

ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| ΕΚΔΟΣΗ:                  | 2          |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ: | 11/09/2024 |

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

| Οργανισμός                           |
|--------------------------------------|
| ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΦΑΡΜΑΚΩΝ (Ε.Ο.Φ.) |

| Μονάδα                                  |
|-----------------------------------------|
| ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΔΣ/ΕΟΦ   ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ |

| Κωδικός Θέσης | Κατηγορία Προσωπικού |
|---------------|----------------------|
| 4618105121    | 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 ΜΕΣΟΓΕΙΩΝ 284, 15562, ΔΗΜΟΣ ΠΑΠΑΓΟΥ-ΧΟΛΑΡΓΟΥ, Ελλάδα | ΝΑΙ                |

| Συντομη Περιγραφή της θέσης εργασίας                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Μερμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσομένους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους. |

| Γενικό Προφίλ                                              |                                                                                             |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Μισθολογικές Προβλέψεις                                    | Βαθμός                                                                                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> Υπαγωγή στο μισθολόγιο | <ul style="list-style-type: none"><li>• Α΄</li><li>• Β΄</li><li>• Γ΄</li><li>• Δ΄</li></ul> |
| <input type="checkbox"/> Εξαίρεση από το μισθολόγιο        |                                                                                             |
| <input type="checkbox"/> Επιπλέον αμοιβές                  |                                                                                             |

| Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας    |               |
|-------------------------------------|---------------|
| Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται | Αναφέρεται σε |

|                                                                           |                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Όλοι οι Δημόσιοι Φορείς</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Προϊστάμενος μονάδας: ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΔΣ/ΕΟΦ   ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ   ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Κύρια καθήκοντα

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Παρέχει τηλεφωνικά πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσομένους σχετικά με τα αιτήματά τους, τηρώντας τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (π.χ. προθεσμίες κλπ.).</li> <li>Καταγράφει παρατηρήσεις, συστάσεις και παράπονα του κοινού με συστηματικό τρόπο και τα μεταφέρει στους αρμοδίους προς διεκπεραίωση.</li> <li>Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου</li> <li>Ενημερώνει εγκαίρως τους αρμοδίους σε περίπτωση βλάβης του τηλεφωνικού κέντρου</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 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                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Διαδικασίες διοικητικής πρακτικής και οργάνωσης.</li> <li>Δομή, αρμοδιότητες και στελέχωση της υπηρεσίας.</li> <li>Βασικές γνώσεις κώδικα διοικητικής διαδικασίας και της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητος της υπηρεσίας του.</li> <li>Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου.</li> <li>Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός</li> </ul>                                                                                                                                                                                               |
| 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 |
|                                       |                                                   |                   |