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 ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ

Φορέας
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ "Γ. ΓΕΝΝΗΜΑΤΑΣ"

Μονάδα
ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ | ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ | ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ

Κωδικός Θέσης	**Εξυπηρέτηση Πολίτη**
7114128126	ΝΑΙ

Διεύθυνση Εργασίας
ΛΕΟΦΩΡΟΣ ΜΕΣΟΓΕΙΩΝ 154, 11527, ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ, Ελλάδα

Εργασιακή Σχέση
ΜΟΝΙΜΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ /ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ /ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ

Κατηγορία Προσωπικού	**Εντός Προσοντολογίου**
ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	

Κατηγορία Εκπαίδευσης	**Κλάδος**	**Ειδικότητα**
ΔΕ	ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ	

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΄ • Β΄ • Γ΄ • Δ΄
☐Επιπλέον αμοιβές	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	**Αναφέρεται σε**

Κύρια καθήκοντα
• Παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσομένους 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.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη Ειδικών Οργανικών Διατάξεων	ΟΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
Τα προβλεπόμενα στο Π.Δ.50/2001 (Α' 39) ή/και στις οικείες οργανικές διατάξεις.	• Τα προβλεπόμενα στο Π.Δ.50/2001 (Α' 39) ή/και στις οικείες οργανικές διατάξεις. • ΠΤΥΧΙΟ ΣΧΟΛΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΥΦΛΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ ΠΟΥ ΕΠΟΠΤΕΥΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ • ΚΑΘΕ ΦΟΡΑ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΗ Η ΚΑΛΥΨΗ ΤΩΝ ΘΕΣΕΩΝ ΑΠΟ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥΣ ΜΕ ΤΑ ΑΝΩΤΕΡΩ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ Ο ΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΜΕ ΤΑ ΕΞΗΣ: • ΔΙΠΛΩΜΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΙΕΚ ΟΠΟΙΑΣΔΗΠΟΤΕ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ Κ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ • -ΠΤΥΧΙΟ Β ΚΥΚΛΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΕΕ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΑΠΟ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ Η' ΠΤΥΧΙΟ Α ΚΥΚΛΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΕΕ ΟΠΟΙΑΣΔΗΠΟΤΕ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ • -ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΟΣ ΤΙΤΛΟΣ, ΕΝΙΑΙΟΥ ΛΥΚΕΙΟΥ Η' ΕΝΙΑΙΟΥ ΠΟΛΥΚΛΑΔΙΚΟΥ ΛΥΚΕΙΟΥ ΚΛΑΔΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ-ΓΡΑΜΜΑΤΕΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ Η' ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΛΥΚΕΙΟΥ ΤΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ, ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ, ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ, ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Η' ΛΥΚΕΙΟΥ ΓΕΝΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ Η' ΑΛΛΟΣ ΙΣΟΤΙΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΟΣ ΤΙΤΛΟΣ ΣΧΟΛΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΤΗΣ ΗΜΕΔΑΠΗΣ Η' ΑΛΛΟΔΑΠΗΣ, ΚΑΙ ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΓΝΩΣΗ ΧΕΙΡΗΣΜΟΥ Η/Υ ΣΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΕΙΜΕΝΩΝ, ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ, ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ
Επιθυμητά Προσόντα	
Επιθυμητές Γνώσεις	• Βασικές γνώσεις κώδικα διοικητικής διαδικασίας και της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς τα θέματα που άπτονται της αρμοδιότητος της υπηρεσίας του. • Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός

Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ
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**