ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Тендерного комітету
Мінреінтеграції

від _____ р. № ____

ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ
на надання консультаційних послуг

«Опитування бенефіціарів з відгуками»
(Договір № 3R-MRTOT-CS-13)

Країна: Україна
Проєкт: «Східна Україна: возз'єднання, відновлення та відродження (Проєкт 3В)»
Сектори: соціальний розвиток, транспорт та сільське господарство
Позика Світового банку № 9175–UA
Проєкт ID No.: P172348

I. Опис Проєкту.

Україна та Міжнародний банк реконструкції та розвитку (Світовий Банк) підписали Угоду про позику 9175–UA в розмірі 100 мільйонів доларів США на реалізацію проєкту «Східна Україна: возз'єднання, відновлення та відродження (Проєкт 3В)» (далі – Проєкт).

Проєкт впроваджувався відповідно до погодженого Плану закупівель, проте поточна ситуація у країні не дозволяє продовжувати таку реалізацію. Ціль Проєкту полягала у покращенні транспортного зв'язку і підтримці відновлення сільськогосподарського сектору в місцевостях, де планується реалізація Проєкту, а також активне залучення громад, які постраждали внаслідок конфлікту. Двома виконавцями Проєкту є Державне агентство автомобільних доріг України (Укравтодор) (Компонент 1) та Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України (Компоненти 2, 3 і 4). Компонентами Проєкту є такі:

1. Компонент 1: ВОЗЗ'ЄДНАННЯ – Інвестиції в дорожню галузь з метою прив'язки сільських громад до центрів обробки, ринків, послуг;
2. Компонент 2: ВІДНОВЛЕННЯ – Інвестиції в сільське господарство з метою сприяння відновленню і модернізації сектору;
3. Компонент 3: ВІДРОДЖЕННЯ – Платформа підтримки впровадження;
4. Компонент 4: Компонент реагування на непередбачені надзвичайні ситуації.

Задля уможливлення реагування Урядом України на надзвичайні потреби у фінансуванні, які виникли внаслідок воєнного вторгнення Російської Федерації, що розпочалося 24 лютого 2022 року, здійснено перерозподіл 99 мільйонів доларів США зі 100 мільйонів доларів США з Компонентів 1, 2 і 3 Проєкту на Компонент 4 – Компонент реагування на непередбачені надзвичайні ситуації (КРННС). Основне завдання КРННС полягає у покращенні умов життя внутрішньо переміщених осіб (ВПО) шляхом надання їм короткострокової фінансової допомоги для реагування на нагальні базові потреби. Компонент КРННС конкретно фінансуватиме «Надання щомісячної допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам» відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України № 332, затвердженої 20 березня 2022 року (тут і надалі – «Програма соціальної допомоги для ВПО»). Відповідно до цієї Постанови, допомога надається зареєстрованим ВПО, які визначені як (а) особи, які перемістилися з тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим і м. Севастополя; (б) особи, які після запровадження воєнного стану (24 лютого 2022 року о 5:30 за Київським часом) були змушені покинути місце свого проживання, розташоване у 14 областях із активним конфліктом; та (в) особи, які станом на 1

березня 2022 року були зареєстровані як ВПО, та отримували допомогу у межах раніше існуючої (із моменту початку конфлікту 2014 року) «щомісячної адресної допомоги ВПО для покриття витрат на проживання, у тому числі на оплату житлово-комунальних послуг».

Мінреінтеграції (далі – Замовник) має намір залучити компанію (далі – Консультант) для надання послуг по проведенню опитування отримувачів грошової допомоги, зареєстрованих як внутрішньо переміщені особи (ВПО), для отримання зворотного зв'язку.

II. Мета завдання.

Метою цього завдання є проведення опитування отримувачів грошової допомоги, зареєстрованих як ВПО, на підконтрольній Уряду України території із метою оцінювання якості реалізації програми соціальної допомоги, що фінансується в рамках КРННС, використання коштів та інших питань, пов'язаних із заходами, які реалізуються за підтримки Проєкту.

III. Обсяг послуг.

3.1. Опитування отримувачів допомоги для отримання зворотного зв'язку населення підконтрольній Уряду України території має на меті збір інформації щодо наступних питань:

– завдяки яким ресурсам ви дізналися про цю програму грошової допомоги? («Дія», ЗМІ, SMS-розсилка, в ЦНАП, від інших ВПО, інше.).

– з якого регіону ви перемістилися та в якому регіоні зареєстровані як ВПО?

– кількість членів родини - заявників на отримання соціальної допомоги за категоріями (особи з обмеженими можливостями та діти; інші бенефеціари).

– хтось із цих членів родини зараз служить в армії чи перебував на військовій службі протягом часу, коли ви отримували грошову допомогу?

– чи є у вас зараз робота чи бізнес, який забезпечує вам дохід?

– яке ваше основне джерело доходу?

– скільки часу знадобилося для отримання першої соціальної допомоги з моменту подання заяви? Чи вчасно надходять щомісячні платежі?

– чи виникали якісь незручності/проблеми під час подання заявки на отримання цієї грошової допомоги?- який спосіб звернення за соціальною допомогою обрано (онлайн подання через Дію чи звичайне звернення до місцевих відділів соціального захисту та/або пунктів пропуску для ВПО у приймаючих громадах)

– що дозволив вам оплатити грошовий переказ, за що ви б інакше не змогли заплатити?

– чи зверталися ви до будь-якої державної установи, щоб зібрати інформацію чи надати відгук щодо цієї урядової програми? Якщо так, то який? Яким був характер вашого спілкування? Ви отримали своєчасну відповідь? Наскільки ви були задоволені відповіддю?

Дослідження має включати:

–Кількісне опитування населення України віком від 18 років, які отримували соціальну допомогу, на території України, крім тимчасово окупованих територій. Вибіркова сукупність не менше 2000 респондентів, залежно від розрахунків консультанта відповідної вибірки, яка буде репрезентативною для сукупності бенефіціарів програми за різними місцями проживання та іншими потенційними змінними вибірки. Вибірка буде сформована з бази телефонів бенефіціарів. Метод опитування: CATI[1] (телефонні інтерв'ю за допомогою комп'ютера).

3.2. Кількісне дослідження.

[1] CATI - індивідуальне особисте інтерв'ю, яке відбувається на стаціонарних та переносних пристроях за допомогою централізованої комп'ютерної системи. Хід інтерв'ю контролюється системою, відповіді респондентів одразу фіксуються в єдиній базі даних, що оптимізує час та забезпечує контроль за процесом дослідження.

3.2.1. В рамках кількісного дослідження Консультант зобов'язаний:

1. Розробити методологію дослідження : дизайн вибірки (п. 3.2.3), форми опитувальників (п. 3.2.4), методологію обробки та оцінки даних (п. 3.2.5).

2. Провести навчання інтерв'юерів та здійснити тестування інструментів збору даних шляхом дослідження не менше 7 респондентів, обраних випадковим чином, здійснити коригування інструментарію за результатами його тестування та підготувати звіт щодо тестування інструментарію дослідження (відповідно до п. 3.2.6.1).

3. Провести дослідження відповідно до розробленої та узгодженої із Замовником методології.

4. Забезпечити 10% контроль[2] інформації, отриманої від респондентів, надати Технічний звіт щодо збору даних (п. 3.2.6.2).

5. Сформувати масив даних (згідно з п. 3.2.6.3).

6. Проаналізувати дані (включаючи достовірність основних результатів дослідження) та надати Аналітичний звіт (відповідно до п. 3.2.6.3).

7. За необхідності, уточнити методологію дослідження зі збереженням порівнянності даних. Необхідність уточнення методології дослідження та її уточнений варіант визначається ключовими експертами, і повинна наводитися у Аналітичному звіті (п. 3.2.6.3).

3.2.2. Методологія дослідження.

Консультант повинен розробити та погодити із Замовником методологію дослідження у частині кількісного дослідження, яке здійснюється на основі вибірки бенефіціарів програми (не менше – 2 000). Тривалість інтерв'ю становить щонайменше 12 хвилин.

3.2.3. Дизайн вибірки.

Консультант повинен розробити та погодити із Замовником вибірку опитування на підконтрольній Уряду України території.

Загальна вибірка має становити не менше 2 000 респондентів.

Збір даних має відбуватися відповідно до заходів та рекомендацій МОЗ України щодо запобігання розповсюдженню захворювання COVID-19 та у зв'язку з введенням воєнного стану в Україні, вся діяльність Консультанта повинна враховувати запобіжні заходи по збереженню життя. Дизайн вибірки має бути схвалений Замовником та висвітлений в Аналітичному звіті (п. 3.2.6.3).

3.2.4. Інструменти збору даних.

Інструменти збору даних: опитувальник, (українською мовою) повинні бути розроблені Консультантом та затверджені Замовником.

Анкета для інтерв'ю повинна містити:

1) Розділ про основні демографічні та соціально-економічні характеристики бенефіціарів.

2) Розділ про досвід отримання бенефіціарами соціальної допомоги для ВПО, їхнє задоволення механізмом та обсягом допомоги, а також пропозиції щодо покращення відповідно до потреб постраждалих від війни.

[2] Телефонний контроль тут визначається як перевірка у телефонному режимі наявності респондента за вказаним телефоном, його знайомство із інтерв'юером, підтвердження факту проведення опитування із цим респондентом.

Орієнтовний перелік запитань для анкети наведено у Додатку 1 до Технічного завдання.

Форми інструментів збору даних мають бути представлені в якості додатків до аналітичного звіту (п. 3.2.6.3).

3.2.5. Обробка даних та оцінка показників.

Консультант повинен здійснити обробку отриманих у ході опитування даних, що в результаті передбачає наявність сформованого масиву даних. Розраховані показники мають кількісно описувати основні проблемні питання, наведені у п. 3.1, та на їх основі мають ґрунтуватися висновки й положення ІІІ розділу Аналітичного звіту (п. 3.2.6.3). Репрезентативний масив даних має бути наданий у *.sav форматі та Excel.

3.2.6. Звіти.

Звіти, надані Консультантом, готуються українською та англійською мовами та включають:

3.2.6.1. Звіт щодо тестування інструментів збору даних опитування.

I. Загальний опис опитувальників та особливі характеристики питань інтерв'ю.

II. Опис процедури тестування інструментів опитування, виявлених недоліків.

III. Пропозиції та висновки щодо внесення змін до набору інструментів.

Додатки.

3.2.6.2. Технічний звіт щодо збору даних.

I. Пояснювальна записка (запланований та реалізований розмір вибірки, метод збору даних та метод контролю якості дослідження).

II. Вибірка (процедура відбору респондентів, рівень відмов).

III. Зауваження інтерв'юерів щодо проведення інтерв'ю та сприйняття змісту опитувальників респондентами.

IV. Рекомендації щодо подальших етапів опитування.

3.2.6.3. Аналітичний звіт.

Вступ.

Пояснювальна записка.

I. Загальна інформація, мета та завдання методології проведення дослідження.

II. Методологія дослідження.

III. Результати дослідження (із докладним табличним та графічним матеріалом).

Висновки та рекомендації.

Додатки.

IV. Тривалість роботи.

Консультант надає послуги протягом 1 (одного) місяця з дати підписання договору.

V. Очікувані результати та терміни.

5.1. Очікувані результати кількісного аналізу повинні містити (українською та англійською мовами):

1.Інструменти збору даних: анкети (українською мовою) (відповідно до п. 3.2.4).

2.Звіт щодо тестування інструментів збору даних дослідження (відповідно до п. 3.2.6.1).

3.Технічний звіт щодо збору даних (відповідно до п. 3.2.6.2).

4.Репрезентативний масив даних (у *.sav форматі та Excel)

5.Аналітичний звіт (відповідно до п. 3.2.6.3).

Всі документи із цього пункту надаються 1) у паперовому вигляді у 2-х екземплярах (українською та англійською мовами) 2) в електронному вигляді (українською та англійською мовами, окрім «Репрезентативний масив даних») *.doc (*.docx) форматі (масив даних у *.sav форматі та Excel) висилаються на офіційну електрону пошту Замовника (bielobratovaiv@minre.gov.ua) та затверджуються Замовником. Замовник, за умови отримання документів незадовільної якості та таких, що не відповідають узгодженим умовам Договору, надає Виконавцю обґрунтовані зауваження до документа (оформлені у *.doc (*.docx) форматі) протягом 10 робочих днів з моменту надходження відповідного документа від Виконавця. У цьому випадку, Виконавець зобов'язаний врахувати зазначені зауваження у документі, виправити їх й у тижневий термін (5 робочих днів) з моменту отримання відповідного документа від Замовника, надати доопрацьований документ Замовнику.

5.2. Терміни надання результатів:

№	Етапи	Документи	Термін надання документів Замовнику
1.	Підготовчий етап опитування	№ 1 – 2 п. 5.1	5 робочих днів з моменту підписання договору з Консультантом
2.	Етап збирання даних опитування	№ 3 – 4 п. 5.1	10 робочих днів після затвердження Замовником заходів № 1 п. 5.2
3.	Аналіз зібраних даних	№ 5 – п. 5.1	5 робочих днів після затвердження Замовником заходів № 2 п. 5.2

Погодження Замовником звітності від Консультанта за етап є підставою для здійснення виплат в рамках Договору. Оплата послуг Консультанта буде здійснена у відсотках (%) від загальної суми Договору за кожний етап, який буде визначено під час контрактних переговорів.

VI. Умови виконання завдання.

Консультант працюватиме під керівництвом координатора Проєкту.

З Консультантом буде підписаний договір з фіксованою формою оплати (стандартна форма договору Світового Банку).

Замовник надаватиме Консультанту інформацію в межах чинного законодавства. У разі необхідності отримання інформації Консультант готує проєкти запитів за підписом Замовника. Проєкт запитів повинен відповідати чинному законодавству.

VII. Кваліфікаційні вимоги.

Мінреінтеграції запрошує відповідні консалтингові компанії (Консультантів) висловити свою зацікавленість у наданні послуг. Зацікавлені консалтингові компанії повинні надати інформацію (українською або англійською мовою), яка засвідчує, що вони мають необхідну кваліфікацію та відповідний досвід для надання послуг, із зазначенням посилань на подібні завдання, що виконувалися у минулому, та/або контактні дані посадових осіб, які відповідали за певну діяльність (за наявності).

Кваліфікація Консультанта повинна відповідати наступним *мінімальним вимогам:*

– щонайменше 5 (п’ять) років підтвердженого досвіду (щонайменше 3 завершених проведених досліджень (надати рекомендаційні листи від попередніх замовників робіт або успішно виконані договори), розробки методології дослідження, в тому числі дизайну вибірки, анкет для дослідження, проведення дослідження, вводу, обробки та аналізу даних;

– досвід проведення досліджень та збору даних серед ВПО буде розглядатись як перевага;

– безпосередній досвід збору даних досліджень в Україні;

– довідка про відсутність заборгованості з платежів, контроль за справлянням яких покладено на контролюючі органи. У разі відсутності можливості отримати довідку, необхідно надати належним чином підписану заяву з поясненням цих причин.

Додаткові бажані вимоги Консультанта:

– досвід роботи Консультанта / його персоналу із міжнародними організаціями / участь у міжнародних проєктах;

– наявність у команді Консультанта спеціалістів, які мають досвід роботи з ВПО або іншими отримувачами адресної допомоги.

Вимоги до кваліфікації ключового персоналу Консультанта:

Ключовий експерт 1. Керівник соціального дослідження повинен мати:

– вищу освіту у галузі гуманітарних наук, соціальних та поведінкових наук, права, математики та статистики, інформаційних технологій;

– не менше 5 років практичного досвіду організації та проведення соціологічних досліджень в Україні чи в інших країнах;

– досвід в організації або проведенні щонайменше 3 опитувань домогосподарств чи окремих осіб для органів державної влади та\або місцевого самоврядування, особливо в сфері розвитку в соціальній та\або економічних сферах.

Ключовий експерт 2. Спеціаліст з методології дослідження повинен мати:

– вищу освіту у галузі гуманітарних наук, соціальних та поведінкових наук, права, математики та статистики, інформаційних технологій

– не менше 5 років досвіду роботи в галузі соціологічних досліджень;

– не менше 5 років досвіду роботи у розробці методологій дослідження в Україні чи інших країнах Центральної та Східної Європи;

– досвід участі у щонайменше 3 дослідженнях для органів державної влади, зокрема у цій галузі;

– досвід розробки методології та дизайну вибірки щонайменше 3 відповідних досліджень.

Ключовий експерт 3. Спеціаліст з аналізу даних.

– не менше 3 років досвіду в галузі соціологічних досліджень, зокрема в аналізі даних;

– не менше 3 років досвіду роботи в Україні чи інших країнах Центральної та Східної Європи;

– досвід проведення щонайменше 3 соціологічних опитувань, бажано в гуманітарній сфері;

– досвід проведення принаймні одного дослідження на регіональному (місцевому) рівні, особливо в гуманітарній сфері.

За потреби Консультант може запропонувати інших осіб, включаючи осіб, необхідних для збору даних.

Під час оцінки пропозицій Замовник може вимагати від учасників підтверджуючу та додаткову інформацію.

Додаток 1
до Технічного завдання
«Опитування бенефіціарів з відгуками»
(Договір № 3R-MRTOT-CS-13)

Орієнтовний перелік запитань

№	Модуль	Приклади запитань	Тип респондента
1.	Опитування населення України отримувачів допомоги для отримання зворотного зв'язку	– завдяки яким ресурсам ви дізналися про цю програму грошової допомоги? («Дія», ЗМІ, SMS-розсилка, в ЦНАП, від інших ВПО, інше.). – з якого регіону ви прибули та в якому регіоні зареєстровані як ВПО? – кількість членів родини - заявників на отримання соціальної допомоги за категоріями (особи з обмеженими можливостями та діти; інші бенефеціари). – хтось із цих членів родини зараз служить в армії чи перебував на військовій службі протягом часу, коли ви отримували грошову допомогу? – чи є у вас зараз робота чи бізнес, який забезпечує вам дохід? – яке ваше основне джерело доходу? - скільки часу знадобилося для отримання першої соціальної допомоги з моменту подання заяви? Чи вчасно надходять щомісячні платежі? - чи виникали якісь незручності/проблеми під час подання заявки на отримання цієї грошової допомоги?- який спосіб звернення за соціальною допомогою обрано (онлайн подання через Дію чи звичайне звернення до місцевих відділів соціального захисту та/або пунктів пропуску для ВПО у приймаючих громадах) - що дозволив вам оплатити грошовий переказ, за що ви б інакше не змогли заплатити? - чи зверталися ви до будь-якої державної установи, щоб зібрати інформацію чи надати відгук щодо цієї урядової програми? Якщо так, то який? Яким був характер вашого спілкування? Ви отримали своєчасну відповідь? Наскільки ви були задоволені відповіддю?	● Бенефіціари