

|                                                                                                                               |                                                                                             |                                                                      |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 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 ΕΠΙΣΤΑΣΙΑΣ- ΙΜΑΤΙΣΜΟΥ |                    |
| Οργανισμός                                                                                                                    |                                                                                             |                                                                      |                    |
| ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΙΔΩΝ ΠΑΤΡΩΝ "ΚΑΡΑΜΑΝΔΑΝΕΙΟ"                                                                               |                                                                                             |                                                                      |                    |
| Μονάδα                                                                                                                        |                                                                                             |                                                                      |                    |
| ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ   ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ   ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ   ΕΠΙΣΤΑΣΙΑΣ- ΙΜΑΤΙΣΜΟΥ                                              |                                                                                             |                                                                      |                    |
| Κωδικός Θέσης                                                                                                                 | Κατηγορία Προσωπικού                                                                        |                                                                      |                    |
| 4899123119                                                                                                                    | 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 |
|                                                                                                                               |                                                                                             |                                                                      | 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: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ</li> <li>Προϊστάμενος μονάδας: ΕΠΙΣΤΑΣΙΑΣ- ΙΜΑΤΙΣΜΟΥ</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 |
|                                       |                                                   |                   |