

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 ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΤΑΣΙΑΣ-ΙΜΑΤΙΣΜΟΥ

Οργανισμός
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΟΡΙΝΘΟΥ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΤΑΣΙΑΣ-ΙΜΑΤΙΣΜΟΥ

Κωδικός Θέσης	Κατηγορία Προσωπικού
6488612786	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 ΑΘΗΝΩΝ 53, 20100, ΔΗΜΟΣ ΚΟΡΙΝΘΙΩΝ, Ελλάδα	ΝΑΙ

Συνομη 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
☒ Υπαγωγή στο μισθολόγιο	• Α΄ • Β΄ • Γ΄ • Δ΄
☐ Εξαίρεση από το μισθολόγιο	
☐ Επιπλέον αμοιβές	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	Αναφέρεται σε
Όλοι οι Δημόσιοι Φορείς	- Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΤΑΣΙΑΣ-ΙΜΑΤΙΣΜΟΥ - Προϊστάμενος μονάδας: ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ

Κύρια καθήκοντα
- Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσόμενους σχετικά με τα αιτήματά τους, τηρώντας τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (π.χ. προθεσμίες κλπ.). - Καταγράφει παρατηρήσεις, συστάσεις και παράπονα του κοινού με συστηματικό τρόπο και τα μεταφέρει στους αρμοδίους προς διεκπεραίωση. - Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους. - Έχει την ευθύνη του τηλεφωνικού κέντρου - Είναι υπεύθυνος για την διαχείριση των τηλεφωνικών κλήσεων και της παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσόμενους με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους. - Είναι υπεύθυνος για την ομαλή λειτουργία της ενδοεπικοινωνίας, του χειρισμού της τηλεφωνικής κονσόλας και του υπολογιστή και της διαχείρισης των τηλεφωνικών κλήσεων από και προς το Νοσοκομείο. - Φροντίζει για την καλή λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου, εντοπίζει βλάβες στη λειτουργία του και μεριμνά για την αποκατάστασή τους.

Θεσμική Εκπροσώπηση 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	- Διαδικασίες διοικητικής πρακτικής και οργάνωσης. - Δομή, αρμοδιότητες και στελέχωση της υπηρεσίας. - Βασικές γνώσεις κώδικα διοικητικής διαδικασίας και της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητος της υπηρεσίας του. - Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	εργασία με κυλιόμενο ωράριο

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
	ΌΧΙ	