

Îmbunătățirea serviciilor de consiliere telefonică oferită de Biroului Migrație și Azil al Ministerului Afacerilor Interne



Astăzi, 13 aprilie 2022, s-a dat start Atelierului de instruire a consilierilor Centrului de Apel al Biroului Migrație și Azil (BMA) al Ministerului Afacerilor Interne. Scopul instruirii este de a iniția consilierii și voluntarii implicați în activitatea Centrului de apel în principiile funcționării unui serviciu de consiliere telefonică și de a le furniza setul de cunoștințe necesare, pentru a-și putea exercita activitatea în corespundere cu standardele de calitate a serviciului.

În urma ședințelor de instruire, din perioada 13-15 aprilie, grupul de specialiști instruiți vor fi inițiați în aspecte de interacțiune și comunicare cu diferite categorii de beneficiari ai consultațiilor la telefon. De asemenea, consultanții vor obține un algoritm de consiliere și instrumente necesare pentru buna desfășurare a asistenței.

Un alt aspect important, pus în discuție, va fi delimitarea categoriilor de apeluri, conform competenței BMA.

Agenda atelierului de instruire conține teme de importanță majoră pentru specialiștii Centrului de apel, fiind relevante în condițiile desfășurării activității în regim intensiv și suprasolicitant. Totodată, în cadrul atelierului vor avea loc simulări de apeluri ce vizează mandatul centrului de apel, precum și simulări de apel SOS.

Atelierul de instruire este organizat de Centrul Internațional „La Strada” în parteneriat cu Biroul Migrație și Azil, cu suportul Organizației Internaționale pentru Migrație, reprezentată în Republica Moldova.

Menționăm că Linia verde a Biroului migrație și azil (080001527) activează 24/24, în scopul asigurării asistenței informaționale. Toate apelurile către Linia verde sunt gratuite.

