ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	3
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	11/09/2024

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ

Φορέας
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΧΙΟΥ ΣΚΥΛΙΤΣΕΙΟ

Μονάδα
ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
3779128617	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΈΛΕΝΑΣ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ 2, 82100, ΔΗΜΟΣ ΧΙΟΥ, Ελλάδα

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

Κατηγορία Προσωπικού	Εντός Προσοντολογίου
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΝΑΙ

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΔΕ	ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ	ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσομένους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους. Προετοιμάζει τη συλλογή των πληροφοριών και των ανοιχτών δεδομένων, συμβάλλοντας στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη των μεθόδων και των τεχνικών για τη συλλογή τους.

Γενικό Προφίλ	
Μισθολογικές Προβλέψεις	**Βαθμοί**
ΕΝΙΑΙΟ ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΟ - Ν. 4354/2015 (ΦΕΚ Α' 176), ΚΕΦ. Β'	• Α΄ • Β΄ • Γ΄ • Δ΄
☑ Επιπλέον αμοιβές	

ΥΠΕΡΩΡΙΑΚΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	**Αναφέρεται σε**
	• Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ | ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ | ΕΠΙΣΤΑΣΙΑΣ ΙΜΑΤΙΣΜΟΥ • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ | ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ

Κύρια καθήκοντα

- Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσομένους σχετικά με τα αιτήματά τους, τηρώντας τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (π.χ. προθεσμίες κλπ.).
- Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου
- Διαχείριση εισερχομένων και εξερχομένων κλήσεων κοινού και προσωπικού.
- Καταγράφει, συλλέγει, αξιολογεί και συνθέτει τις πληροφορίες που απαιτούνται για την ανοιχτή διάθεση των δεδομένων του φορέα
- Αξιοποιεί και συνεργάζεται με άλλα δίκτυα τεκμηρίωσης για την ανταλλαγή και διάθεση υφιστάμενων πληροφοριών και ανοιχτών δεδομένων
- Παρέχει τεχνική, διαδικαστική και οργανωτική υποστήριξη της ανοιχτής διάθεσης των εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων επικοινωνώντας με το διαχειριστή των αρμόδιων φορέων της κεντρικής διοίκησης όπου απαιτείται
- 1. Εργάζεται στο τηλεφωνικό κέντρο
- 2. Μεριμνά για τη διεξαγωγή της τηλεφωνικής σύνδεσης και επικοινωνίας
- 3. Δέχεται όλες τις τηλεφωνικές κλήσεις που γίνονται στο τηλεφωνικό κέντρο και της προωθεί στο τελικό
- αποδέκτη τους.
- 4. Οι κλήσεις μπορεί να είναι αστικές υπεραστικές.

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. • 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 πρωτοκόλλων διάθεσης των πληροφοριών και των δεδομένων • Γνώση χειρισμού συστημάτων συλλογής, επεξεργασίας και διαχείρισης δεδομένων και πληροφοριών • Γνώση ΤΠΕ και ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• Εργασία με κυλιόμενο ωράριο.
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**