

Αξιολόγηση Υποψηφίων για τις θέσεις Ωρομίσθιου Προσωπικού Βοηθοί Καταστημάτων (ΒΚ), Βοηθοί Τηλεξυπηρέτησης (ΒΤ) και Βοηθοί Τεχνικής Εργασίας (ΒΤΕ)

Στάδια Διαδικασίας Αξιολόγησης Υποψηφίων	1
ΣΤΑΔΙΟ 1: Ηλεκτρονική Γραπτή Εξέταση.....	1
ΣΤΑΔΙΟ 2: Άσκηση Υπόδυσης Ρόλων/Τηλεφωνική Εξέταση και Βιογραφική Συνέντευξη.....	2
Κατάλογος Επιτυχόντων.....	3
Πρόσληψη Ωρομίσθιου Προσωπικού	4
Νομοθεσία Περί Πρόσληψης Ατόμων με Αναπηρίες στον Ευρύτερο Δημόσιο Τομέα	4
Ενημέρωση υποψηφίων	5

Στάδια Διαδικασίας Αξιολόγησης Υποψηφίων

ΣΤΑΔΙΟ 1:

Γραπτή Εξέταση ή Ηλεκτρονική Εξέταση

Όλοι οι υποψήφιοι θα κληθούν σε γραπτή ή ηλεκτρονική εξέταση η οποία θα περιλαμβάνει τις πιο κάτω ενότητες:

- Γλωσσικός Συλλογισμός (Ελληνικά).
- Αριθμητικός Συλλογισμός.
- Επαγωγικός συλλογισμός (inductive and deductive reasoning).
- Διαχείριση πληροφοριών και αξιοποίηση τους για εξυπηρέτηση των πελατών.
- Προσανατολισμός στον πελάτη.
- Τήρηση Διαδικασιών.
- Στοιχειοθέτηση/ Τεκμηρίωση (Documentation).
- Προσοχή στη λεπτομέρεια.

Οι υποψήφιοι θα ενημερωθούν κατά πόσο θα κληθούν σε γραπτή ή ηλεκτρονική εξέταση μετά τη λήξη της διαδικασίας υποβολής αιτήσεων γιατί ο τρόπος εξέτασης θα εξαρτηθεί από τον αριθμό υποψηφίων.

Στο στάδιο αυτό δεν υπάρχει ελάχιστη απαιτούμενη βαθμολογία. Θα αποκλειστούν μόνο τα άτομα με μηδενική βαθμολογία ή άτομα που δεν θα συμπληρώσουν κάποιο από τα τεστ που θα περιλαμβάνει η εξέταση ή άτομα που δεν θα συμπληρώσουν την εξέταση σύμφωνα με τις οδηγίες.

Σημειώστε ότι σε περίπτωση διεξαγωγής ηλεκτρονικής εξέτασης, κατά τη διάρκεια της εξέτασης θα υπάρχουν ενεργοποιημένοι οι πιο κάτω μηχανισμοί για έλεγχο της ορθολογιστικής συμπλήρωσης της εξέτασης:

- **Browser Off Focus:** καταγραφή της προσπάθειας του υποψηφίου να απομακρυνθεί από την οθόνη της αξιολόγησης π.χ. ανοίγοντας άλλη καρτέλα στο browser του, αυτό θα καταγράφεται.

- **Multi face Detection:** αυτόματη λήψη φωτογραφιών κατά τη διάρκεια της εξέτασης σε περίπτωση που περισσότερα από ένα άτομα εμφανιστούν μπροστά από την οθόνη.
- **Print Screen Count:** καταμέτρηση του αριθμού των φορών που ο υποψήφιος θα επιχειρήσει να τραβήξει screenshot την οθόνη κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης.
- **Copy Paste Attempt:** καταμέτρηση του αριθμού των φορών που ο υποψήφιος θα επιχειρήσει να πραγματοποιήσει αντιγραφή και επικόλληση από το περιεχόμενο των τεστ.

Σε περίπτωση που σε οποιοδήποτε στάδιο διαπιστωθεί ότι ο υποψήφιος δεν ακολούθησε τις οδηγίες της εξέτασης ή και η εξέταση δεν συμπληρώθηκε σύμφωνα με τις οδηγίες, τότε θα λαμβάνονται περαιτέρω μέτρα που δύναται να οδηγήσουν σε αποκλεισμό του υποψηφίου από τη διαδικασία ή και την πρόσληψη.

Οι υποψήφιοι που θα ολοκληρώσουν την ηλεκτρονική εξέταση θα κληθούν εντός έξι μηνών από την υποβολή της αίτησής τους, να παρουσιαστούν με την ταυτότητα τους στη Cyta για επιβεβαίωση των στοιχείων τους.

Στο επόμενο στάδιο της διαδικασίας, που περιγράφεται πιο κάτω, θα κληθούν οι πρώτοι 200 υποψήφιοι κατά σειρά κατάταξης για κάθε θέση, βάσει των αποτελεσμάτων στην ηλεκτρονική γραπτή εξέταση, και οι οποίοι πληρούν τα απαιτούμενα προσόντα και προϋποθέσεις, όπως αυτά δημοσιεύτηκαν στην προκήρυξη. Οι υποψήφιοι πρέπει να πληρούν τα απαιτούμενα προσόντα και προϋποθέσεις μέχρι την ημερομηνία λήξης υποβολής των αιτήσεων. Ο αριθμός αυτός μπορεί να διαφοροποιείται σε κάθε προκήρυξη αναλόγως του αριθμού κοινών υποψηφίων μεταξύ των θέσεων καθώς και των αναγκών για κάθε θέση έτσι ώστε να καλούνται τουλάχιστον 150 ξεχωριστά άτομα για κάθε θέση.

ΣΤΑΔΙΟ 2:

Άσκηση Υπόδυσης Ρόλων/Τηλεφωνική Εξέταση και Βιογραφική Συνέντευξη

Στο στάδιο αυτό θα κληθούν σε Άσκηση Υπόδυσης Ρόλων (για Βοηθούς Καταστημάτων - ΒΚ) ή Τηλεφωνική Εξέταση (για Βοηθούς Τηλεεπικοινωνιών - ΒΤ) και Βιογραφική Συνέντευξη (για όλες τις θέσεις) οι πρώτοι **200 υποψήφιοι κατά σειρά κατάταξης για κάθε θέση, βάσει των αποτελεσμάτων της ηλεκτρονικής γραπτής εξέτασης, που πληρούν τα απαιτούμενα προσόντα και προϋποθέσεις πρόσληψης όπως αυτά δημοσιεύτηκαν στην προκήρυξη.** Πριν το στάδιο αυτό θα ζητηθεί από τους υποψήφιους να στείλουν ηλεκτρονικά, αντίγραφο των απαιτούμενων πιστοποιητικών για αξιολόγηση. Τα ελάχιστα απαιτούμενα προσόντα και οι προϋποθέσεις πρόσληψης αναγράφονται στην προκήρυξη των θέσεων.

Οι ικανότητες που θα εξεταστούν στο στάδιο αυτό είναι οι εξής:

- **Άσκηση Υπόδυσης Ρόλων** (για θέσεις ΒΚ): Προφορική Επικοινωνία στα Ελληνικά, Ποιότητα Φωνής, Επαφή με τον πελάτη, Πειστικότητα, Αντοχή στην πίεση.
- **Τηλεφωνική Εξέταση** (για θέσεις ΒΤ): Προφορική Επικοινωνία στα Ελληνικά, Ποιότητα/Τόνος Φωνής, Επαφή με τον πελάτη, Πειστικότητα, Αντοχή στην πίεση.

- **Βιογραφική Συνέντευξη** (για όλες τις θέσεις): Συμβατότητα για το ρόλο, στάση/ συμπεριφορά, σχετικά προσόντα και πείρα, ταύτιση με τη θέση, κτλ, Προφορική Επικοινωνία (στα Αγγλικά) και βασικές γνώσεις χρήσης τεχνολογίας.

Επιτυχόντες υποψήφιοι στο Στάδιο 2 θα θεωρούνται όσοι ολοκληρώσουν με επιτυχία ή/και εξασφαλίσουν την ελάχιστη απαιτούμενη βαθμολογία στο κάθε μέρος ξεχωριστά:

- Άσκηση Υπόδυσης Ρόλων / Τηλεφωνική Εξέταση – ελάχιστη απαιτούμενη βαθμολογία: 50%
- Βιογραφική συνέντευξη - ελάχιστη απαιτούμενη βαθμολογία: 50%

Βαρύτητα διαφόρων σταδίων

Θέση ΩΠ	Στάδιο Αξιολόγησης	Βαρύτητα (100%)	Ελάχιστη Απαιτούμενη Βαθμολογία
ΒΤ, ΒΚ,	ΣΤΑΔΙΟ 1 Ηλεκτρονική γραπτή εξέταση	50%	-
ΒΚ	Άσκηση Υπόδυσης Ρόλων	35%	50%
ΒΤ	Τηλεφωνική εξέταση		50%
ΒΤ, ΒΚ	Βιογραφική Συνέντευξη	15%	50%

Περισσότερες πληροφορίες για την κάθε εξέταση θα αναφέρονται στις αντίστοιχες **επιστολές πρόσκλησης** των υποψηφίων που θα σταλούν μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (e-mail).

Κατάλογος Επιτυχόντων

Οι υποψήφιοι που θα πετύχουν σε όλα τα στάδια της διαδικασίας αξιολόγησης θα περιληφθούν σε **Κατάλογους Επιτυχόντων ανά θέση**, από τους οποίους θα διενεργούνται προσλήψεις στις θέσεις με βάση τη σειρά κατάταξης των υποψηφίων ανά θέση αν και όταν προκύψουν ανάγκες πρόσληψης.

Ο κάθε κατάλογος έχει ισχύ 1 χρόνο (ή μέχρι να εξαντληθεί).

Προσλήψεις θα διενεργούνται στις θέσεις, αν και όταν προκύψουν ανάγκες πρόσληψης, με βάση:

- τη σειρά κατάταξης των υποψηφίων, και
- τη διαθεσιμότητα των υποψηφίων για εργασία σύμφωνα με τα ωράρια της θέσης για την οποία θα προσληφθούν κατά την περίοδο που θα προκύψουν οι ανάγκες.

Προσφορά διορισμού για πρόσληψη Ωρομίσθιου Προσωπικού

Πριν την πρόσληψη θα εξεταστεί η κατάσταση υγείας και η φυσική καταλληλότητα του υποψήφιου για εκτέλεση των καθηκόντων της θέσης στην οποία θα προσληφθεί. Η πολύ καλή κατάσταση υγείας και φυσική καταλληλότητα σε βαθμό που να επιτρέπουν τη διεκπεραίωση των καθηκόντων της θέσης, αποτελούν ουσιαστικές και καθοριστικές επαγγελματικές προϋποθέσεις.

Το κόστος των ιατρικών εξετάσεων θα καλύπτεται από την Cyta εκτός αν ο υποψήφιος αποσύρει την αποδοχή της προσφοράς διορισμού του μετά την ολοκλήρωση των απαιτούμενων ιατρικών εξετάσεων, οπότε και θα πρέπει ο υποψήφιος να καταβάλει το αντίστοιχο εκάστοτε ποσό.

Σημειώνεται ότι σε περίπτωση που επιτυχών υποψήφιος αποδεκτεί προσφορά για πρόσληψη σε οποιαδήποτε θέση για την οποία έχει περάσει με επιτυχία τη διαδικασία αξιολόγησης, τότε αυτόματα θα διαγράφεται και από τον άλλο Κατάλογο Επιτυχόντων στον οποίο ενδεχομένως να περιλαμβάνεται.

Από τους καταλόγους θα διαγράφονται οριστικά οι επιτυχόντες που:

- Θα αρνηθούν να αποδεχτούν προσφορά για εργασία τρεις (3) φορές.
- Ενώ αποδέχονται τη προσφορά διορισμού για τη θέση, τελικά δεν παρουσιάζονται για υπογραφή συμβολαίου εργοδότησης ή ιατρικές εξετάσεις, χωρίς να ενημερώσουν εκ των προτέρων.
- Είναι αδύνατο να εντοπιστούν λόγω ελλείπων ή λανθασμένων στοιχείων επικοινωνίας.
- Διαφανεί κατά τον έλεγχο των πρωτότυπων πιστοποιητικών ότι δεν καλύπτουν τα απαιτούμενα προσόντα/προϋποθέσεις για πρόσληψη.

Νομοθεσία Περί Πρόσληψης Ατόμων με Αναπηρίες στον Ευρύτερο Δημόσιο Τομέα

Η διαδικασία διεξάγεται λαμβάνοντας υπόψη και τις πρόνοιες του Περί Πρόσληψης Ατόμων με Αναπηρίες στον Ευρύτερο Δημόσιο Τομέα Νόμου. Υποψήφιοι που εμπίπτουν στον σχετικό Νόμο, μετά από αξιολόγηση από το αρμόδιο τμήμα Κοινωνικής Ενσωμάτωσης (της Δημόσιας Υπηρεσίας), θα περιλαμβάνονται σε ξεχωριστό κατάλογο επιτυχόντων (για κάθε θέση), νοουμένου ότι:

- (α) πληρούν τα απαιτούμενα προσόντα και προϋποθέσεις πρόσληψης όπως αυτά δημοσιεύτηκαν στην προκήρυξη των θέσεων (υπό την προϋπόθεση προσκόμισης των απαραίτητων πρωτότυπων αποδεικτικών πιστοποιητικών),
- (β) ζήτησαν όπως αξιολογηθούν στα πλαίσια του περί Πρόσληψης Ατόμων με Αναπηρίες στον Ευρύτερο Δημόσιο Τομέα Νόμο και κρίθηκαν από Ειδική Πολυθεματική Επιτροπή του Τμήματος Κοινωνικής Ενσωμάτωσης ότι εμπίπτουν στις πρόνοιες της πιο πάνω νομοθεσίας και κρίθηκαν ότι είναι κατάλληλοι για την εκτέλεση των καθηκόντων της θέσης, και
- (γ) πέρασαν με επιτυχία όλα τα στάδια της διαδικασίας αξιολόγησης.

Αιτητές που επιθυμούν να αξιολογηθούν στα πλαίσια της πιο πάνω νομοθεσίας θα πρέπει να το δηλώσουν στην αίτηση τους και να αποστείλουν τα σχετικά ιατρικά πιστοποιητικά τους στο vacancies@cyta.com.cy αμέσως μετά την υποβολή της αίτησης τους.

Σημειώνεται ότι η ηλεκτρονική ή γραπτή εξέταση θα γίνει πριν την αξιολόγηση από το Τμήμα Κοινωνικής Ενσωμάτωσης που αναφέρεται στην παράγραφο (β) πιο πάνω και για συμπλήρωση της ηλεκτρονικής γραπτής εξέτασης δεν θα μπορεί να γίνει η παραχώρηση οποιασδήποτε διευκόλυνσης. Όπως ήδη αναφέρθηκε πιο πάνω, στο στάδιο της ηλεκτρονικής ή γραπτής εξέτασης θα καταρτίζεται κατάλογος με σειρά κατάταξης και δεν υπάρχει ελάχιστη απαιτούμενη βαθμολογία. Στο επόμενο στάδιο της διαδικασίας θα κληθούν μόνο τα άτομα που συμμετείχαν στην εξέταση.

Για την πρόσληψη των υποψηφίων που περιλαμβάνονται στους καταλόγους επιτυχόντων θα εφαρμόζονται οι πρόνοιες της σχετικής νομοθεσίας σε συνεννόηση και με το αρμόδιο τμήμα Κοινωνικής Ενσωμάτωσης.

Ενημέρωση υποψηφίων

Τονίζεται ότι η ενημέρωση των υποψηφίων στα διάφορα στάδια της διαδικασίας γίνεται κυρίως μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mails) ή/και γραπτών μηνυμάτων (sms) με βάση τα στοιχεία που δηλώθηκαν στην αίτηση. Παρακαλούνται οι υποψήφιοι να ελέγχουν το Spam/Junk Folder στο ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο (e-mail) καθώς και ότι δεν υπάρχει φραγή στο κινητό τους τηλέφωνο για παραλαβή των γραπτών μηνυμάτων (sms). Σε περίπτωση που τα στοιχεία επικοινωνίας των υποψηφίων διαφοροποιηθούν οποιαδήποτε στιγμή σε σχέση με αυτά που έχουν υποβληθεί στην αίτηση είναι αποκλειστική ευθύνη των ιδίων να ενημερώσουν τις Υπηρεσίες Προσωπικού της Cyta με ηλεκτρονικό μήνυμα στο vacancies@cyta.com.cy, αναγράφοντας τα εξής στοιχεία: ονοματεπώνυμο, αριθμό ταυτότητας και τα στοιχεία επικοινωνίας που έχουν διαφοροποιηθεί.

Η Cyta ουδεμία ευθύνη φέρει για τον αποκλεισμό υποψηφίων από τη διαδικασία λόγω μη εντοπισμού ή/και ενημέρωσης τους σε περίπτωση διαφοροποίησης των στοιχείων επικοινωνίας τους ή/και αδυναμίας επικοινωνίας για λόγους υπό τον έλεγχο τους (π.χ. φραγή στη λήψη μηνυμάτων, μη έλεγχος όλων των φακέλων-μηνυμάτων του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κτλ).