



# UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees  
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

---

## Vacancy Notice

**Vacancy Number:** IC-20-01

**Title:** UPHI Hotline Operator

**Duty Station:** Tehran

**Type of Contract:** Individual Contractor

Interested applicants should directly send their Personal History Forms to email address: [irnrevac@unhcr.org](mailto:irnrevac@unhcr.org) or refer to below websites:

UNHCR website: <https://www.unhcr.org/ir/unhcr-iran/>

**Closing date: 18 January 2020**

**Please make sure you will mention the Vacancy Number (IC-20-01) in the subject line of your email.**

Applicants who do not submit the Personal History Form; or do not mention the vacancy number at subject line of their emails; or those who apply after the deadline will not be included in the list of applicants.

**\*\*\* ONLY Former Afghan DAFI Scholarship Students are eligible to enrol. \*\*\***

## **Terms of Reference (ToR) UPHI Hotline Operators**

**Under the supervision of the Health Sub-Unit, the main duties and responsibilities include:**

- Receiving incoming calls to the Universal Public Health Insurance (UPHI) hotline, and answering refugees' questions on the insurance scheme accordingly
- If deemed necessary, phoning the most vulnerable refugees (Amayesh XII holders) who have not yet enrolled in UPHI (Salamat) insurance to inform them of the scheme, and encourage their enrolment
- Recording details of the telephone inquiries and responses given, according to the format provided by UNHCR
- Answering refugee inquiries with reference to the Q&A and training information provided by UNHCR only
- Following-up on issues raised by refugees and recording the status of the issue in the call log
- Referring refugee inquiries unrelated to IHIO Salamat Insurance to the appropriate organization/office/unit/staff member according to the contact referral information provided by UNHCR
- During the enrolment period, providing daily call logs to UNHCR

**Qualification/Required skills, experience and personal competencies:**

- **Former** DAFI student;
- Competent knowledge of computer software (experience in Microsoft Office Excel, Word, Outlook);
- Excellent communications skills including empathetic interaction skills with refugees;
- Attention to detail;
- Ability to work independently and as a team;
- Ability to work under pressure
- Previous experience working in office environment desirable, but not essential;
- Fluency in Farsi;
- Competent written and spoken English language skills;
- Fluency in Dari considered an asset;
- Passionate about refugee issues and public health;

**Terms and Conditions:**

This is a one month contract with possibility of renewal.

## شرایط و ضوابط

### اپراتورهای خط تلفن ویژه طرح بیمه سلامت

#### تحت نظارت واحد بهداشت، وظایف و مسئولیت‌ها عبارتند از:

- دریافت تماس‌های تلفنی با خط ویژه طرح بیمه سلامت همگانی، و پاسخ‌گویی به سوالات پناهندگان در رابطه با طرح بیمه
- در صورت نیاز، تماس تلفنی با آسیب‌پذیرترین پناهندگان (دارندگان کارت آمایش دوره چهاردهم) که در طرح بیمه سلامت ثبت نام نکرده‌اند و اطلاع‌رسانی در مورد طرح و تشویق آنها برای ثبت نام در این طرح
- ثبت جزئیات سوالات تلفنی و پاسخ ارائه شده بر اساس فرم تهیه شده توسط کمیساریای عالی سازمان ملل متحد در امور پناهندگان
- پاسخ‌گویی به سوالات پناهندگان تنها با توجه به اطلاعات ارائه شده در فرم سوالات متداول و پاسخ‌ها و آموزش برگزار شده توسط کمیساریای عالی سازمان ملل متحد در امور پناهندگان
- پیگیری مسائل و مشکلات مطرح شده از سوی پناهندگان و ثبت مسائل و مشکلات در دفاتر ثبت تماس‌های تلفنی
- در صورت طرح مسائلی که ارتباطی به طرح بیمه سلامت ندارند، اپراتورها باید پناهندگان مورد نظر را با توجه به فهرست اطلاعات تماس ارائه شده توسط کمیساریای عالی سازمان ملل متحد در امور پناهندگان به سازمان/دفتر/واحد/کارکنان مربوطه
- ارائه فهرست تماس‌های روزانه به کمیساریای عالی سازمان ملل متحد در امور پناهندگان در حین ثبت نام

#### مهارت‌ها، تجارت و صلاحیت فردی

- دانش آموز سابق طرح دافی؛
- دانش کاربری نرم‌افزارهای رایانه‌ای (تجربه کار با Microsoft Office, Excel, Word, Outlook)؛
- مهارت‌های خوب ارتباطی از جمله مهارت‌های تعامل همراه با همدردی با پناهندگان؛
- توجه به جزئیات؛
- توانایی کار فردی و گروهی؛
- توانایی فعالیت تحت فشار کاری؛
- تجربه پیشین کار در محیط دفتری که گزینه‌ای ترجیحی بوده و الزامی نیست؛
- تسلط کامل به زبان فارسی؛
- مهارت نوشتاری و گفتاری در زبان انگلیسی؛
- تسلط بر زبان دری امتیازی مثبت تلقی می‌گردد؛
- حساس نسبت به مسائل پناهندگان و بهداشت عمومی؛

#### شرایط و ضوابط:

قرارداد همکاری یک ماهه با احتمال تمدید.