

## Περιγραφή θέσης εργασίας

### Ενότητα 1. Γενικά στοιχεία της θέσης εργασίας

Γενική Διεύθυνση:	Τεχνικών Υπηρεσιών
Διεύθυνση:	Ανακύκλωσης & Διαχείρισης Αστικών Απορριμμάτων
Τμήμα:	Διοικητικής Υποστήριξης
Άμεσα Προϊστάμενος (τίτλος):	Προϊστάμενος Τμήματος Διοικητικής Υποστήριξης
Άμεσα Υφιστάμενοι (τίτλοι):	-
Τίτλος θέσης:	Υπάλληλος ΤΔΥ – Υπεύθυνος διαχείρισης τηλεφωνικού κέντρου
Κλάδος / Ειδικότητα:	ΔΕ, ΥΕ

### Ενότητα 2. Καθήκοντα της θέσης εργασίας.

#### Κύρια καθήκοντα:

(τα κύρια καθήκοντα απορρέουν από τις αρμοδιότητες του ΟΕΥ που αφορούν τη συγκεκριμένη θέση εργασίας)

1. Διαχείριση της λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου
2. Διαχείριση τηλεφωνικού καταλόγου ΔΘ και Δ/σης και τηλεφωνικών συνδέσεων
3. Τήρηση αρχείου κλήσεων τηλεφωνικού κέντρου.
4. Ομαδοποίηση και διαβίβαση αιτημάτων στα αρμόδια τμήματα
5. Συμμετοχή σε ομάδες εργασίας και επιτροπές

### Ενότητα 3. Διαδικασίες που αφορούν τη συγκεκριμένη θέση εργασίας

#### Διαδικασίες:

1. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ
2. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΕΣΩ ΣΤΟΧΩΝ
3. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΟΙΝΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ – ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
5. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

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

#### Βασικές γνώσεις, δεξιότητες και εμπειρία:

(προσδιορίζεται επακριβώς το είδος και το επίπεδο των γνώσεων και των δεξιοτήτων)

#### Εκπαίδευση:

ΔΕ, ΥΕ

#### Βασικές γνώσεις:

Γνώση λειτουργίας τηλεφωνικού κέντρου

#### Δεξιότητες / Ικανότητες:

Ικανότητα επικοινωνίας, ευγένεια, θετική σκέψη, ευελιξία, διορατικότητα, επιχειρηματικότητα

#### Ξένες γλώσσες:

Δεν είναι απαραίτητη

#### Εμπειρία:

Επιθυμητή η ενασχόληση σε θέματα επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων

**Ενότητα 5. Έλεγχος και έγκριση από Προϊστάμενους**

Ο Προϊστάμενος του Τμήματος:	..... (Ονοματεπώνυμο & υπογραφή)	..... Ημερομηνία ελέγχου & έγκρισης
Ο Προϊστάμενος της Δ/σης:	..... (Ονοματεπώνυμο & υπογραφή)	..... Ημερομηνία ελέγχου & έγκρισης