

ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού

ΕΚΔΟΣΗ:	5
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	25/10/2024

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Γενικές Υποθέσεις-Διοικητική Μέριμνα	2.6	Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Οργανισμός
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Μονάδα
ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ (ΓΔΕΠ) ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Κωδικός Θέσης	Κατηγορία Προσωπικού
7466118881	ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Εργασιακή Σχέση
ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

Εντός Προσωντολογίου	Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΝΑΙ	ΔΕ	ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ	ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ

Τόπος Εργασίας	Εξυπηρέτηση Πολίτη
ΝΙΚΗΣ 5-6, 10180, ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ, 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
Υπηρεσίες δημόσιου και ιδιωτικού τομέα	- Προϊστάμενο Τμήματος - Προϊστάμενο Διεύθυνσης

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. - Ταξινομεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους. - Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου - Αρμοδιότητες του Τμήματος είναι: - Η μέριμνα για τη λειτουργία, ανάπτυξη και εκσυγχρονισμό του τηλεφωνικού κέντρου και των υπαρχουσών δορυφορικών επικοινωνιών. - Η τεχνική υποστήριξη της τηλεφωνικής γραμμής καταναλωτή 1520. - Η εκπόνηση δράσεων για τη λειτουργία, ανάπτυξη και εκσυγχρονισμό του τηλεφωνικού κέντρου και των δορυφορικών επικοινωνιών. - Η σύνταξη μελετών, προτάσεων και προδιαγραφών για την αναβάθμιση των τηλεπικοινωνιακών υποδομών καθώς και η διαβίβασή τους προς τη Διεύθυνση Προμηθειών και Τεχνικής Μέριμνας, για την προμήθεια του σχετικού εξοπλισμού. - Η παρακολούθηση της ποιότητας των τηλεπικοινωνιακών συνδέσεων, ο καθορισμός και η εφαρμογή κανόνων συντήρησης και αποκατάστασης ανωμαλιών και βλαβών του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού καθώς και η κατάργηση άχρηστων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. - Η τεχνική υποστήριξη των τηλεδιασκέψεων (video-conference). - Η εγκατάσταση, συντήρηση και λειτουργικότητα των ραδιοτηλεοπτικών υποδομών και μέσων, όπως κύκλωμα τηλεόρασης, εξοπλισμός βίντεο, δορυφορικά, εξοπλισμός συνεδριακών κέντρων, εξοπλισμός κινητής τηλεφωνίας. - Η μελέτη και εφαρμογή προτύπων και προδιαγραφών τηλεπικοινωνιών για τη διαλειτουργικότητα με υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα.

Θεσμική Εκπροσώπηση και Συνεργασία
Όπου απαιτείται.

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. • Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός
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
Επιθυμητά Προσόντα	

Διάρκεια θητείας	Υποχρεωτική επιμόρφωση πριν την ανάληψη της θέσης	Άλλες Πληροφορίες
	ΌΧΙ	