

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 ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΔΗΜΑΡΧΟΥ

Οργανισμός
ΔΗΜΟΣ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

Μονάδα
ΔΗΜΑΡΧΟΣ ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΔΗΜΑΡΧΟΥ

Κωδικός Θέσης	Κατηγορία Προσωπικού
1514104728	ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Εργασιακή Σχέση
ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

Εντός Προσωντολογίου	Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΝΑΙ	ΔΕ	ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ	ΗΧΟΛΗΠΤΩΝ-ΕΠΙΜΕΛΗΤΩΝ ΜΟΥΣΙΚΗΣ

Τόπος Εργασίας	Εξυπηρέτηση Πολίτη
ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΥ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ 4, 45444, ΔΗΜΟΣ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ, Ελλάδα	ΝΑΙ

Συνομη Περιγραφή της θέσης εργασίας
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	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

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, αντιστοίχιση 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 διεύθυνση 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, αναλωσίμων και ανταλλακτικών.
- Υποστηρίζει τεχνικά τις αναβαθμίσεις και τις ενημερώσεις των πληροφοριακών συστημάτων των χρηστών.
- Υλοποιεί τις προδιαγεγραμμένες 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 για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα

ΌΧΙ

Τυπικά Προσόντα

Προσόντα βάση ΠΔ 85/2022

Πτυχίο ή δίπλωμα ή απολυτήριο τίτλος ειδικότητας Ηχολήπτη ή Μουσικής με Τεχνολογία ή Μουσική Τεχνολογία ή Ηχοηψίας 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 Υπουργείο 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 απολυτήριο 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.

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
Επιθυμητά Προσόντα	

Διάρκεια θητείας	Υποχρεωτική επιμόρφωση πριν την ανάληψη της θέσης	Άλλες Πληροφορίες