

|                                                                                                                                |                                                                                             |                                                                     |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 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 Μέριμνα                                                                                           | 2.6                                                                                         | Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού<br>ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ |                    |
| Οργανισμός                                                                                                                     |                                                                                             |                                                                     |                    |
| ΑΡΕΤΑΙΕΙΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ                                                                                                           |                                                                                             |                                                                     |                    |
| Μονάδα                                                                                                                         |                                                                                             |                                                                     |                    |
| ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ   ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ   ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ                                                                |                                                                                             |                                                                     |                    |
| Κωδικός Θέσης                                                                                                                  | Κατηγορία Προσωπικού                                                                        |                                                                     |                    |
| 6165831191                                                                                                                     | 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 |
| ΒΑΣΙΛΙΣΣΗΣ ΣΟΦΙΑΣ 76, 11528, ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ, Ελλάδα                                                                            |                                                                                             |                                                                     | ΝΑΙ                |
| Συντομη Περιγραφή της θέσης εργασίας                                                                                           |                                                                                             |                                                                     |                    |
| Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσόμενους, 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                                                       |                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | • Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ |
| <b>Κύρια καθήκοντα</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παρέχει 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> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                           |
| <b>Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                           |
| <b>Απαιτούμενα Προσόντα</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                           |
| Υπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ΌΧΙ                                       |
| <b>Τυπικά Προσόντα</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                           |
| Προσόντα βάση ΠΔ 85/2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>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.</p> |                                           |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πολιτών και Προσωπικού μέσω Τηλεφωνικού Κέντρου για τη λειτουργία του Νοσοκομείου και των τμημάτων του.</li> <li>• Κάλυψη του Θυρωρείου, όταν δεν επαρκεί το προσωπικό αυτού.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                           |
| 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 |
|                                       |                                                   |                   |