

Міжнародний благодійний фонд «Альянс громадського здоров'я» оголошує конкурс щодо консультаційних послуг із надання послуг ІТ та адміністрування онлайн ресурсу Хелп24

Міжнародний благодійний фонд «Альянс громадського здоров'я» (далі – Альянс) є провідною недержавною професійною організацією, що у співпраці з державними партнерами та громадськими організаціями здійснює істотний вплив на епідемії ВІЛ/СНІДу, туберкульозу, вірусних гепатитів та інші соціально небезпечні захворювання в Україні шляхом надання фінансової і технічної підтримки відповідних програм, якими охоплено понад 300 000 найбільш уразливих груп населення, що є найвищим показником у Європі. Команда Альянсу налічує понад 100 професіоналів. Більше про діяльність Альянсу можна дізнатися на веб-сайті: www.aph.org.ua

Альянс громадського здоров'я оголошує конкурс на відбір консультанта для надання послуг адміністратора онлайн ресурсу **Хелп24** (<https://help24.org.ua/>), де надаються пара юридичні, психологічні консультації, а також консультації медичних експертів із різних питань для представників ключових груп.

Завдання, що виконуватиме адміністратор онлайн платформи:

1. Ведення комунікації з потенційними клієнтами, отримувачами послуг, ресурсу. Робота з потенційними клієнтами за допомогою агрегатора соціальних мереж та месенджерів, CRM.
2. Обробка пошти (оф-лайн звернення від клієнтів) та вихідної кореспонденції (робота з неприйнятими зверненнями).
3. Ведення комунікацій клієнтів на сайті Help24 (в чаті технічної допомоги сайту):
 - Допомога клієнтам із реєстрацією у персональному кабінеті, у разі потреби та отримання відповідного запиту.
 - Допомога клієнтам із обранням консультанта, за запитом.
 - Супровід клієнта до запису його на консультацію до обраного спеціаліста.
 - Відстеження статусу проведення консультації тих клієнтів, що звернулися саме до них за допомогою: запланована, закінчена, консилиум.
 - Контроль за відправленням нагадування на електронну пошту клієнта про заплановану консультацію.
 - Оперативний зв'язок із клієнтами, у разі їх несвоєчасної появи на консультацію.
 - Постійний зв'язок із консультантами та клієнтами на предмет нагадування про консультацію (за допомогою мобільного зв'язку та месенджерів).
 - Створення запитів для старшого адміністратора стосовно типових питань (створення нових шаблонів) (внутрішні комунікації CRM).
4. Створення добових звітів.
5. Допомога у координації графіку роботи консультантів сайту.
6. Зв'язок і командою ІТ фахівців задля забезпечення безперебійної роботи сайту.
7. Редагування профілей консультантів на сайті, у разі потреби.
8. Інше, за потребою та запитом команди проекту.

Основні компетенції потенційного кандидата:

- Відповідальність.
- Креативність.
- Комунікаційні навички: здатність ефективно спілкуватися з клієнтами через різноманітні онлайн інструменти.
- Пунктуальність та уважність до деталей.
- Бажання навчатися та удосконалюватися.
- Вміння працювати в команді.
- Дотримання дедлайнів.
- Впевнений користувач Viber, Facebook, Instagram, Telegram та інших соціальних мереж.
- Впевнений користувач пакету Office.
- Володіння діловим стилем української письмової та усної мови.

- Здатність ефективно аналізувати проблеми, шукати рішення і приймати рішення.
- Здатність швидко вивчати нові технології і тримати крок з розвитком галузі.
- Бажання брати участь у подоланні епідемії ВІЛ/СНІД, туберкульозу, вірусних гепатитів та інші соціально небезпечні захворювання в Україні.

Термін, на який залучатимуться консультанти: березень 2024 – грудень 2024 р. із можливістю продовження контракту, за умови фінансування.

Консультант звітує менеджерів проекту.

Умови праці: консультант, оплата за результатами співбесіди, робота в динамічній команді.

Консультант надає послуги та/або виконує роботу протягом зазначеного терміну за договором цивільно-правового характеру з можливістю продовження договору. Наявність реєстрації у якості ФОП обов'язкова. Оплата буде здійснюватися за наданий обсяг послуг/обсяг виконаних робіт. Звертаємо увагу на те, що особи, які мають статус державних службовців, не можуть приймати участь у конкурсі. Тільки відібрані кандидати отримають повідомлення. Альянс залишає за собою право не пояснювати причини відмови.

У разі вашої зацікавленості, прохання надсилати резюме та мотиваційний лист на електронну адресу shvirin@aph.org.ua із назвою позиції у темі листа не пізніше **16 березня 2024 року**.

МБФ «Альянс громадського здоров'я» сповідує політику рівних можливостей та вітає участь у конкурсі кваліфікованих осіб із усіх верств суспільства.