

## **TERMENI DE REFERINȚĂ**

*pentru angajare în funcția de recepționist*

### **I. INFORMAȚII GENERALE**

A.O. „Inițiativa Pozitivă” în acordului de cooperare nr.2209131: NiN Ukrainian Refugee Support and Winterization Program in the Republic of Moldova, semnat între Caritas Austria și A.O. „Inițiativa Pozitivă”, Asociația Obștească „Inițiativa Pozitivă”, **organizează concurs pentru angajarea a 2 persoane în calitate de recepționist pentru Centru medico-social.**

#### **Obiectivele proiectului**

De a contribui la răspunsul de urgență eficient pentru refugiații ucraineni din Republica Moldova, de a întări reziliența familiilor gazdă din Moldova și populației locale vulnerabile și pentru a sprijini coeziunea dintre grupuri.

### **II. OBIECTIVUL SERVICIILOR**

Obiectivul serviciilor constă în oferirea suportului specializat pentru desfășurarea activităților preconizate în cadrul proiectului.

### **III. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR ȘI A RESPONSABILITĂȚILOR SPECIFICE**

#### **Specialista/specialistul va avea următoarele responsabilități:**

1. Întâlnirea clienților;
2. Oferirea informației către client despre serviciile prestate în cadrul Centrului;
3. Primirea și prelucrarea apelurilor telefonice și a mesajelor primare;
4. Recepționarea și prelucrarea documentației parvenite (corespondenței de intrare);
5. Gestionarea documentației electronice și pe suport de hârtie a Centrului (registre electronice, calendar);
6. Înregistrarea vizitatorilor centrului;
7. Înregistrarea beneficiarilor conform programului de lucru al specialiștilor (managementul unui calendar de vizite);
8. Informarea prin apeluri sau mesaje despre anularea sau reprogramarea vizitei;
9. Desfășoară convorbiri telefonice cu pacienții pentru a confirma programarea pacientului la medic. Confirmarea programării se efectuează cu o zi înainte de programarea pacientului;
10. Lucru cu aparatul de casă;
11. Documentarea feedback-ului după ce clientul a vizitat un specialist;
12. Verificarea prezentei/activității cardului magnetic a clientului - redirectionare către specialistul de serviciu pentru crearea unui card în caz de lipsă a acestuia;
13. Răspunde de păstrarea/eliberarea cartelelor medicale ale clientului;
14. Coordonează accesul pacienților către serviciul medical;
15. Gestionarea solicitărilor primite pe e-mail privind consultațiile sau informațiile de care au nevoie pacienții;
16. Controlul respectării curățeniei și ordinii la recepție și în zona de așteptare.

#### IV. CERINȚELE DE CALIFICARE (criterii de evaluare):

##### **Specialista/specialistul trebuie să dețină următoarele calificări:**

###### **(i) Experiență generală (40 puncte)**

- Studii superioare sau medii de speciale în domeniul medical, social sau juridic;
- Experiența într-o poziție similară va constitui un avantaj.

###### **(ii) Corespunderea pentru sarcină. Limba și experiența relevantă (60 puncte)**

- Experiență de lucru inclusiv cu persoanele din grupurile social vulnerabile și cele cu risc sporit de infectare HIV va constitui un avantaj;
- Cunoașterea limbilor rusă și română, scris/citit (cunoașterea limbii engleze va constitui un avantaj);
- Cunoașterea programelor de calculator de bază: Microsoft Office, Word și Excel;
- Abilități bune de comunicare. Stil de comunicare prietenos, empatic cu beneficiarii;
- Abilitatea de a lucra în echipă.

#### V. CRITERII DE EVALUARE

CRITERII DE EVALUARE	PUNCTAJ MAXIM POSIBIL
Calificări generale	40 puncte
Experiență și calificări specifice. Experiență relevantă	60 puncte
<b>Total:</b>	<b>100 puncte</b>

Candidații ai căror CV-uri vor corespunde criteriilor menționate în „Termenii de Referință” și vor acumula un punctaj mai mare de 80 de puncte vor fi invitați la interviu.

#### VI. REMUNERAREA ȘI PROGRAMUL DE LUCRU

Remunerarea va presupune o sumă fixă conform bugetului disponibil. Timpul de lucru - 0,5 salariu. Plata se va face în lei, după deducerea tuturor taxelor.

#### VII. DURATA PRESTĂRII SERVICIILOR/CONTRACTĂRII:

Persoana selectată își va asuma îndeplinirea tuturor responsabilităților prevăzute în cadrul prezentului document. Activitatea sa va începe de la data semnării contractului cu o durată de până la 31.12.2023, **cu posibilitatea prelungirii**. Angajatul va agreea toate activitățile cu Coordonatorul proiectului.

#### VIII. CERINȚE DE RAPORTARE

Angajatul va pregăti și va prezenta Coordonatorului proiectului raportul de activitate.