ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

Αθήνα, 05/09/2017

ΕΛΚΕ: Υπηρεσία Υποστήριξης και Αρωγής Χρηστών (Helpdesk) - Διαδικασία πρόσληψης προσωπικού

Αγαπητές και αγαπητοί συνάδελφοι,

Θα ήθελα να σας ενημερώσω ότι από την Δευτέρα 11 Σεπτεμβρίου 2017, θα ξεκινήσει η λειτουργία της νέας υπηρεσίας του ΕΛΚΕ, Υποστήριξη και Αρωγή Χρηστών (Help Desk) για την εξυπηρέτησή σας μέσω του τηλεφωνικού αριθμού 210 727 5900, αλλά και μέσω του email helpdesk@elke.uoa.gr. Η υπηρεσία του Help Desk θα λειτουργεί καθημερινά από τις 9:00 έως τις 14.00.

Σκοπός της υπηρεσίας αυτής προς τα μέλη της πανεπιστημιακής κοινότητας και οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο, αποτελεί η απάντηση ερωτημάτων, η παροχή πληροφοριών και η υποστήριξη στην αντιμετώπιση προβλημάτων σχετικών με την λειτουργία του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας, τη διαχείριση των έργων και γενικότερα με τις παρεχόμενες υπηρεσίες του. Στόχος είναι, μετά από μια δοκιμαστική περίοδο, να αποτελέσει υπηρεσία μιας στάσης (one stop shop).

Η υπηρεσία Υποστήριξης και Αρωγής Χρηστών (Helpdesk), λαμβάνει, τηλεφωνικώς ή μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, καταγράφει και απαντά σε ερωτήματα, ενεργεί κατάλληλα για την επίλυση προβλημάτων και ενημερώνει σχετικά τους ενδιαφερόμενους και παρέχει άμεση και δυναμική βοήθεια στους συναλλασσόμενους. Σε ειδικές περιπτώσεις τα στελέχη της υπηρεσίας του Helpdesk προωθούν ερωτήματα που χρήζουν της εξειδικευμένης συνδρομής αρμοδίων υπαλλήλων των Τμημάτων του Ε.Λ.Κ.Ε., προκειμένου να απαντηθούν απευθείας από αυτούς.

Η ηλεκτρονική αποστολή αιτημάτων και λοιπών εγγράφων προς διεκπεραίωση

από τον ΕΛΚΕ θα συνεχίσει να γίνεται με την χρήση του κεντρικού email του ΕΛΚΕ rc@elke.uoa.gr.

Τέλος, σε συνέχεια της από 25.7.2017 επιστολής του Προέδρου της Επιτροπής Ερευνών, αναφορικά με την απασχόληση προσωπικού, θα θέλαμε να σας υπενθυμίσουμε ότι μετά την έναρξη ισχύος του ν. 4485/2017 (ΦΕΚ τ.Α΄ 114/2017) η επιλογή του επιστημονικού, διοικητικού και τεχνικού προσωπικού που απασχολείται σε έργα ή προγράμματα που διαχειρίζεται ο ΕΛΚΕ, θα γίνεται αποκλειστικά κατόπιν πρόσκλησης, είτε η απασχόληση αφορά σε σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου, είτε σε σύμβαση μίσθωσης έργου. Για το λόγο αυτό, παρακαλούνται όλοι οι Επιστημονικοί Υπεύθυνοι να ακολουθούν τη νέα διαδικασία επιλογής προσωπικού, όπως αυτή προβλέπεται στο άρθρο 64 του ν. 4485/2017. Ως εκ τούτου συμβάσεις απασχόλησης προσωπικού που κατατίθενται στο Πρωτόκολλο του ΕΛΚΕ μετά την έναρξη ισχύος του ως άνω νόμου, ήτοι μετά από 4.8.2017, χωρίς να έχει τηρηθεί η προβλεπόμενη από το νόμο διαδικασία, δεν μπορούν να γίνουν αποδεκτές.

Επίσης, να υπενθυμίσω την Ημερίδα σχετικά με τη λειτουργία του ΕΛΚΕ που έχει προγραμματιστεί για την Τετάρτη 27 Σεπτεμβρίου και ώρα 10 πμ στο Αμφιθέατρο "Καραθεοδωρή" του Τμήματος Μαθηματικών. Θα αποσταλεί έγκαιρα η Ημερήσια Διάταξη.

Θερμή παράκληση για την ενημέρωση σε σχέση με τα παραπάνω όλου του προσωπικού που εμπλέκεται σε διαδικασίες με τον ΕΛΚΕ.

Θάνος Δημόπουλος
Πρύτανης ΕΚΠΑ