγωγέων, δρομολογητών, πολυπλεκτών, διαμορφωτών, συγκεντρωτών, τηλεφωνικών κέντρων) και μεριμνά για τη συντήρησή τους και την αποκατάσταση των βλαβών τους.
- Διατηρεί και συντηρεί σχεσιακή βάση δεδομένων αποτύπωσης των παραπάνω παθητικών και ενεργών στοιχείων με γεωγραφικά δεδομένα και εφαρμογή παρακολούθησης και διαχείρισής τους.
- Διαχειρίζεται τα ενεργά στοιχεία (μεταγωγείς, δρομολογητές,, διαμορφωτές, πολυπλέκτες, ασύρματα συστήματα, τηλεφωνικά κέντρα) και μεριμνά για τη συνεχή παρακολούθηση καλής λειτουργίας των δικτύων μεταξύ κεντρικών και περιφερειακών συστημάτων, καθώς και μεταξύ των δικτύων του Δήμου και άλλων δημόσιων δικτύων ή δικτύων τρίτων.

- Αναπτύσσει και εγκαθιστά βασικές δικτυακές εφαρμογές (ονοματολογίας, αυτόματης διευθυνσιοδότησης, καταγραφής όγκου και δομής ροών δεδομένων, ποιότητας υπηρεσίας, ταυτοποίησης, εφαρμογής πολιτικών δικτυακής ασφαλείας, προστασίας προσωπικών δεδομένων, καταγραφής επεισοδίων κατάχρησης πόρων, κλπ) καθώς και εφαρμογές μετάδοσης πολυμεσικών δεδομένων (broadcast και multicast) σε ιδιαίτερους εξυπηρετητές οι οποίοι συντηρούνται και διαχειρίζονται αποκλειστικά από το Γραφείο.
- Συμμετέχει σε κοινές ομάδες εργασίας και προγράμματα με άλλους φορείς του Δημοσίου και του Ιδιωτικού Τομέα και συνεργάζεται στενά με ερευνητικούς, και εκπαιδευτικούς φορείς του Δημοσίου για την ανάπτυξη και διαχείριση κοινών δικτυακών υποδομών μεγάλης κλίμακας και την λειτουργική ενοποίηση δικτυακών υπηρεσιών .
- Έχει την ευθύνη σύνταξης οδηγιών και ενημερωτικού υλικού και της διαμόρφωσης των εντύπων ή των ψηφιακών φορμών συμπλήρωσης αιτημάτων για τους χρήστες των υπηρεσιών του Γραφείου.
- Ο Υπεύθυνος του Γραφείου, έχει την υποχρέωση της τήρησης βιβλιοθήκης, και ψηφιακού εκπαιδευτικού υλικού καθώς και της μέριμνας για τη συνεχή εκπαίδευση των μελών όλου του Τμήματος σε επιστημονικά και τεχνολογικά θέματα του αντικειμένου του μέσω συμμετοχής σε σεμινάρια, συναντήσεις, ανταλλαγές τεχνογνωσίας, πρακτική εξάσκηση, εκπαιδευτικές άδειες κλπ.
- 3. Γραφείο Εγκαταστάσεων και Υλικού.
- Μεριμνά για το περιβάλλον εγκατάστασης των συστημάτων του Τμήματος συμπεριλαμβανομένων των υποδομών κλιματισμού, και την αδιάλειπτη παροχή ρεύματος.
- Παρακολουθεί την εγκατάσταση από τρίτους, συνδράμει, ή αυτοτελώς σε μικρή κλίμακα, αναλαμβάνει την εγκατάσταση και την διευθέτηση των δικτυακών υποδομών και ενεργών στοιχείων του δικτύου.
- Παρακολουθεί την εγκατάσταση από τρίτους, συνδράμει, ή αυτοτελώς σε μικρή κλίμακα, αναλαμβάνει την εγκατάσταση των μηχανογραφικών, πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων των χρηστών.
- Υλοποιεί την βασική προδιαγεγραμμένη παραμετροποίηση και ρύθμιση των μηχανογραφικών, πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων των χρηστών.
- Τηρεί αρχείο και αποθήκη ανταλλακτικών και αναλωσίμων για τα πληροφοριακά συστήματα των χρηστών του οργανισμού και παρέχει υπηρεσίες εγκατάστασης βασικού λογισμικού, αναλώσιμων και ανταλλακτικών.
- Υποστηρίζει τεχνικά τις αναβαθμίσεις και τις ενημερώσεις των πληροφοριακών συστημάτων των χρηστών.
- Υλοποιεί τις προδιαγραμμένες διαδικασίες λήψης αντιγράφων ασφαλείας και γενικότερα τους μηχανισμούς και διαδικασίες ασφαλείας των χώρων και συστημάτων του Τμήματος.
- Έχει την ευθύνη σύνταξης οδηγιών και ενημερωτικού υλικού και της διαμόρφωσης των εντύπων ή των ψηφιακών φορμών συμπλήρωσης αιτημάτων για τους χρήστες των υπηρεσιών του Γραφείου.
- 4. Γραφείο Υποστήριξης Διαδικασιών.

- Λειτουργεί εφαρμογή Helpdesk για τις ανάγκες των εσωτερικών χρηστών, όπου καταχωρεί περιστατικά βλάβης ή αιτήματα, μεριμνά για την ηλεκτρονική προώθησή τους στο κατάλληλο γραφείο του Τμήματος, και παρακολουθεί την εξέλιξή τους έως ότου το αίτημα ικανοποιηθεί ή η βλάβη αποκατασταθεί.
-
- Υποστηρίζει προδιαγραμμένες ψηφιακές διαδικασίες καταχώρησης δεδομένων (data entry) και μαζικής εισαγωγής (data import) δεδομένων στις αντίστοιχες βάσεις κεντρικών εφαρμογών του Τμήματος.
-
- Υποστηρίζει προδιαγραμμένες ψηφιακές και χειρωνακτικές (μέσω εντύπων) διαδικασίες καταγραφής και ενημέρωσης στοιχείων χρηστών αρμοδιότητας του Τμήματος (διευθυνσιοδότηση, ονοματολογία, αντιστοίχηση με στοιχεία ευρετηρίου, κλπ).
-
- Συμμετέχει σε προδιαγραμμένες αυτοματοποιημένες ψηφιακές ροές εργασίας (work-flows), για διαδικασίες που αφορούν εξυπηρέτηση εσωτερικών λειτουργιών του Δήμου ή εξυπηρέτηση αιτημάτων πολιτών.
-
- Εισηγείται προς τον Προϊστάμενο και τα άλλα γραφεία τροποποιήσεις των παραπάνω δραστηριοτήτων, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών και την αρτιότερη και αποδοτικότερη διεκπεραίωση εσωτερικών διαδικασιών
-
- Έχει την ευθύνη της σύνταξης οδηγιών και ενημερωτικού υλικού και της διαμόρφωσης των εντύπων ή των ψηφιακών φορμών συμπλήρωσης αιτημάτων για τους χρήστες των υπηρεσιών του συγκεκριμένου Γραφείου.
-
- Έχει την ευθύνη διακίνησης των οδηγιών και του ενημερωτικού υλικού των υπολοίπων Γραφείων του Τμήματος προς τους χρήστες και την αποδελτίωση εντύπων αιτημάτων για εισαγωγή στην εφαρμογή Help-Desk.
-
- Εκτελεί καθήκοντα γραμματειακής υποστήριξης για ολόκληρο το Τμήμα.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων	ΟΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
Τυπικά Προσόντα βάσει ΠΔ 85/2022	Πτυχίο ή δίπλωμα ή απολυτήριος τίτλος ειδικότητας Ηχολήπτη ή Μουσικής με Τεχνολογία ή Μουσική Τεχνολογία ή Ηχοληψίας Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 (Ι.Ε.Κ. ή Μεταλυκειακού Έτους - Τάξη Μαθητείας ΕΠΑ.Λ.) ή Επαγγελματικής Κατάρτισης επιπέδου μεταδευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης Ι.Ε.Κ. ή Επαγγελματικού Λυκείου (ΕΠΑ.Λ.) ή Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 4 ΕΠΑ.Λ. ή Τεχνικού Επαγγελματικού Εκπαιδευτηρίου (Τ.Ε.Ε.) Β΄ κύκλου σπουδών ή Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου (Τ.Ε.Λ.) ή Τμήματος Ειδίκευσης Ενιαίου Πολυκλαδικού Λυκείου (Ε.Π.Λ.) ή Μέσης Τεχνικής Επαγγελματικής Σχολής Εργοδηγών (Ν.Δ. 580/1970) ή άλλος ισότιμος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή αλλοδαπής, αντίστοιχης ειδικότητας, ή

	Πτυχίο ή δίπλωμα Ηχολήπτη αναγνωρισμένης από το Υπουργείου Πολιτισμού και Αθλητισμού σχολής τουλάχιστον τριετούς μεταλυκειακής φοίτησης της ημεδαπής ή ισότιμος τίτλος σχολικής μονάδας της αλλοδαπής, αντίστοιχης ειδικότητας και Οποιοδήποτε πτυχίο ή δίπλωμα ή απολυτήριος τίτλος Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 (Ι.Ε.Κ. ή Μεταλυκειακού Έτους - Τάξη Μαθητείας ΕΠΑ.Λ.) ή Επαγγελματικής Κατάρτισης επιπέδου μεταδευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης Ι.Ε.Κ. ή Επαγγελματικού Λυκείου (ΕΠΑ.Λ.) ή Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 4 ΕΠΑ.Λ. ή Τεχνικού Επαγγελματικού Εκπαιδευτηρίου (Τ.Ε.Ε.) Β΄ κύκλου Σπουδών ή Ενιαίου Πολυκλαδικού Λυκείου (Ε.Π.Λ.) ή Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου (Τ.Ε.Λ.) ή Μέσης Τεχνικής Επαγγελματικής Σχολής Εργοδηγών (Ν.Δ. 580/1970) ή Γενικού Λυκείου ή Ενιαίου Λυκείου ή Λυκείου Γενικής Κατεύθυνσης ή άλλος ισότιμος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή αλλοδαπής ανεξαρτήτως ειδικότητας.
Επιθυμητά Προσόντα	
Επιθυμητές Γνώσεις	• Γνώση χρήσης εφαρμογών λογισμικού για απλές εργασίες συντήρησης υλικού και λογισμικού. • Γνώση τεχνικών εγκατάστασης και ενεργοποίησης εξοπλισμού πληροφορικής, σύμφωνα με τα εγχειρίδια χρήσης και τις οδηγίες του κατασκευαστή. • Γνώση χαρτών συστημάτων προς υποστήριξη και εγχειρίδια χρήσης. • Βασική γνώση αγγλικής ορολογίας της πληροφορικής και των επικοινωνιών.
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	
Εμπειρία	

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

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