

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 ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ «ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΣ ΒΕΝΙΖΕΛΟΣ»

Οργανισμός
ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ (Ε.Ο.Τ.)

Μονάδα
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΒΟΛΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ «ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΣ ΒΕΝΙΖΕΛΟΣ»

Κωδικός Θέσης	Κατηγορία Προσωπικού
1131115521	ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Εργασιακή Σχέση
ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

Εντός Προσωντολογίου	Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΝΑΙ	ΤΕ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ

Τόπος Εργασίας	Εξυπηρέτηση Πολίτη
ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΥ ΤΣΟΧΑ 7, 11521, ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ, Ελλάδα	ΝΑΙ

Συνομη Περιγραφή της θέσης εργασίας
Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσόμενους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους.

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
Φορείς του Δημόσιου και Ιδιωτικού τομέα	- Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ - Προϊστάμενο μονάδας ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ

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 - Τα Γραφεία Πληροφοριών Ε.Ο.Τ. παρέχουν κάθε είδους πληροφορία και διαθέτουν πληροφοριακό υλικό στην τουριστική πελατεία, σχετικά με τις παρεχόμενες τουριστικές υπηρεσίες, τις υπάρχουσες πολιτιστικές και άλλες αξίες των περιοχών της Χώρας που έχουν ιδιαίτερο τουριστικό ενδιαφέρον. - Κατά περίπτωση και όπου απαιτείται συνδράμουν στην υποστήριξη δράσεων και ενεργειών Δημοσίων Σχέσεων. - Επικοινωνεί με φορείς του Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα για θέματα που αφορούν στην πληροφόρηση του κοινού - Συντονίζει την ομάδα και επικοινωνεί γενικότερα με τις Υπηρεσίες του Οργανισμού για την ρύθμιση θεμάτων που αφορούν στην προμήθεια του απαιτούμενου πληροφοριακού υλικού.

Θεσμική Εκπροσώπιση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα	Όχι
Τυπικά Προσόντα	
Προσόντα βάση ΠΔ 85/2022	α) Πτυχίο ή δίπλωμα οποιουδήποτε Τμήματος Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή ισότιμος τίτλος σχολών της αλλοδαπής. β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου.
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 αρμοδιότητας της υπηρεσίας του. - Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός - Άριστη ή πολύ καλή γνώση της Αγγλικής ή/και άλλης ξένης γλώσσας - Εξοικείωση με καθήκοντα εξυπηρέτησης κοινού
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	Κυλιόμενο ωράριο εργασίας, εργασία τα Σ/Κ και αργίες

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	