

ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	1
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	27/05/2025

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οργανισμός
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ

Μονάδα
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ ΑΥΤΟΤΕΛΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Κωδικός Θέσης	Κατηγορία Προσωπικού
3481051159	ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Εργασιακή Σχέση
ΜΟΝΙΜΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ /ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ /ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ

Εντός Προσωντολογίου	Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΝΑΙ	ΔΕ	ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ	ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ

Τόπος Εργασίας	Εξυπηρέτηση Πολίτη
ΛΕΩΦΟΡΟΣ ΑΝΔΡΕΑ ΣΥΓΓΡΟΥ 80-88, 11741, ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ, Ελλάδα	ΝΑΙ

Συνοψη Περιγραφή της θέσης εργασίας
Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσομένους, 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
- Υπουργεία και εποπτευόμενοι φορείς, - Αποκεντρωμένη Διοίκηση, - ΟΤΑ Α΄ και Β΄ βαθμού, - Λοιποί εμπλεκόμενοι Φορείς και Οργανισμοί.	- Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - Προϊστάμενος μονάδας: ΑΥΤΟΤΕΛΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

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 - Το Τμήμα Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης και Αναδιοργάνωσης Ψηφιακών Υπηρεσιών είναι αρμόδιο ιδίως για: I. Συνεργάζεται με τις καθ ύλην αρμόδιες διευθύνσεις, μεριμνά για την οργάνωση, αναπαράσταση και ομογενοποίηση των πληροφοριακών δεδομένων του φορέα που απαιτούνται για την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες. II. Εισηγείται τον ανασχεδιασμό των Εντύπων – Αιτήσεων που χρησιμοποιούν οι Υπηρεσίες της Περιφέρειας Αττικής για πολίτες και επιχειρήσεις στην κατεύθυνση της τυποποίησης – ομογενοποίησης των πληροφοριών του Οδηγού του Πολίτη. III. Σχεδιάζει, εισηγείται, συντονίζει την ενεργοποίηση νέων ψηφιακών υπηρεσιών και μεριμνά για τη δημοσιοποίησή τους. IV. Διαχειρίζεται την εφαρμογή Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης. V. Παρακολουθεί, εισηγείται και συντονίζει διαδικασίες αποτελεσματικού καταμερισμού εργασίας για την ενημέρωση της εφαρμογής «Οδηγός του Πολίτη». VI. Τη λειτουργία του τηλεφωνικού Κέντρου της Περιφέρειας Αττικής 1539 ως γραμμή ενημέρωσης και πληροφόρησης του πολίτη για τις υπηρεσίες του φορέα, αλλά και ως γραμμή υποδοχής και καταγραφής καταγγελιών αρμοδιότητας του φορέα. VII. Τη διαχείριση της ηλεκτρονικής και τηλεφωνικής καταγραφής των αιτημάτων ή καταγγελιών των πολιτών και μεριμνά για την προώθησή τους στις αρμόδιες κάθε φορά Υπηρεσίες του φορέα. VIII. Παρέχει υποστήριξη σε πολίτες και εκπροσώπους επιχειρήσεων αναφορικά με τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών της Περιφέρειας Αττικής.

Θεσμική Εκπροσώπιση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Υπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα	ΌΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
Προσόντα βάση 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.
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
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
Επιθυμητά Προσόντα	

Διάρκεια θητείας	Υποχρεωτική επιμόρφωση πριν την ανάληψη της θέσης	Άλλες Πληροφορίες