ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Διοικητικός Υπάλληλος

ΕΚΔΟΣΗ:	2
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	11/09/2024

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Κατάρτιση και διαχείριση δημοσίων πολιτικών	1.5	Διοικητικός Υπάλληλος ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Φορέας
ΜΟΝΟΜΕΤΟΧΙΚΗ Α.Ε. ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΛΙΜΕΝΑ ΚΩ

Μονάδα
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Κωδικός Θέσης	Εξυπηρέτηση Πολίτη
5715122688	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΔΗΜΟΣ ΚΩ, 85300, ΔΗΜΟΣ ΚΩ, Ελλάδα

Εργασιακή Σχέση
ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

Κατηγορία Προσωπικού	Εντός Προσοντολογίου
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	

Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΤΕ	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ	

Σύντομη Περιγραφή Θέσης
Λειτουργεί στο πλαίσιο της διοικητικής διαδικασίας και διεκπεραιώνει στην οργανική μονάδα στην οποία υπηρετεί, μέρος ή σύνολο διοικητικών εργασιών υπό την καθοδήγηση του προϊσταμένου του με σκοπό την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας.

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

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	**Αναφέρεται σε**

Κύρια καθήκοντα
• Εισηγείται και συντάσσει διοικητικά έγγραφα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Υπηρεσιακής μονάδας, εφαρμόζοντας την κείμενη νομοθεσία. • Εξυπηρετεί τους συναλλασσομένους με την υπηρεσία του. • Αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για την επιτυχή ολοκλήρωση των θεμάτων που του ανατίθενται • Προτείνει τρόπους βελτίωσης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της λειτουργίας και της οργάνωσης της υπηρεσίας.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων	ΟΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
	• Τμήμα πωλήσεων, εξυπηρέτησης και υποδοχής πελατών • Το Τμήμα πωλήσεων, εξυπηρέτησης και υποδοχής πελατών • α. Έχει την ευθύνη • α1. για την υποδοχή και εξυπηρέτηση των πελατών της εταιρείας. • α2. για τις πωλήσεις της εταιρείας καθώς και για την αποδοτική συνεργασία της με εξωτερικούς συνεργάτες των οποίων τις υπηρεσίες διαχειρίζεται η εταιρεία. • α3. Για την προώθηση κάθε είδους υπηρεσίας που παρέχεται στους πελάτες στη στεριά, στα πλυντήρια, στους χώρους αποθήκευσης, στο εντευκτήριο κ.λ.π. • α4. Για την υποδοχή και εξυπηρέτηση των πελατών της εταιρίας, την καταγραφή των σκαφών στο ηλεκτρονικό πρόγραμμα διαχείρισης • α5. Για την συλλογή όλων των απαραίτητων εγγράφων και αδειών για τον ελλιμενισμό, την καθέλκυση, ανέλκυση, την παραλαβή λυμάτων, τη διαχείριση αποβλήτων και γενικά οτιδήποτε συμβάλλει στην άρτια εξυπηρέτηση των πελατών • β. Συνεργάζεται με το τμήμα εξυπηρέτησης σκαφών και των τεχνικών υπηρεσιών για την άριστη εξυπηρέτηση των πελατών. • γ. Έχει την ευθύνη για την λειτουργία του ηλεκτρονικού προγράμματος διαχείρισης και του τηλεφωνικού κέντρου της εταιρείας. • δ. Παρακολουθεί και ελέγχει την σωστή εφαρμογή των συμβολαίων με τους πελάτες, τις ανανεώσεις, τον προγραμματισμό των υπηρεσιών και τις εισπράξεις. • ε. Προωθεί στο αρμόδιο τμήμα της εταιρίας την ικανοποίηση της υπηρεσίας που έχει αιτηθεί ο πελάτης. • στ. Σε συνεργασία με τα τμήματα της εταιρίας, καταρτίζει κατάλογο των προσφερομένων από την εταιρία υπηρεσιών, καθώς και κοστολογικά στοιχεία ικανά να διευκολύνουν τη διοίκηση να οργανώσει την πώληση του αντίστοιχου

	προϊόντος, είτε μέσα από τη λειτουργία των τμημάτων της εταιρίας είτε με εξωτερικούς συνεργάτες ή υπεργολάβους.
Επιθυμητά Προσόντα	
Επιθυμητές Γνώσεις	• Να γνωρίζει τον κώδικα διοικητικής διαδικασίας, τον κώδικα δημοσίων πολιτικών διοικητικών υπαλλήλων και υπαλλήλων ΝΠΔΔ, καθώς και τις διαδικασίες διοικητικής πρακτικής • Γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητος της υπηρεσίας στην οποία υπηρετεί. • Να χειρίζεται Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• 1. Για όλες τις ειδικότητες κλάδων ΠΕ και ΤΕ ως πρόσθετο προσόν διορισμού ορίζεται υποχρεωτικά η γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (α) επεξεργασίας κειμένων, (β) υπολογιστικών φύλλων, (γ) υπηρεσιών διαδικτύου. • 2. Για ειδικότητες κλάδων Διοίκησης και Οικονομίας ΔΕ ως πρόσθετο προσόν διορισμού, απαιτείται η γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (α) επεξεργασίας κειμένων, (β) υπολογιστικών φύλλων, (γ) υπηρεσιών διαδικτύου. Σε περίπτωση που απαιτείται επιπλέον και γνώση συγκεκριμένου προγράμματος σχετικού με την κατά περίπτωση ειδικότητα, αυτή καθορίζεται κάθε φορά με την προκήρυξη στην οποία αναφέρεται και ο τρόπος απόδειξης της γνώσης • 3.1. Η γνώση της ξένης γλώσσας, όπου αυτή απαιτείται ως πρόσθετο προσόν διορισμού, ορίζεται στα ακόλουθα επίπεδα: • α. Άριστη γνώση (άριστα) • β. Πολύ καλή γνώση (λίαν καλώς) • γ. Καλή γνώση (καλώς) • δ. Μέτρια γνώση (μετρίως) • Η απαιτούμενη κατά περίπτωση κλάδου ή ειδικότητας ξένη γλώσσα και το επίπεδο της γνώσης αυτής καθορίζεται είτε με τους οργανισμούς είτε με την προκήρυξη πλήρωσης των θέσεων. • 3.2. α) Η γνώση οποιασδήποτε ξένης γλώσσας σε επίπεδο άριστο διαπιστώνεται με το οικείο κατά περίπτωση γλώσσας: • (i) Πτυχίο Ξένης Γλώσσας και Φιλολογίας ή Πτυχίο Ξένων Γλωσσών Μετάφρασης και Διερμηνείας ΑΕΙ της ημεδαπής ή αντίστοιχο και ισότιμο σχολών της αλλοδαπής, • (ii) Πτυχίο, προπτυχιακό ή μεταπτυχιακό δίπλωμα ή διδακτορικό δίπλωμα οποιουδήποτε αναγνωρισμένου ιδρύματος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της αλλοδαπής, • (iii) Κρατικό Πιστοποιητικό Γλωσσομάθειας επιπέδου Γ2, • (iv) Απολυτήριο τίτλο ισότιμο των ελληνικών σχολείων Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, εφόσον έχει αποκτηθεί μετά από κανονική φοίτηση τουλάχιστον έξι ετών, στην αλλοδαπή, • (v) Λοιποί τίτλοι ή πιστοποιητικά που πιστοποιούν την άριστη γνώση της ξένης γλώσσας και που αναγνωρίζονται από τον αρμόδιο φορέα πιστοποίησης γλωσσομάθειας του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων. • Μεταβατικά και μέχρι τον καθορισμό των συγκεκριμένων τίτλων ή πιστοποιητικών της παραπάνω περίπτωσης (v) από τον αρμόδιο φορέα του

	Υπουργείου Παιδείας, η γνώση της ξένης γλώσσας σε επίπεδο άριστο αποδεικνύεται και με τίτλους ή πιστοποιητικά, κατά περίπτωση γλώσσας, ως εξής: • Α. Για την Αγγλική γλώσσα: • ι) Πιστοποιητικό Proficiency των Πανεπιστημίων Cambridge ή Michigan ή πιστοποιητικά αντίστοιχου επιπέδου άλλων φορέων (πανεπιστημίων ή μη) ανεξάρτητα από τη νομική τους μορφή, εφόσον είναι πιστοποιημένοι ή αναγνωρισμένοι από την αρμόδια αρχή της οικείας χώρας για να διενεργούν εξετάσεις και να χορηγούν πιστοποιητικά γνώσης της αγγλικής γλώσσας σε άριστο επίπεδο. • Αν δεν υπάρχει φορέας πιστοποίησης ή αναγνώρισης στην οικεία χώρα, απαιτείται βεβαίωση του αρμόδιου Υπουργείου ή της Πρεσβείας της χώρας στην Ελλάδα ότι τα πιστοποιητικά που χορηγούνται από τους παραπάνω φορείς σε τρίτους, οι οποίοι δεν έχουν ως μητρική γλώσσα την αγγλική, είναι αποδεκτά σε δημόσιες υπηρεσίες της αυτής χώρας ως έγκυρα αποδεικτικά γνώσης της αγγλικής γλώσσας σε άριστο επίπεδο. Ως οικεία χώρα νοείται η χώρα στην οποία μητρική ή επίσημη γλώσσα είναι η αγγλική • Ως πανεπιστήμια δημόσιου χαρακτήρα νοούνται τα κρατικά ή ανήκοντα ή ιδρυόμενα από κρατικούς φορείς ή οργανισμούς όπως οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, περιφέρειες, καντόνια, δημόσια νομικά πρόσωπα, κ.λπ. ανάλογα με την πολιτειακή συγκρότηση ή την οργάνωση της Διοίκησης της οικείας χώρας. • Β. Για την Γαλλική γλώσσα: • (i) Δίπλωμα ALLIANCE FRANCAISES • ii) Πιστοποιητικό DALF, του Γαλλικού Υπουργείου Παιδείας • (iii) DIPLOME DE LANGUE ET LITTERATURE FRANCAISE (SORBONNE II), του πανεπιστημίου των Παρισίων. • Γ. Για την Γερμανική γλώσσα: • (i) Πιστοποιητικό GROSSES DEUTSCHES SPRACHDIPLOM, του πανεπιστημίου Ludwig Maximilian του Μονάχου. • Δ. Για την Ιταλική γλώσσα: • (i) DIPLOMA SUPERIORE DI LINGUA E CULTURA ITALIANA, του Ιταλικού Μορφωτικού Ινστιτούτου Αθήνας • (ii) DIPLOMA DEL CORSO SUPERIORE DI TRADUTTORE, του Ιταλικού Ινστιτούτου Αθήνας • (iii) CERTIFICATO DI CONOSCENZA DELLA LINGUA ITALIANA LIVELLO 5 (Celi 5), του πανεπιστημίου της Perugia. • • 3.3. Όπου ως τυπικό προσόν για τον διορισμό προβλέπεται γνώση ξένης γλώσσας σε επίπεδο πολύ καλής γνώσης ή καλής γνώσης ή μέτριας γνώσης, η απόδειξη της γνώσης αυτής γίνεται με κρατικό πιστοποιητικό γλωσσομάθειας επιπέδου Γ1, Β2 και Β1 αντίστοιχα, κατά τα οριζόμενα στην παρ. 2 του άρθρου 1 του ν. 2740/1999 (ΦΕΚ 186 Α΄), όπως αντικαταστάθηκε με την παρ. 19 περ. α΄ του άρθρου 13 του ν. 3149/2003 (ΦΕΚ 141 Α΄), καθώς και με τίτλους ή πιστοποιητικά τα οποία χορηγούνται από φορείς που πιστοποιούνται από τον αρμόδιο φορέα πιστοποίησης γλωσσομάθειας του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων. Επίσης η καλή γνώση ξένης γλώσσας αποδεικνύεται και με απολυτήριο τίτλο ή πτυχίο σχολείου της αλλοδαπής

	δευτεροβάθμιας ή μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης τριετούς τουλάχιστον φοίτησης. • Μεταβατικά και μέχρι τον καθορισμό των πιστοποιημένων φορέων από την αρμόδια υπηρεσία πιστοποίησης γλωσσομάθειας του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, η απόδειξη της πολύ καλής ή καλής ή μέτριας γνώσης ξένης γλώσσας γίνεται με πιστοποιητικό αντίστοιχου επιπέδου (πολύ καλής, καλής, μέτριας γνώσης της ξένης γλώσσας) από φορείς που χορηγούν τα προβλεπόμενα στις περιπτώσεις Α, Β, Γ, και Δ της παρ. 3.2 του παρόντος άρθρου πιστοποιητικά • 3.4. Για τους πολίτες χωρών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης το επίπεδο της απαιτούμενης Ελληνομάθειας προσδιορίζεται με την προκήρυξη πλήρωσης κενών θέσεων και διαπιστώνεται με πιστοποιητικό γνώσης της Ελληνικής γλώσσας που χορηγείται είτε κατά τον Ν. 2413/1996, Φ.Ε.Κ. 124/Α΄ (άρθρο 10 παρ. 3), είτε από σχολή ή σχολείο ελληνικής γλώσσας.
Εμπειρία	

Δεξιότητες	
Δεξιότητα	**Επιθυμητό επίπεδο**
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ	Μέτριο
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ & ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	Υψηλό
ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ & ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ	Μέτριο
ΗΓΕΤΙΚΟΤΗΤΑ	Μέτριο
ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ	Υψηλό
ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ	Υψηλό
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ	Υψηλό
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	Υψηλό
ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	Υψηλό

Διάρκεια θητείας (έτη)	**Υποχρεωτική επιμόρφωση**	**Άλλες Πληροφορίες**