

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 ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ

Οργανισμός
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ

Κωδικός Θέσης	Κατηγορία Προσωπικού
9412061299	ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

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

Εντός Προσωντολογίου	Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
	ΔΕ	ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ	

Τόπος Εργασίας	Εξυπηρέτηση Πολίτη
ΚΟΡΩΝΑΙΟΥ 9, 71202, ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ, 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

Όλοι οι Δημόσιοι Φορείς	- Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ - Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
---	--

Κύρια καθήκοντα

- Παρέχει τηλεφωνικά πάσης φύσεως πληροφορίες στους συναλλασσόμενους 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. - Συμβάλλει στη ολοκλήρωση των υποθέσεων της υπηρεσίας, εξασφαλίζοντας διοικητική υποστήριξη για λογαριασμό πολλών στελεχών του δημοσίου - Ενημερώνει εγκαίρως τους αρμοδίους σε περίπτωση βλάβης του τηλεφωνικού κέντρου

Θεσμική Εκπροσώπιση και Συνεργασία

--

Απαιτούμενα Προσόντα

Υπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα	ΌΧΙ
---	-----

Τυπικά Προσόντα

Άρθρο 23 του Π.Δ 50/2001 (Α' 39)	1. Προσόν διορισμού στον εισαγωγικό βαθμό ορίζεται πτυχίο σχολών εκπαίδευσης - τυφλών τηλεφωνητών που εποπτεύονται από το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας. Κάθε - φορά που δεν είναι δυνατή η κάλυψη θέσεων από υποψήφιους με τα ανωτέρω - προσόντα, επιτρέπεται ο διορισμός με τα προσόντα του άρθρου 18 του παρόντος. 2. Σε όσες περιπτώσεις θέσεις τηλεφωνητών εντάσσονται ως ειδικότητα σε άλλους - κλάδους, προσόν διορισμού για τις θέσεις αυτές ορίζεται αποκλειστικά το προσόν της - παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου.
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
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