

Ενότητα 1. Γενικά στοιχεία της θέσης εργασίας

Γενική Διεύθυνση:	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΑΓΟΜΕΝΗ ΣΤΟ ΔΗΜΑΡΧΟ
Διεύθυνση:	Επιχειρησιακού Προγραμματισμού και Σ.Τ.Π.Ε.
Τμήμα:	Μηχανογραφικής Υποστήριξης
Άμεσα Προϊστάμενος (τίτλος):	Προϊστάμενος του Τμήματος
Άμεσα Υφιστάμενοι (τίτλοι):	
Τίτλος θέσης:	Υπάλληλος εξυπηρέτησης αιτημάτων-helpdesk
Κλάδος / Ειδικότητα:	ΠΕ ή ΤΕ

Ενότητα 2. Καθήκοντα της θέσης εργασίας.

Κύρια καθήκοντα:
<p>Η ανάλυση των μηχανογραφικών αναγκών των υπηρεσιών του Δήμου, καθώς και των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου του Δήμου με επιτόπια έρευνα, συνεντεύξεις με υπαλλήλους, συλλογή γραπτών στοιχείων και όποια άλλη επιστημονική μέθοδος απαιτείται.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Η μέριμνα για την εκπαίδευση των χειριστών πάνω στο λογισμικό που υποστηρίζει.2. Η συγγραφή τεχνικών οδηγιών (documentation) για χρήση από τους προγραμματιστές και οδηγιών χειρισμού για τους χρήστες του λογισμικού.3. Η σύνταξη μελετών και τεχνικών προδιαγραφών για την προμήθεια έτοιμου λογισμικού και συναφών υπηρεσιών.4. Η διαχείριση των υποστηρικτικών συστημάτων και διατάξεων των τηλεφωνικών κέντρων τεχνολογίας IP.5. Η υποστήριξη του έτοιμου λογισμικού που προμηθεύεται ο Δήμος.6. Η συμμετοχή στον σχεδιασμό και την υλοποίηση έργων πληροφορικής, τα οποία έχουν έμμεση ή άμεση σχέση με τις Τεχνολογίες του Διαδικτύου και την Ηλεκτρονική Διοίκηση.7. Η παρακολούθηση της σχετικής Ελληνικής & Κοινοτικής Νομοθεσίας σε ότι αφορά τη χρήση των υπηρεσιών του διαδικτύου από τις Υπηρεσίες των ΟΤΑ και του Ελληνικού Δημοσίου και η υποστήριξη των διαδικασιών εφαρμογής αυτών στο Δήμο Θεσσαλονίκης.8. Η μέριμνα για την τήρηση των αρχείων ασφαλείας (backups) των συστημάτων που υποστηρίζει.9. Η μέριμνα για την επικοινωνία των υπαλλήλων του Δήμου με τη Δ/ση για προβλήματα-δυσλειτουργίες.

Ενότητα 3. Διαδικασίες που αφορούν τη συγκεκριμένη θέση εργασίας

Διαδικασίες:
<ol style="list-style-type: none">1. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Δ.Θ.2. ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.3. ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΧΡΗΣΤΩΝ ΣΕ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ.4. ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ (DOCUMENTATION) ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΓΡΑΦΕΙΟΥ.5. ΑΝΑΡΤΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΤΟΝ ΔΙΚΤΥΑΚΟ ΤΟΠΟ ΤΟΥ Δ.Θ.6. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΡΧΕΙΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ (BACKUP).7. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ ΣΕ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ.8. ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ.9. ΣΥΝΤΑΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΗ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ Δ.Θ.10. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ – ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.11. ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.12. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΕ ΠΡΩΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ (FIRST LEVEL SUPPORT) ΤΩΝ

- ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ – HELPDESK.
 13. ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΕ ΑΡΜΟΔΙΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ– HELPDESK.
 14. ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΟΜΑΔΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.

Ενότητα 4. Απαιτήσεις της θέσης εργασίας για γνώσεις, δεξιότητες και εμπειρία.

Βασικές γνώσεις, δεξιότητες και εμπειρία:

Εκπαίδευση:

Πτυχίο ή δίπλωμα ΠΕ/ΤΕ οποιουδήποτε τμήματος ή σχολής Πληροφορικής της ημεδαπής ή ισότιμων σχολών της αλλοδαπής.

Βασικές γνώσεις:

1. Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή και κυρίως ανοιχτού λογισμικού επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων, παρουσίασης, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
2. Γνώσεις χειρισμού των λειτουργικών συστημάτων και των εφαρμογών που χρησιμοποιεί ο Δ.Θ. σε πρώτο επίπεδο.
3. Γνώσεις μηχανογραφικής μοντελοποίησης διαδικασιών

Δεξιότητες / Ικανότητες:

Ικανότητα μηχανογραφικής ανάλυσης
 Ικανότητα συνεργασίας και επικοινωνίας
 Ικανότητα χρονοπρογραμματισμού εργασιών

Ξένες γλώσσες:

Απαραίτητη η καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας.

Εμπειρία:

Επιθυμητή η εμπειρία σε αντίστοιχη θέση.

Ενότητα 5. Έλεγχος και έγκριση από Προϊστάμενους

Ο Προϊστάμενος του Τμήματος: (Ονοματεπώνυμο & υπογραφή) Ημερομηνία ελέγχου & έγκρισης
Ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης: (Ονοματεπώνυμο & υπογραφή) Ημερομηνία ελέγχου & έγκρισης