

ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπάλληλος γραμματειακής υποστήριξης**ΕΚΔΟΣΗ:**

1

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:

30/04/2026

Τομέας Πολιτικής**Κωδικός ΓΠ****Τίτλος Θέσης Εργασίας**Γενικές Υποθέσεις-
Διοικητική Μέριμνα

2.1

Υπάλληλος γραμματειακής υποστήριξης
ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ
ΑΙΤΗΣΕΩΝ**Οργανισμός**

ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ (Δ.Ε.Υ.Α.) ΘΑΣΟΥ

ΜονάδαΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ | ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ, ΕΚΔΟΣΗΣ ΚΑΙ
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ | ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ**Κωδικός Θέσης****Κατηγορία Προσωπικού**

5906612234

ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Εργασιακή Σχέση

ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

**Εντός
Προσοντολογίου****Κατηγορία
Εκπαίδευσης****Κλάδος****Ειδικότητα**

ΝΑΙ

ΔΕ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ

Τόπος Εργασίας

ΔΗΜΟΣ ΘΑΣΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΔΡΕΥΣΗΣ, 64004, ΔΗΜΟΣ ΘΑΣΟΥ, Ελλάδα

Εξυπηρέτηση Πολίτη

ΌΧΙ

Συνοψη Περιγραφή της θέσης εργασίας

Συμβάλλει στην εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας και στην εκτέλεση των δραστηριοτήτων της, παρέχοντας υποστήριξη σε οργανωτικά και λειτουργικά θέματα.

Γενικό Προφίλ**Μισθολογικές Προβλέψεις****Βαθμός**☒ Υπαγωγή στο μισθολόγιο☐ Εξαίρεση από το μισθολόγιο☐ Επιπλέον αμοιβές

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	Αναφέρεται σε
Όλοι οι Δημόσιοι Φορείς	- Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ - Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ, ΕΚΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

Κύρια καθήκοντα
- Τήρηση πρωτοκόλλου (ηλεκτρονικό και φυσικό) της υπηρεσίας στην οποία υπηρετεί - Τήρηση, ενημέρωση και αρχειοθέτηση εγγράφων και φακέλων της υπηρεσίας του. - Κατάρτιση και διεκπεραίωση διοικητικών εγγράφων. - Εξυπηρέτηση και πληροφόρηση των συναλλασσομένων για θέματα της υπηρεσίας. - Η παραλαβή, καταχώριση, επεξεργασία και διεκπεραίωση αιτημάτων, παραπόνων και καταγγελιών καταναλωτών. - Η εξυπηρέτηση καταναλωτών σε θέματα συνδέσεων, διακοπών και επανασυνδέσεων Ύδρευσης και Αποχέτευσης. - Η τήρηση και ενημέρωση αρχείων και μητρώων που αφορούν καταναλωτές και αιτήματα. - Η συνεργασία με την Τεχνική Υπηρεσία για την υλοποίηση εργασιών που προκύπτουν από αιτήματα καταναλωτών. - Η παροχή στοιχείων και δεδομένων για τη σύνταξη αναφορών και στατιστικών. - Η εφαρμογή των προβλεπόμενων διαδικασιών εξυπηρέτησης και επικοινωνίας με το κοινό. - Η παραλαβή αιτήσεων νέας σύνδεσης, διακοπής, επανασύνδεσης και η εξέταση δικαιολογητικών για νέα συμβόλαια, τροποποιήσεις ή διακοπές συνδέσεων. - Η εκτέλεση της επικοινωνίας μέσω email και η διαχείριση αιτημάτων από την ψηφιακή πύλη της Δ.Ε.Υ.Α. - Η διενέργεια επιτόπιας αυτοψίας και τη συγκέντρωση και καταγραφή των αναγκαίων στοιχείων για την υποστήριξη της εξέτασης των αιτημάτων από τα αρμόδια Τμήματα, σύμφωνα με τις ισχύουσες διαδικασίες. - Η προετοιμασία και υποστήριξη της διαδικασίας έκδοσης τελών και αδειών σύνδεσης με τα δίκτυα Ύδρευσης και Αποχέτευσης, σύμφωνα με τις εγκρίσεις των αρμοδίων οργάνων. - Η διενέργεια αυτοψιών για τη διαπίστωση και καταγραφή της ολοκλήρωσης των εργασιών σύνδεσης, διακοπής ή επανασύνδεσης υδροδότησης, σύμφωνα με τις εκδοθείσες εντολές και τις προβλεπόμενες διαδικασίες. - Η κατάρτιση, τροποποίηση και ανάκληση συμβολαίων με καταναλωτές, σύμφωνα με τις εγκρίσεις των αρμοδίων οργάνων. - Η έγγραφη ή ψηφιακή ενημέρωση του καταναλωτή για την έκβαση του αιτήματός του. - Η οργάνωση, ενημέρωση και ασφαλή τήρηση του φυσικού και ψηφιακού αρχείου μητρώου καταναλωτών και δεδομένων, καθώς και του ιστορικού επικοινωνίας με τους καταναλωτές, με σκοπό τη διασφάλιση της άμεσης ανάκτησης πληροφοριών και τη βέλτιστη διαχείριση των σχέσεων με το κοινό. - Η ψηφιοποίηση των φυσικών φακέλων και η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση των δικαιολογητικών. - Η εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των αιτημάτων και των ευλόγων παραπόνων. Όταν δεν βρίσκουν άμεση ικανοποίηση, οι υποθέσεις παραπέμπονται στα αρμόδια τμήματα. - Η διεκπεραίωση αιτήσεων που αφορούν παλαιούς καταναλωτές για τυχόν παλαιά χρέη. - Η παρακολούθηση σε καθημερινή βάση των καρτελών καταναλωτών. - Καθήκοντα που δεν αναφέρονται με συγκεκριμένο τρόπο περιεχομένου εργασίας στις επί μέρους διοικητικές ενότητες, αλλά εντάσσονται στο ουσιαστικό περιεχόμενο αυτών, μπορούν να ανατίθενται με βασικό στόχο της πλήρους απασχόλησης σύμφωνα με τις ανάγκες της υπηρεσίας.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία	
Απαιτούμενα Προσόντα	
Υπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα	ΌΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
Προσόντα βάση ΠΔ 85/2022	α) Οποιοδήποτε δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 Ι.Ε.Κ. ή δίπλωμα Επαγγελματικής Κατάρτισης επιπέδου μεταδευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης Ι.Ε.Κ. ή πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 Μεταλυκειακού Έτους - Τάξη Μαθητείας Επαγγελματικού Λυκείου (ΕΠΑ.Λ.) ή απολυτήριο ή πτυχίο ΕΠΑ.Λ. ή πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 4 ΕΠΑ.Λ. ή πτυχίο Τεχνικού Επαγγελματικού Εκπαιδευτηρίου (Τ.Ε.Ε.) Β΄ κύκλου Σπουδών ή πτυχίο Μέσης Τεχνικής Επαγγελματικής Σχολής Εργοδηγών (Ν.Δ. 580/1970) ή απολυτήριος τίτλος: - Ενιαίου Πολυκλαδικού Λυκείου (Ε.Π.Λ.) ή - Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου (Τ.Ε.Λ.) ή - Γενικού Λυκείου ή - Ενιαίου Λυκείου ή - Λυκείου Γενικής Κατεύθυνσης ή άλλος ισότιμος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή αλλοδαπής. β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου.
Γνώσεις	• Βασικές γνώσεις του κώδικα διοικητικής διαδικασίας, του κώδικα δημοσίων πολιτικών διοικητικών υπαλλήλων και υπαλλήλων ΝΠΔΔ • Γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας της οργανικής μονάδας στην οποία υπηρετεί. • Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου.
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	
Εμπειρία	

Δεξιότητες		
Δεξιότητα		Επιθυμητό επίπεδο
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ		Μέτριο
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ & ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ		Μέτριο
ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ & ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ		Μέτριο
ΗΓΕΤΙΚΟΤΗΤΑ		Χαμηλό
ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ		Μέτριο
ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ		Υψηλό
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ		Μέτριο
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ		Μέτριο
ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ		Μέτριο
Επιθυμητά Προσόντα		
Διάρκεια θητείας	Υποχρεωτική επιμόρφωση πριν την ανάληψη της θέσης	Άλλες Πληροφορίες
	ΌΧΙ	