**ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:** Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

| | |
|---|---|
| **ΕΚΔΟΣΗ:** | 5 |
| **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:** | 02/10/2026 |

| Τομέας Πολιτικής | Κωδικός ΓΠ | Τίτλος Θέσης Εργασίας |
|---|---|---|
| Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα | 2.6 | Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ |

| **Φορέας** |
|---|
| ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ |

| **Μονάδα** |
|---|
| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ \| ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ |

| Κωδικός Θέσης | Εξυπηρέτηση Πολίτη |
|---|---|
| 6981232139 | ΝΑΙ |

| **Διεύθυνση Εργασίας** |
|---|
| ΛΕΩΦΟΡΟΣ ΚΗΦΙΣΙΑΣ 60, 15125, ΔΗΜΟΣ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ, Ελλάδα |

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

| Κατηγορία Προσωπικού | Εντός Προσοντολογίου |
|---|---|
| ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ | ΝΑΙ |

| Κατηγορία Εκπαίδευσης | Κλάδος | Ειδικότητα |
|---|---|---|
| ΤΕ | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ |

| **Σύντομη Περιγραφή Θέσης** |
|---|
| Μεριμνά για την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσομένους, με στόχο την άρτια, αποτελεσματική και ταχεία εξυπηρέτησή τους. |

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

| Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας | |
|---|---|
| **Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται** | **Αναφέρεται σε** |
| | • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ<br>• Προϊστάμενος μονάδας: ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ |

| Κύρια καθήκοντα |
|---|
| • Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσομένους σχετικά με τα αιτήματά τους, τηρώντας τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (π.χ. προθεσμίες κλπ.).<br>• Καταγράφει παρατηρήσεις, συστάσεις και παράπονα του κοινού με συστηματικό τρόπο και τα μεταφέρει στους αρμοδίους προς διεκπεραίωση.<br>• Παραλαμβάνει αιτήματα, παράπονα, καταγγελίες και ερωτήσεις των καταναλωτών και τα διερευνά σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες και μεριμνά για τις σχετικές απαντήσεις.<br>• Μεριμνά και διαχειρίζεται κάθε άλλο θέμα που του ανατίθεται και που άπτεται των αρμοδιοτήτων της υπηρεσιακής μονάδας στην οποία υπηρετεί.<br>• Εκτελεί τις εργασίες που το ανατίθενται στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του Τμήματος, σύμφωνα με το ισχύον ΦΕΚ του Οργανισμού της ΕΕΤΤ |

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

| Απαιτούμενα Προσόντα | |
|---|---|
| Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων | ΟΧΙ |
| **Τυπικά Προσόντα** | |
| Τυπικά Προσόντα βάσει ΠΔ 85/2022 | α) Πτυχίο ή δίπλωμα οποιουδήποτε Τμήματος Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή ισότιμος τίτλος σχολών της αλλοδαπής.<br>β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου. |
| **Επιθυμητά Προσόντα** | |
| **Επιθυμητές Γνώσεις** | • Διαδικασίες διοικητικής πρακτικής και οργάνωσης.<br>• Βασικές γνώσεις κώδικα διοικητικής διαδικασίας και της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητος της υπηρεσίας του.<br>• Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός<br>• Γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας της υπηρεσίας στην οποία υπηρετεί.<br>• Γνώση της Αγγλικής γλώσσας επιπέδου καλής ή πολύ καλής ή άριστης<br>• Γνώση εργαλείων τεχνητής νοημοσύνης |
| **Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας** | |
| **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 |

| **Διάρκεια θητείας (έτη)** | **Υποχρεωτική επιμόρφωση** | **Άλλες Πληροφορίες** |
|---|---|---|
| | ΟΧΙ | |