

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

4

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:

09/07/2026

Τομέας Πολιτικής**Κωδικός ΓΠ****Τίτλος Θέσης Εργασίας**Γενικές Υποθέσεις-
Διοικητική Μέρμνα

2.6

Υπεύθυνος πληροφόρησης και εξυπηρέτησης κοινού
ΤΜΗΜΑ Β΄ - ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ**Οργανισμός**

ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

ΜονάδαΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΥΝΑΜΕΩΝ ΕΛΕΓΧΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ (ΓΔ ΔΕΟΣ) | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΕΛΕΓΧΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΓΚΛΗΜΑΤΟΣ (ΔΙΠΕΟΕ) | ΤΜΗΜΑ Β΄ - ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ**Κωδικός Θέσης****Κατηγορία Προσωπικού**

8107806530

ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Εργασιακή Σχέση

ΜΟΝΙΜΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ /ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ /ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΙ

**Εντός
Προσοντολογίου****Κατηγορία
Εκπαίδευσης****Κλάδος****Ειδικότητα**

ΝΑΙ

ΔΕ

ΕΦΟΡΙΑΚΩΝ

ΕΦΟΡΙΑΚΩΝ

Τόπος Εργασίας

ΠΕΙΡΑΙΩΣ 207 & ΑΛΚΙΦΡΟΝΟΣ 92, 11853, ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ, Ελλάδα

Εξυπηρέτηση Πολίτη

ΝΑΙ

Συντομη Περιγραφή της θέσης εργασίαςΜεριμνά 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΄

☐ Εξαίρεση από το μισθολόγιο

• Β΄

☐ Επιπλέον αμοιβές

• Γ΄

• Δ΄

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	Αναφέρεται σε
	• ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ, ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ – ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ • ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΕΡΕΥΝΩΝ

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 • Τήρηση πρωτοκόλλου (ηλεκτρονικό και φυσικό) του τμήματος στο οποίο υπηρετεί • Τήρηση, ενημέρωση και αρχειοθέτηση εγγράφων και φακέλων του τμήματος στο οποίο υπηρετεί • Συγκεντρώνει και επεξεργάζεται τις καταγγελίες, τα παράπονα και τις υποδείξεις • Διαχειρίζεται και προωθεί τις καταγγελίες, παράπονα, υποδείξεις, προτάσεις και αιτήματα, μετά την αξιολόγηση τους, στις αρμόδιες υπηρεσίες για εξέταση και περαιτέρω, κατά περίπτωση, ενέργειες. • Τηρεί ηλεκτρονικό αρχείο όλων των εισερχόμενων πληροφοριών και καταγγελιών, σε συνεργασία με άλλα Τμήματα της Κεντρικής Υπηρεσίας της Ε.Γ. Σ.Δ.Ο.Ε., με δυνατότητα πολλαπλής ασφαλούς μορφοποίησης, καθώς και η τήρηση φυσικού αρχείου, σε ιδιαίτερες περιπτώσεις αδυναμίας ηλεκτρονικής αποθήκευσης δεδομένων, ή ύπαρξης πρωτότυπου αποδεικτικού υλικού. • Διερευνά τις εισερχόμενες πληροφορίες και αναζητά πρόσθετα στοιχεία στο διαδίκτυο και στις βάσεις δεδομένων της Ε.Γ. Σ.Δ.Ο.Ε. ή οποιουδήποτε άλλου φορέα, υπηρεσίας ή αρχής. • Μεριμνά για τη λήψη και καταγραφή των τηλεφωνικών καταγγελιών πολιτών σε 24ωρη βάση μέσω του κέντρου τηλεπικοινωνιών της Κεντρικής Υπηρεσίας της Ε.Γ. Σ.Δ.Ο.Ε.

Θεσμική Εκπροσώπιση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα	Όχι
Τυπικά Προσόντα	
Προσόντα βάση ΠΔ 85/2022	α) Οποιοδήποτε δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 Ι.Ε.Κ. ή δίπλωμα Επαγγελματικής Κατάρτισης επιπέδου 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: - Ενιαίου Πολυκλαδικού Λυκείου (Ε.Π.Λ.) ή

	- Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου (Τ.Ε.Λ.) ή - Γενικού Λυκείου ή - Ενιαίου Λυκείου ή - Λυκείου Γενικής Κατεύθυνσης ή άλλος ισότιμος τίτλος σχολικής μονάδας της ημεδαπής ή αλλοδαπής. β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου.
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 αρμοδιότητας της υπηρεσίας του. • Γνώση χειρισμού Η/Υ καθώς και τυχόν ειδικές εφαρμογές ή αυτοματισμούς γραφείου. • Κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργεί η Υπηρεσία/ Οργανισμός • Γνώση αγγλικής γλώσσας
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• Βάρδιες • 24ωρη λειτουργία
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