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 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ

Φορέας
ΔΗΜΟΣ ΙΩΑΝΝΙΤΩΝ

Μονάδα
ΔΗΜΑΡΧΟΣ | ΑΥΤΟΤΕΛΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ & ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ | ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
1459267910	ΝΑΙ

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

Εργασιακή Σχέση
ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

Κατηγορία Προσωπικού	Εντός Προσοντολογίου
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΔΕ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

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 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ • 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.
- 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.
- 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.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων	ΟΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
Τυπικά Προσόντα βάσει ΠΔ 85/2022	ΚΥΡΙΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ Πτυχίο ή δίπλωμα ή απολυτήριος τίτλος ειδικότητας Τεχνικός Δικτύων και Τηλεπικοινωνιών ή Τεχνικός Η/Υ ή Τεχνικός Λογισμικού Η/Υ ή Τεχνικός Εφαρμογών Πληροφορικής (Πολυμέσα/Web Designer – Developer/Video Games) ή Ειδικός Εφαρμογών Πληροφορικής ή Προγραμματιστής Η/Υ ή Προγραμματιστής Βοηθός Αναλυτή Η/Υ ή Προγραμματιστής Βάσεων Δεδομένων ή Προγραμματιστής Εφαρμογών ή Πληροφορικής Εφαρμογών Πολυμέσων ή Τεχνικός Βιομηχανικού Λογισμικού ή Τεχνικός Τηλεπληροφορικής ή Τεχνικός Δικτύων ή Τεχνικός Εφαρμογών Ιατρικής Πληροφορικής ή Τεχνικός Εφαρμογών Πληροφορικής με Πολυμέσα (Multimedia) ή Ειδικός Εφαρμογών Πληροφορικής με Πολυμέσα – multimedia ή Προγραμματιστής Η/Υ- Πληροφορικής Πολυμέσων ή Τεχνικός Διαχείρισης Συστημάτων και Παροχής Υπηρεσιών Intranet-Internet ή Τεχνικός Δικτύων Υπολογιστών ή Τεχνικός Εφαρμογών Πληροφορικής ή Τεχνικός Εφαρμογών Πληροφορικής, Δικτύων και Αυτοματισμού Γραφείων ή Τεχνικός Η/Υ, Επικοινωνιών και Δικτύων ή Τεχνικός Συστημάτων Υπολογιστών ή Τεχνικός Τεχνολογίας Internet ή Τεχνικός Συστημάτων Ανοικτού Λογισμικού ή Τεχνικός Προγραμματισμού Παιχνιδιών και Ψυχαγωγικών Εφαρμογών (Video Games) ή Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων ή Υποστήριξης Συστημάτων & Δικτύων Υπολογιστών ή Υποστήριξης Συστημάτων και Εφαρμογών Υπολογιστών ή Υποστήριξη Συστημάτων-Εφαρμογών και Δικτύων Υπολογιστών ή Υποστήριξη

	Συστημάτων-Εφαρμογών και Δικτύων ή Υποστήριξη Συστημάτων-Εφαρμογών και Δικτύων Η/Υ ή Υποστήριξης Συστημάτων Υπολογιστών ή Ηλεκτρονικός Υπολογιστικών Συστημάτων και Δικτύου ή Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων και Δικτύων ή Προγραμματιστών Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης ή Προγραμματιστών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών ή Τεχνικός Η/Υ και Δικτύων Η/Υ ή Τεχνικός Εφαρμογών Λογισμικού ή Τεχνικός Ηλεκτρονικών και Υπολογιστικών Συστημάτων, Εγκαταστάσεων ή Τεχνικός Ηλεκτρονικών και Υπολογιστικών Συστημάτων, Εγκαταστάσεων, Δικτύων και Τηλεπικοινωνιών ή Τεχνικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών ή Ηλεκτρονικών Εγκαταστάσεων και Αυτοματισμού Τεχνικών Η/Υ ή Τεχνικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (Τεχνικών Η/Υ) ή Τεχνικός Η/Υ και Ηλεκτρονικών Μηχανών Γραφείου ή Τεχνικός Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων και Αυτοματοποίησης Γραφείου 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. ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ Πτυχίο ή δίπλωμα ή απολυτήριος τίτλος ειδικότητας Τεχνιτών Υποστήριξης Συστημάτων Υπολογιστών ή Υποστήριξης Συστημάτων Υπολογιστών ή Υπαλλήλων Χειριστών Η/Υ ή Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων ή Ηλεκτρονικός Υπολογιστικών Μονάδων ή Ηλεκτρονικός Συσκευών-Εγκαταστάσεων και Υπολογιστικών Μονάδων ή Τεχνιτών Ηλεκτρονικών Συσκευών, Εγκαταστάσεων και Υπολογιστικών Μονάδων ή Αυτοματισμού- Ηλεκτρονικών υπολογιστών Επαγγελματικής Σχολής (ΕΠΑ.Σ.) ν.3475/2006 ή Επαγγελματικής Σχολής (ΕΠΑ.Σ.) Μαθητείας ΟΑΕΔ ν.3475/2006 ή Επαγγελματικής Σχολής ΟΑΕΔ (ν.4763/2020) ή Επαγγελματικής Σχολής Κατάρτισης Ε.Σ.Κ. (ν.4763/2020) ή Σχολής Επαγγελματικής Κατάρτισης Σ.Ε.Κ. (ν.4186/2013) ή Τεχνικού Επαγγελματικού Εκπαιδευτηρίου Τ.Ε.Ε. Α΄ κύκλου σπουδών ή Τεχνικής Επαγγελματικής Σχολής Τ.Ε.Σ. (ν.1566/1985 ή ν.576/1977) ή Σχολής Μαθητείας ΟΑΕΔ (ν.1346/1983 ή ν.1566/1985) ή άλλος ισότιμος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή αλλοδαπής, αντίστοιχης 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**