ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	1
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	17/03/2026

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ, ΕΚΔΟΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΚΑΙ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ

Φορέας
ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ (Δ.Ε.Υ.Α.) ΔΡΑΜΑΣ

Μονάδα
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ | ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ -ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ | ΤΜΗΜΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ | ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ, ΕΚΔΟΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΚΑΙ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ

Κωδικός Θέσης	**Εξυπηρέτηση Πολίτη**
3350382003	ΟΧΙ

Διεύθυνση Εργασίας
19ΗΣ ΜΑΙΟΥ 2 2, 66100, ΔΗΜΟΣ ΔΡΑΜΑΣ, Ελλάδα

Εργασιακή Σχέση
ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

Κατηγορία Προσωπικού	**Εντός Προσοντολογίου**
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	**Κλάδος**	**Ειδικότητα**
ΤΕ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσομένους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους.

Γενικό Προφίλ	
Μισθολογικές Προβλέψεις	**Βαθμός**
ΕΝΙΑΙΟ ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΟ - Ν. 4354/2015 (ΦΕΚ Α' 176), ΚΕΦ. Β'	

☐Επιπλέον αμοιβές	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	**Αναφέρεται σε**
• Όλοι οι Δημόσιοι Φορείς	• Προϊστάμενος μονάδας: ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ, ΕΚΔΟΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΚΑΙ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ • Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ

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
- Εξυπηρετεί τους καταναλωτές σχετικά με τον κανονισμό ύδρευσης και αποχέτευσης.
- Συμπληρώνει αιτήσεις για συμβόλαια νέων συνδέσεων ύδρευσης και αποχέτευσης και αιτήσεις ακύρωσης συμβολαίων.
- Διεκπεραιώνει αιτήσεις παλαιών καταναλωτών για τυχόν παλαιά χρέη.
- Μεριμνά για την επιστροφή εγγυήσεων από συμβόλαια που έχουν ακυρωθεί, εφόσον δεν υπάρχουν υπόλοιπα χρεών.
- Εισπράττει τα τέλη που προβλέπονται για συνδέσεις ύδρευσης και αποχέτευσης.
- Εκδίδει τα νόμιμα παραστατικά και δικαιολογητικά των εισπράξεων.
- Συντάσσει καταστάσεις ημερήσιων εισπράξεων και παρακολουθεί τους λογαριασμούς των καταναλωτών.
- Ελέγχει τα βιβλία και καταχωρίζει τα στοιχεία στις καρτέλες των συνδρομητών.
- Εκδίδει βεβαιωτικούς καταλόγους, καταστάσεις ταμείου και κάθε σχετική κατάσταση που αφορά τους καταναλωτές.
- Ελέγχει μη φυσιολογικές ενδείξεις υδρομέτρων, ιδίως υπερβολικά χαμηλές ή υψηλές ενδείξεις, κατά τη διαδικασία καταχώρισης και έκδοσης λογαριασμών.
- Τηρεί και ενημερώνει το μητρώο καταναλωτών.
- Παρακολουθεί βεβαιωθέντα και εισπραχθέντα έσοδα με σκοπό την ενημέρωση του λογιστηρίου.
- Τηρεί αρχείο για όλα τα θέματα του γραφείου.
- Παρακολουθεί ανεξόφλητους λογαριασμούς και την επαναβεβαίωσή τους σε περίπτωση μη πληρωμής.
- Παρακολουθεί διακοπές και επανασυνδέσεις υδροδότησης καταναλωτών.
- Ικανοποιεί εύλογα παράπονα και αιτήματα καταναλωτών και, όταν δεν είναι δυνατή η άμεση επίλυση, διαβιβάζει τις υποθέσεις στα αρμόδια τμήματα και μεριμνά για την ενημέρωση του πολίτη σχετικά με την έκβαση του αιτήματός του.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Συνεργάζεται με τον Προϊστάμενο του Τμήματος Εκμετάλλευσης & Κατανάλωσης, με το Γραφείο Καταγραφής Κατανάλωσης, Ελέγχων και Διακοπών, με το λογιστήριο, το ταμείο και τις τεχνικές υπηρεσίες για θέματα λογαριασμών, χρεώσεων, παροχών, ελέγχων, διακοπών και επανασυνδέσεων.
Επικοινωνεί καθημερινά με πολίτες και καταναλωτές για τη διεκπεραίωση αιτημάτων, πληρωμών, διευκρινίσεων και παραπόνων.

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων	ΟΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
Τυπικά Προσόντα βάσει 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.
Επιθυμητά Προσόντα	
Επιθυμητές 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 αρμοδιότητος της υπηρεσίας του. • Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός • Γνώση εξυπηρέτησης καταναλωτών και διοικητικής διαχείρισης αιτημάτων • Γνώση διαδικασιών έκδοσης λογαριασμών και παρακολούθησης οφειλών • Γνώση εισπράξεων, παραστατικών και ενημέρωσης οικονομικών στοιχείων • Γνώση τήρησης μητρώου καταναλωτών και εμπορικού αρχείου • Γνώση πληροφοριακών συστημάτων καταναλωτών και εφαρμογών γραφείου
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• Συνεχής επαφή με πολίτες • Αυξημένη ακρίβεια σε λογαριασμούς, χρεώσεις και καταχωρίσεις • Τήρηση προθεσμιών και διαχείριση μεγάλου όγκου αιτημάτων • Συνεργασία με πολλές υπηρεσίες για την ολοκλήρωση υποθέσεων καταναλωτών
Εμπειρία	Επιθυμητή εμπειρία σε εξυπηρέτηση πελατών, έκδοση λογαριασμών, εισπράξεις, εμπορική διαχείριση ή διοικητική υποστήριξη συναφούς αντικειμένου.

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	Μέτριο
ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	Μέτριο

Διάρκεια θητείας (έτη)	Υποχρεωτική επιμόρφωση	Άλλες Πληροφορίες
	ΌΧΙ	