



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



**Global
Communities**
Partners for Good

Global Communities шукає досвідчену установу/організацію (з досвідом проведення телефонних інтерв'ю (CATI) для надання послуг зі збору даних для полегшення процесів перевірки бенефіціарів програми та опитування PDM для програми CLEAR, що фінансується ВНА.

ТЕМА:	Постачальник послуг для збору даних (верифікація, PDM, endline опитування) для потреб програми CLEAR
ТЕРМІН ВИКОНАННЯ:	До 12 місяців
МІСЦЕ ВИКОНАННЯ:	Україна, інтерв'ю по телефону (різні області та громади залежно від охоплення програми)
LOE (Рівень зусиль):	Приблизно максимум 7440 інтерв'ю (докладніше див. у таблиці нижче)

МЕТА:

З початку війни в лютому 2022 року Україна зіткнулася з серйозними проблемами, включаючи пошкодження критичної інфраструктури, перебої в роботі основних послуг і одну з найбільших криз переміщення в Європі після Другої світової війни, з понад п'ятьма мільйонами внутрішньо переміщених осіб (ВПО) та 6,3 мільйона шукають притулку по всьому світу.

У співпраці з Агентством США з міжнародного розвитку/Бюро гуманітарної допомоги (ВНА) Організація надзвичайних дій і реагування під керівництвом громади (CLEAR) працюватиме над вирішенням питань захисту, житла та поселень, WASH та потреб економічного відновлення приблизно 17 000 конфліктів. постраждалих осіб в Україні з використанням локалізаційного підходу в реагуванні на надзвичайні ситуації. заходи програми реалізовувалися у співпраці з місцевими партнерами ОГС у 7 областях.

Ця мета безпосередньо узгоджується з місією ВНА щодо порятунку життів, полегшення людських страждань і зменшення фізичних, соціальних та економічних наслідків катастроф шляхом інвестування в спільне використання потужностей і локалізацію, щоб забезпечити стале гуманітарне реагування та відновлення, стратегічно пов'язуючи гуманітарні програми з відновленням та зусилля щодо розвитку, а також забезпечення постраждалим від війни громадам доступу до життєво необхідних послуг із захисту, включаючи WASH та житло NFI для підтримки нагальних потреб, ремонт домашньої та громадської інфраструктури, пошкодженої війною, та гранти малому бізнесу для каталізації економічного відновлення постраждалих від війни громад.

МЕТА ЗАВДАННЯ:

Щоб забезпечити якісний процес здійснення циклу дистрибуції відповідно до стандартів ВНА, Global Communities шукає професійну організацію як стороннього постачальника послуг зі збору даних.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



**Global
Communities**
Partners for Good

Важливо підкреслити, що реалізація цього обсягу робіт не може здійснюватися виконавцями стандартного циклу розподілу, такого як реєстрація учасників та/або прямий розподіл будь-якої допомоги.

Розмір кожної когорти збору даних і терміни значною мірою залежать від ряду обставин і мінливих умов роботи, тому GC шукає незалежного підрядника з достатніми людськими та кваліфікаційними ресурсами (досвід проведення телефонних інтерв'ю (CATI)) необхідних для забезпечення ефективності та гнучкості в забезпеченні своєчасних результатів без втрати якості.

КОНКРЕТНІ ЗАВДАННЯ:

Від постачальника послуг очікується:

1. Верифікація (приблизно 3000 інтерв'ю),
2. Пост-дистрибуційний моніторинг (PDM, приблизно 4000 інтерв'ю),
3. Endline опитування (приблизно 440 інтерв'ю).

Усі процеси забезпечуються особистими інтерв'ю, які проводяться по телефону, географія може включати різні міста України.

Інтерв'ю проводяться з потенційними учасниками та учасниками програми CLEAR, які надали свої дані відповідно до всіх вимог законодавства України. Інтерв'ю будуть проведені в період з травня 2024 року по січень 2025 року. Перший раунд буде зосереджений на перевірці відібраних одержувачів допомоги (верифікація), після чого відбудеться кілька раундів PDM. Кінцева оцінка буде проведена в листопаді – грудні 2024 року.

Передбачається, що організація зможе забезпечити технічний автонабір, технічний звіт про доступність респондентів та інші технічні характеристики автоматичного набору, наприклад, такі як, але не обмежуючись: максимальна довжина дзвінка, мінімальна тривалість дзвінка, доступність респондентів у різних населених пунктах і в різний час. Постачальник послуг також повинен мати можливість відстежувати конкретну розмову, щоб контролювати якість роботи (аудиозапис), а також надавати таку можливість на постійній основі команді GC MEL протягом усього контракту.

Постачальник послуг повинен бути готовий до нерівномірно розподіленого робочого навантаження протягом року, враховуючи, що кожне завдання зі збору даних буде пов'язане з конкретними програмними заходами, які, у свою чергу, базуватимуться на мінливому контексті гуманітарної допомоги в Україні. Параметри та вибірки для кожного раунду збору даних надаватиме команда MEL GC за **3 дні** до бажаної дати початку.

GC надасть анкети для проведення інтерв'ю та систему введення даних (базу даних), яка буде розміщена на платформі GC на CommCare. Крім того, команда GC MEL проведе навчання інтерв'юерів та команди організації-виконавця для проведення інтерв'ю належної якості відповідно до вимог цього завдання. Слід зазначити, що інтерв'ю будуть проводити лише інтерв'юери, які успішно пройшли навчання.

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ:

- Очищений набір даних для всіх завершених інтерв'ю із перевіреною інформацією, де це необхідно.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



**Global
Communities**
Partners for Good

- Короткий (2-3 сторінки) звіт про всі проведені заходи, виклики, які виникли, і застосовані рішення, відгуки учасників, а також фотографії, якщо це необхідно.

Зверніть увагу, що для цього завдання аналітичний звіт НЕ потрібен.

Завдання	Кількість	Опис
Верифікація	3000	Цей вид інтерв'ю проводиться з метою перевірки якості інформації, попередньо отриманої під час реєстрації. Умови: проводиться з потенційними учасниками програми, які вже зареєстровані іншим суб'єктом збору даних; середня тривалість 15 хвилин.
PDM інтерв'ю	4000	Цей вид інтерв'ю спрямований на збір даних щодо думки учасників програми щодо умов, процесів та результатів допомоги. Умови: проводиться з отримувачами гуманітарної допомоги через певний проміжок часу (як правило, 30 днів); середня тривалість 35 хвилин.
Endline інтерв'ю	440	Цей тип співбесіди спрямований на збір інформації про ключові показники ефективності в кінці програми. Середня тривалість 30 хвилин.

ОЧІКУВАННЯ

Постачальник послуг, що займається збором даних, надаватиме та/або контролюватиме наступне:

- Матиме достатню кількість обліковців та систему управління ними, щоб виконати очікуваний обсяг роботи в очікуваний термін.
- Всі інтерв'юери, залучені до роботи над цим завданням, досконало володіють українською та російською мовами
- Покриє будь-які витрати, пов'язані з телефонним кредитом, обладнанням, канцелярським приладдям або будь-які інші витрати, необхідні для успішного виконання зазначених заходів.
- Використовуйте IP-телефонію, з можливістю записувати всі здійснені дзвінки та зберігати їх до завершення проекту з метою контролю якості роботи операторів з боку GC.
- Проведе збір усіх даних, як зазначено в цьому SOW.
- Відстежить завершені, невдалі інтерв'ю та повторні дзвінки на номери, які не відповідають, 3 рази або більше (до 7), якщо коефіцієнт доступності значно знижений.
- Зроблять повторно/виконають заміну іншим будь-які інтерв'ю, які не відповідають стандартам якості GC.

КООРДИНАЦІЯ ТА НАГЛЯД:

Очікується, що організація забезпечить координацію всього проекту, менеджер якого буде постійно координувати роботу команди GC MEL.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



**Global
Communities**
Partners for Good

Крім того, очікується здатність забезпечувати нагляд за якістю та контроль якості процесу, і рекомендується використовувати одного супервізора на кожні 10 активних обліковців.

Контроль з боку виконавця повинен включати можливість відслідковувати якість виконаної роботи в цілому та кожного інтерв'юера окремо; потрібне оперативне втручання супервізора у разі виявлення неточностей та прийняття рішення про додаткове навчання та/або заміну інтерв'юера, якщо це необхідно.

Усі регулярні процеси контролю якості здійснюються організацією-виконавцем, однак команда GC MEL залишає за собою право проводити вибіркові перевірки якості в будь який час без пояснень причин.

Оскільки технічно програма введення даних не передбачає зберігання заповнених анкет на стороні підрядника, від постачальника послуг вимагається лише надання технічних звітів про хід робіт та контроль якості.

Наголошується, що для цього завдання не потрібні синтез та аналіз даних.

ВИМОГИ ДО ЗАЯВКИ:

- Будь ласка, чітко вкажіть ціну за інтерв'ю.
- Будь ласка, переконайтеся, що ціна за день включає всі супутні витрати, такі як страхування, добові, зв'язок тощо.
- Запропонуйте та обґрунтуйте відповідну кількість обліковців для завершення вищезазначеної кількості реєстрацій у запропонований термін.
- Запропонуйте та обґрунтуйте скоригований графік, якщо потрібно.
- Окресліть процес забезпечення якості (QA), включаючи щоденні оновлення, зазначені вище, і кроки координації з GC у разі проблем / проблем.
- Додайте список раніше завершених або поточних подібних проектів зі збору даних, бажано для розповсюдження МРСА/NFI або іншої відповідної міжнародної гуманітарної допомоги для міжнародних НУО чи донорів.

ПРОЦЕС ВІДБОРУ:

Global Communities шукає установу/організацію з такими знаннями та досвідом:

- Офіційно зареєстрований в Україні.
- Бажано вже має (надайте список резюме) або здатний набрати команду у необхідній кількості.
- Значний досвід збору структурованих (кількісних) даних за допомогою CATI, переважно в Україні, для розповсюдження МРСА / NFI або інших відповідних міжнародних проектів гуманітарної допомоги.
 - Переконайтеся, що це представлено у формі портфоліо¹що містить назву проекту, ім'я донора/клієнта, дати та місце розташування, методологію/методи збору даних,

¹Це може бути структурований документ Word або таблиця.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



**Global
Communities**
Partners for Good

загальний бюджет (якщо є), контактну особу донора/клієнта (якщо є), а також короткий опис (2-3 речення).

- Значний досвід роботи з інструментами збору цифрових даних, зокрема CommCare і Kobo.
 - Будь ласка, переконайтеся, що ця інформація відображена в документі портфоліо, описаному вище для всіх відповідних проектів.
- Досвід співпраці з міжнародними проектами/донорами, бажано з USAID та/або ВНА - додайте це до таблиці з відповідним досвідом за останні 5 років.
 - Будь ласка, переконайтеся, що ця інформація відображена в документі портфоліо, описаному вище для всіх відповідних проектів.

КРИТЕРІЇ ВІДБОРУ З БАЛЛАМИ:

Попередній досвід – 30 балів

Документ портфоліо, який містить назву проекту, ім'я донора/клієнта, дати та місце розташування, методологію/методи збору даних, загальний бюджет (за наявності), контактну особу донора/клієнта (за наявності) та короткий опис (2 -3 речення).

Ціна – 40 балів

Пропозиція з найнижчою ціною собівартості отримує найвищий бал. Пропозиції з вищою вартістю отримають відповідно нижчий бал. Будь ласка, включіть ваші розрахунки LoE та загальний бюджет в окремому файлі Excel.

**Формула для розрахунку ціни наступна:*

$S = (40 \times LP) / OP$, де «S» — бал, «LP» — найнижча ціна, а «OP» — запропонована ціна, що розглядається.

Технічна пропозиція – 30 балів

Сторінка, в якій пропозиція Заявника демонструє чіткий та ефективний загальний технічний підхід до виконання вимог, описаних в Обсязі робіт. Учасник повинен продемонструвати своє розуміння, здатність і загальний підхід до виконання вимог, описаних в Обсязі робіт, а також окреслити запропонований персонал для виконання завдання.

Технічна пропозиція повинна включати та обґрунтовувати відповідну кількість обліковців, скоригований графік, процес забезпечення якості (QA), включаючи щоденні оновлення, зазначені вище. Щоб підтвердити Технічну пропозицію, Заявник може включити ряд вибраних документів, таких як:

- Список резюме обліковців (якщо обліковці вже є) або зобов'язання прийняти на роботу вчасно
- Резюме всіх членів команди (ключовий персонал, який буде призначено на проект)
- Опис підходу CATI
- Інші документи, які можуть посилити технічну пропозицію