



تعلن جمعية الهلال الأحمر عن حاجتها لتعيين مدير غرفة الإتصال المركزي والعمليات في مقرها العام في البيرة - شارع القدس وعلى أن تنطبق على المتقدم المعايير المذكورة أدناه، علماً أن الموعد الأخير لاستقبال الطلبات هو نهاية دوام يوم الأحد 20-4-2025. تستقبل الطلبات فقط من خلال البريد الإلكتروني المدرج في هذا الإعلان. يمكن الاطلاع على تفاصيل الوظيفة من خلال موقع الجمعية الإلكتروني

[Careers \(palestinercs.org\) - جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني](http://palestinercs.org)

### الوظيفة: مدير غرفة الإتصال المركزي والعمليات

#### عن الجمعيه:

جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، هي جمعية وطنية ذات شخصية إعتبارية مستقلة، معترف بها رسمياً، وهي أحد مكونات الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر، تمارس نشاطها في الأرض الفلسطينية المحتلة وفي مناطق تجمعات الشعب الفلسطيني. تعمل الجمعية في مجال العمل الانساني والإغاثة والخدمات الصحية والاجتماعية.

#### ملخص الوظيفة:

يعتبر مدير غرفة الإتصال المركزي والعمليات هو المسؤول المباشر عن الإشراف اليومي لسير عمليات الإتصال و الرد في غرفة العمليات بحيث يساهم في عملية تطوير القدرات الخاصة بموظفي ومناوبي غرفة الإتصالات وتلبية الاحتياجات الإدارية والفنية للغرفة لضمان سير عملية الإتصالات بجودة عالية بالإضافة إلى الإشراف على عمل غرفة العمليات المركزية والتي تعد ذات أهمية فائقة من حيث إدارة المعلومات من وإلى الدوائر المختلفة في أفرع الجمعية كافة، ومتابعة وإدارة سير العمليات المختلفة المتعلقة في الاستجابة الطارئة، وكافة المهام الدورية لغرفة العمليات المركزية، خصوصاً في حالات الطوارئ والضغط على الخدمة حيث يتحول عمل كل من غرفة الإتصال المركزي وغرفة العمليات إلى مقسم طوارئ، ويكون عمل الموظفين والمناوبين في كلا الغرفتين كعمل وحدة استجابة طارئة واحدة، يتم فيها العمل بالإجراءات المرتبطة ببروتوكول غرفة العمليات والإجراءات التابعة لحالات الطوارئ.



## المهام والمسؤوليات:

### غرفة الإتصال المركزي وغرفة العمليات

- تطوير ومتابعة تنفيذ الأهداف والغايات والسياسات والإجراءات ومعايير العمل في غرفة الاتصال.
- إدارة ومتابعة عمل موظفي غرفة الاتصالات المركزية والمناوبين في غرفة العمليات اليومي من خلال الإشراف المباشر.
- متابعة الإلتزام بالبروتوكول الطبي والبروتوكولات الأخرى مثل الإرشادات الطبية للمتصل أو نوعية المركبة المطلوبة لتنفيذ المهمة.
- إعداد جدول الموظفين والمناوبين لتوفير التغطية على مدار 24 ساعة و 7 أيام على مدار الشهر.
- المشاركة في اختيار الموظفين المعينين أو المتطوعين مع التركيز على أصحاب الخلفية الجغرافية الممتازة والمعرفة الفنية الصحيحة.
- المشاركة في تدريب وتأهيل الموظفين في غرفة الإتصال والمناوبين في غرفة العمليات على إجراءات العمل، المصطلحات، التعامل مع الحالات المختلفة وذلك حسب الحاجة وحالة الطوارئ.
- تقييم أداء الموظفين ومدى الانضباط ضمن المطلوب.
- متابعة التحديث والصيانة والتشغيل لجميع أجهزة وبرامج الإستقبال والإرسال بدعم دوري من قسم تكنولوجيا المعلومات.
- القيام بالمهام والمتابعات المختلفة مع الدوائر المعنية كدائرة إدارة مخاطر الكوارث، والإسعاف والتخطيط، والإعلام، والعلاقات العامة، والتخطيط والشراكات والمشاريع، أو أي من الجهات الخارجية المعنية.
- الإشراف والعمل كحلقة وصل بين الموظفين وسيارات الإسعاف ومدراء المراكز في الميدان للوصول للهدف المنشود.
- رفع التوصيات الخاصة برفع الأداء والكفاءات لاعتمادها من قبل أصحاب القرار.
- تمثيل الجمعية محلياً ودولياً في الاجتماعات وورشات العمل فيما يتعلق بغرفة الإتصالات المركزية أو أي موضوع ذات علاقة.



- مراقبة ومتابعة أداء موظفي غرفة الاتصال والمهام الدورية للمناوبين من خلال الاستماع للمكالمات المسجلة بشكل عشوائي وتصحيح الأخطاء إن وجدت مع التركيز على الدروس المستفادة والإستناد للتجارب الواقعية.
- الإشراف والمتابعة على تحديث وإعداد وتجهيز التقارير الدورية والخاصة بشكل دوري.
- أي مهام أخرى تطلب منه/منها.

#### المؤهلات والخبرة المطلوبة:

- درجة البكالوريوس في أي من المجالات الصحية أو الطبية أو الإسعاف والطوارئ أو تكنولوجيا المعلومات أو إدارة الأعمال أو أي مجال ذو علاقة.
- خبرة عملية لا تقل عن 5 سنوات في وظيفة مماثلة.
- القدرة على التعامل مع المشاكل المختلفة وحلها.
- الإلمام بالقوانين الجنائية والمدنية.
- معرفة بالجغرافيا المحلية وحدود الاختصاص.
- إجادة تامة للغة العربية والانجليزية، ومعرفة اللغة العبرية تعتبر أفضلية.
- القدرة على استخدام برامج الكمبيوتر المختلفة .
- إجادة التعامل مع الأجهزة التقنية ومعدات الهاتف وبرامج الاتصال.
- إجادة مهارات التواصل مع الشخصيات المختلفة والقدرة على التفاوض.
- إمتلاك المهارات التنظيمية والقيادية بشكل ممتاز .



### واجبات مشتركة:

1. الإلتزام بمدونة السلوك.
  2. الإلتزام بمبادئ الحركة الدولية.
  3. العمل على تنفيذ أهداف الجمعية وإيصال رسالتها الإنسانية.
  4. الإلتزام بتنفيذ تعليمات وتوصيات المسؤول المباشر والإدارة العليا للجمعية.
- على من تنطبق عليهم الشروط المطلوبة للوظيفة إرسال السيرة الذاتية على البريد الإلكتروني [jobs@palestinerccs.org](mailto:jobs@palestinerccs.org) مع ضرورة اضافة اسم الوظيفة في العنوان