

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 Κ.Ε.Λ. ΓΡΑΜΜΩΝ 2,3 |

| Οργανισμός                 |
|----------------------------|
| ΣΤΑΘΕΡΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. |

| Μονάδα                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ - ΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ.   ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ   ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ   ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΓΡΑΜΜΗΣ 2   ΤΜΗΜΑ Κ.Ε.Λ. ΓΡΑΜΜΩΝ 2,3 |

| Κωδικός Θέσης | Κατηγορία Προσωπικού |
|---------------|----------------------|
| 6664863894    | ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ   |

| Εργασιακή Σχέση                   |
|-----------------------------------|
| ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ |

| Εντός Προσωντολογίου | Κατηγορία Εκπαίδευσης | Κλάδος                    | Ειδικότητα                         |
|----------------------|-----------------------|---------------------------|------------------------------------|
| ΝΑΙ                  | ΔΕ                    | ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ | ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΟΙΝΟΥ |

| Τόπος Εργασίας                                    | Εξυπηρέτηση Πολίτη |
|---------------------------------------------------|--------------------|
| ΛΕΩΦΟΡΟΣ ΑΜΑΛΙΑΣ 1, 10557, ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ, Ελλάδα | ΝΑΙ                |

| Συντομη Περιγραφή της θέσης εργασίας                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ΕΛΕΓΚΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ<br>Μεριμνά 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 |        |
| <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: ΤΜΗΜΑ Κ.Ε.Λ. ΓΡΑΜΜΩΝ 2,3</li> <li>Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΓΡΑΜΜΗΣ 2</li> </ul> |

| Κύρια καθήκοντα                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Πληροφορεί το επιβατικό κοινό τοπικά και σε όλο το σύστημα.</li> <li>Συνεννοείται με το λοιπό προσωπικό του ΚΕΛ και αναλαμβάνει τη πληροφόρηση και τη λεπτομερή διευκρίνιση επί των παρεχόμενων υπηρεσιών για τη μετάδοση σε όλες τις θέσεις εργασίας του προσωπικού.</li> <li>Παρακολουθεί τη ροή των επιβατών στις περιοχές των σταθμών μέσω των μηχανών λήψεως του Συστήματος Κλειστού Κυκλώματος Τηλεόρασης.</li> <li>Συντάσσει ημερήσια αναφορά των καθυστερήσεων που προέκυψαν και των ανακοινώσεων που έγιναν στους επιβάτες για ενσωμάτωση στην αναφορά του Συντονιστή Δικτύου.</li> <li>Καταγράφει παρατηρήσεις, συστάσεις και παράπονα του κοινού με συστηματικό τρόπο και τα μεταφέρει στους αρμοδίους προς διεκπεραίωση.</li> <li>Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους.</li> </ul> |

| Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία |
|------------------------------------|
|                                    |

| Απαιτούμενα Προσόντα                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Υπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα | ΌΧΙ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Τυπικά Προσόντα                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Προσόντα βάση ΠΔ 85/2022                                              | <p>α) Οποιοδήποτε δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 Ι.Ε.Κ. ή δίπλωμα Επαγγελματικής Κατάρτισης επιπέδου 5 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 απολυτήριο τίτλος:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ενιαίου Πολυκλαδικού Λυκείου (Ε.Π.Λ.) ή</li> <li>- Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου (Τ.Ε.Λ.) ή</li> <li>- Γενικού Λυκείου ή</li> <li>- Ενιαίου Λυκείου ή</li> <li>- Λυκείου Γενικής Κατεύθυνσης ή</li> </ul> <p>άλλος ισότιμος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή αλλοδαπής.</p> <p>β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου.</p> |
| Γνώσεις                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας.</li> <li>Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                          |                                                                                                                   |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός</li> </ul> |
| <b>Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Εργασία σε κυλιόμενο ωράριο</li> </ul>                                     |
| <b>Εμπειρία</b>                          |                                                                                                                   |

| <b>Δεξιότητες</b>                     |                          |
|---------------------------------------|--------------------------|
| <b>Δεξιότητα</b>                      | <b>Επιθυμητό επίπεδο</b> |
| 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                   |
| <b>Επιθυμητά Προσόντα</b>             |                          |

| <b>Διάρκεια θητείας</b> | <b>Υποχρεωτική επιμόρφωση πριν την ανάληψη της θέσης</b> | <b>Άλλες Πληροφορίες</b> |
|-------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
|                         | ΝΑΙ                                                      |                          |