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

| | |
|---|---|
| **ΕΚΔΟΣΗ:** | 1 |
| **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:** | 09/07/2025 |

| Τομέας Πολιτικής | Κωδικός ΓΠ | Τίτλος Θέσης Εργασίας |
|---|---|---|
| Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα | 2.6 | Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ, ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ |

| **Φορέας** |
|---|
| ΔΗΜΟΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΟΝΤΙΩΝ ΝΗΣΩΝ |

| **Μονάδα** |
|---|
| ΔΗΜΑΡΧΟΣ \| ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ \| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ, ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ \| ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ, ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ |

| **Κωδικός Θέσης** | **Εξυπηρέτηση Πολίτη** |
|---|---|
| 1149647831 | ΝΑΙ |

| **Διεύθυνση Εργασίας** |
|---|
| ΣΑΜΑΡΑ ΣΠΥΡΟΥ 13, 49100, ΔΗΜΟΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΕΡΚΥΡΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΟΝΤΙΩΝ ΝΗΣΩΝ, Ελλάδα |

| **Εργασιακή Σχέση** |
|---|
| ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ |

| **Κατηγορία Προσωπικού** | **Εντός Προσοντολογίου** |
|---|---|
| ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ | ΝΑΙ |

| **Κατηγορία Εκπαίδευσης** | **Κλάδος** | **Ειδικότητα** |
|---|---|---|
| ΔΕ | ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ | ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ |

| **Σύντομη Περιγραφή Θέσης** |
|---|
| Έχει ως κύριο έργο την υποστήριξη των υπηρεσιών του τμήματος μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας με πολίτες και φορείς. Διαχειρίζεται εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις, παρέχοντας πληροφορίες, διευκρινίσεις και κατευθύνσεις σε θέματα που αφορούν τις κοινωνικές πολιτικές, την ισότητα των φύλων, τα κοινωνικά προγράμματα προστασίας, και τις υπηρεσίες του Δήμου. |

| **Γενικό Προφίλ** | |
|---|---|
| **Μισθολογικές Προβλέψεις** | **Βαθμοί** |

| | |
|---|---|
| ΕΝΙΑΙΟ ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΟ - Ν. 4354/2015 (ΦΕΚ Α' 176), ΚΕΦ. Β' | • Α΄<br>• Β΄<br>• Γ΄<br>• Δ΄ |
| ☐Επιπλέον αμοιβές | |

| **Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας** | |
|---|---|
| **Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται** | **Αναφέρεται σε** |
| • ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ | • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ, ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ<br>• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ, ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ |

**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
- Τηλεφωνική Υποστήριξη και Ενημέρωση Πολιτών:
- - Διαχείριση εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων.
- - Παροχή πληροφοριών στους πολίτες για τα κοινωνικά προγράμματα, τις δράσεις κοινωνικής προστασίας και τις πολιτικές ισότητας των φύλων.
- - Καθοδήγηση των πολιτών σχετικά με τις διαδικασίες αίτησης για επιδόματα πρόνοιας, κοινωνική στέγαση, ιατρική φροντίδα, κ.λπ.
- - Αποστολή και διαχείριση πληροφοριών σε συνεργασία με άλλες υπηρεσίες του Τμήματος Κοινωνικής Πολιτικής.
- Υποστήριξη στη Διαχείριση Προγραμμάτων και Δράσεων:
- - Συνδρομή στη διαχείριση των προγραμμάτων κοινωνικής πρόνοιας για τους πολίτες, όπως το πρόγραμμα στέγασης αστέγων και η χορήγηση επιδομάτων.
- - Υποστήριξη σε δράσεις για την προώθηση της ισότητας των φύλων και την καταπολέμηση της βίας κατά των γυναικών μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας.
- - Ενημέρωση και καθοδήγηση των πολιτών για τις δράσεις ενσωμάτωσης μεταναστών, προσφύγων και άλλων ευπαθών κοινωνικών ομάδων στην τοπική κοινωνία.
- Παροχή Οδηγιών και Διαχείριση Επαφών με Φορείς:
- - Συντονισμός και επικοινωνία με άλλες υπηρεσίες και φορείς του Δήμου ή εξωτερικούς συνεργάτες για την υποστήριξη πολιτών.
- - Διεκπεραίωση αιτημάτων και παρακολούθηση της προόδου τους, διασφαλίζοντας την ομαλή ροή επικοινωνίας.
- - Διαχείριση πληροφοριών σχετικά με τοπικά δίκτυα κοινωνικής αλληλεγγύης και συνεργασία με ΜΚΟ.
- Ενημέρωση και Διαχείριση Αιτημάτων:
- - Καταγραφή αιτημάτων πολιτών και παροχή κατευθύνσεων για τις αντίστοιχες διαδικασίες.
- - Υποστήριξη στις αιτήσεις και παρακολούθηση της πορείας αυτών μέσω του τηλεφωνικού συστήματος.

- - Παροχή βοήθειας για την έκδοση πιστοποιητικών οικονομικής αδυναμίας και άλλων εγγράφων κοινωνικής προστασίας.
- Συνεργασία με Τμήματα και Υπηρεσίες:
- - Συνεργασία με κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου και άλλες αρμόδιες υπηρεσίες για την υποστήριξη των πολιτών.
- - Ενημέρωση του κοινού για τις υπηρεσίες υγείας, ψυχικής υγείας και κοινωνικής φροντίδας του Δήμου και των Νομικών Προσώπων του.
- - Υποστήριξη στην παρακολούθηση της εφαρμογής προγραμμάτων και την αξιολόγηση της απόδοσης των κοινωνικών πολιτικών.
- Αξιολόγηση και Ενημέρωση Διοίκησης:
- - Αναφορά στον προϊστάμενο του τμήματος για την πορεία των επικοινωνιών και των διαδικασιών που αφορούν τις κοινωνικές δράσεις.
- - Παροχή αναφορών για την αποτελεσματικότητα της τηλεφωνικής υποστήριξης και των επικοινωνιών με τους πολίτες.

| **Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία** |
|---|
| |

| **Απαιτούμενα Προσόντα** | |
|---|---|
| Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων | ΟΧΙ |
| **Τυπικά Προσόντα** | |
| Τυπικά Προσόντα βάσει 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. |
| **Επιθυμητά Προσόντα** | |
| **Επιθυμητές Γνώσεις** | • Διαδικασίες διοικητικής πρακτικής και οργάνωσης.<br>• Δομή, αρμοδιότητες και στελέχωση της υπηρεσίας.<br>• Βασικές γνώσεις κώδικα διοικητικής διαδικασίας και της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητος της υπηρεσίας του.<br>• Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου.<br>• 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 |

| **Διάρκεια θητείας (έτη)** | **Υποχρεωτική επιμόρφωση** | **Άλλες Πληροφορίες** |
|---|---|---|
| | ΟΧΙ | |