

ДРБ
Технічне завдання (ТЗ)
для

***Консультаційні послуги щодо опису
внутрішніх управлінських процесів КП
«Миколаївводоканал» в сфері управління
складом***

1. Хто ми?

Заснована в 1956 році, Данська рада у справах біженців (ДРБ) є провідною міжнародною неурядовою організацією та однією з небагатьох, що має спеціальний досвід у сфері вимушеного переміщення. Працюючи в 40 країнах світу з 9 000 співробітників і за підтримки 7 500 волонтерів, ДРБ захищає, відстоює інтереси та будує стале майбутнє для біженців та інших людей і громад, які постраждали від переміщення. ДРБ працює під час переміщення на всіх етапах: Під час гострої кризи, під час переміщення, під час облаштування та інтеграції на новому місці або після повернення. ДРБ надає захист і життєво необхідну гуманітарну допомогу; підтримує переміщених осіб у досягненні самодостатності та інтеграції в приймаючі суспільства; співпрацює з громадянським суспільством і відповідальними органами влади для сприяння захисту прав і мирному співіснуванню.

ДРБ має намір укласти угоду з зовнішнім консультантом щодо надання консультаційних послуг з опису внутрішніх управлінських процесів КП «Миколаївводоканал» в сфері управління складом.

2. Мета консультаційних послуг

Комунальне підприємство «Миколаївводоканал» — це підприємство житлово-комунального господарства, засноване у 2001 році, яке забезпечує централізоване водопостачання та водовідведення для міста Миколаєва. Воно обслуговує понад 480 000 мешканців, включаючи житловий, промисловий та державний сектори.

Підприємство має близько 1 200 працівників і експлуатує понад 900 км водопровідних мереж та 600 км каналізаційних мереж, а також насосні станції, очисні споруди та логістичну інфраструктуру.

«Миколаївводоканал» наразі реалізує проекти модернізації та підвищення ефективності за підтримки міжнародних партнерів, таких як Європейський інвестиційний банк (ЄІБ) та Агентство США з міжнародного розвитку (USAID).

Організаційна складність:

«Миколаївводоканал» управляє великою інфраструктурною мережею та широким спектром внутрішніх процесів, особливо у сфері складської логістики, що потребує системного контролю та чіткого опису процедур.

Стратегічні реформи:

У межах програми EUACI «Міста доброчесності» підприємство пройшло оцінку доброчесності у 2024 році та наразі впроваджує дорожню карту реформ, розроблену за участі експертів Deloitte та EUACI.

Мотивація до опису процесів:

Ця консультація спрямована на підтримку:

- Стандартизації складських операцій
- Покращення управління матеріальними ресурсами
- Забезпечення прозорості та підзвітності на всіх етапах складського циклу

3. Передісторія

Загальна інформація про підприємство

Комунальне підприємство «Миколаївводоканал» — одне з найбільших водопостачальних підприємств міста Миколаєва, яке забезпечує централізоване водопостачання та водовідведення для населення, підприємств і організацій. Підприємство має складну інфраструктуру, включаючи насосні станції, очисні споруди, мережі трубопроводів та складські приміщення, що потребують ефективного управління.

Особливості діяльності КП «Миколаївводоканал»

- Велика кількість внутрішніх процесів, пов'язаних з обліком, зберіганням і переміщенням матеріалів та обладнання.
- Високий рівень відповідальності за безперебійне постачання води та екологічну безпеку.
- Необхідність дотримання стандартів прозорості, ефективності та підзвітності в управлінні ресурсами.

Контекст співпраці з EUACI

У рамках Антикорупційної ініціативи Європейського Союзу (EUACI), КП «Миколаївводоканал» бере участь у програмі «Міста доброчесності», яка спрямована на підвищення прозорості, ефективності та доброчесності в роботі комунальних підприємств. У 2024 році підприємство пройшло оцінку доброчесності за 87 показниками у 9 ключових сферах, включаючи закупівлі, етичні стандарти та фінансову звітність.

Мотивація до опису процесів

У межах реалізації дорожньої карти реформ, розробленої за участі експертів Deloitte та EUACI, КП «Миколаївводоканал» прагне впровадити сучасні підходи до управління процесами, зокрема в сфері

складської логістики. Опис процесів у форматі RACI-матриць, графічних схем та текстових регламентів дозволить:

- Стандартизувати внутрішні процедури.
- Підвищити ефективність управління матеріальними ресурсами.
- Забезпечити прозорість і контроль на всіх етапах логістичного циклу.

4. Мета послуг

Залучити консультанта для аналізу, опису та структурування процесів управління складом з метою:

- Підвищення прозорості та ефективності
- Стандартизації внутрішніх процедур
- Підготовки до оптимізації та автоматизації

Очікувані результати:

- Проведення інтерв'ю з персоналом складу
- Збір та аналіз внутрішніх процедур
- Надання документації у трьох форматах:
 - Матриця RACI
 - Діаграми процесів (BPMN або блок-схеми)
 - Текстові описи процесів.

5. Обсяг роботи та методика

Загальна мета Надання послуг з опису внутрішніх процесів управління складом на КП «Миколаївводоканал» шляхом проведення офлайн-зустрічей, збору інформації та формалізації процедур відповідно до принципів прозорості, ефективності та доброчесності, передбачених ініціативою EUACI.

Основні етапи робіт

1. Підготовчий етап

- Ознайомлення з організаційною структурою підприємства.
- Аналіз наявної документації, регламентів та процедур, що стосуються управління складом.
- Узгодження графіку офлайн-зустрічей з відповідальними працівниками підприємства.

2. Збір інформації (офлайн)

- Проведення особистих інтерв'ю, робочих сесій та спостережень на території підприємства в визначеному місці в м.Миколаїв (орієнтовно 5–7 офлайн-зустрічей з ключовими працівниками)
- Виявлення ключових ролей, функцій, точок взаємодії та зон відповідальності у складських процесах.

3. Опис процесів

Формалізація процедур управління складом у трьох форматах:

- **Матриця RACI** — визначення ролей: відповідальний, виконавець, консультант, інформований.
- **Графічне представлення** — побудова схем процесів (наприклад, BPMN, блок-схеми).
- **Текстовий опис** — деталізований опис кожного процесу, включаючи його мету, етапи, учасників, вхідні та вихідні дані.

4. Фіналізація та передача результатів

- Підготовка фінального пакету документів.

- Проведення презентації результатів керівництву КП «Миколаївводоканал»
- Передача матеріалів у форматах, придатних для подальшого використання (друковані копії, електронні файли).

Очікуваний обсяг взаємодії

- Орієнтовно 5–7 офлайн-зустрічей з ключовими працівниками.
- Робота безпосередньо на території підприємства/або в наданому замовником приміщенні
- Узгодження проміжних результатів з відповідальними особами.

6. Результати

Після завершення проєкту консультант/компанія повинні надати такі результати:

1. Опис процесів управління складом КП «Миколаївводоканал» у трьох форматах:

- Матриця RACI** — з чітким визначенням ролей та відповідальностей усіх учасників процесів.
- Графічне представлення процесів** — блок-схеми, BPMN-діаграми або інші візуальні моделі, що демонструють логіку та послідовність дій.
- Текстовий опис процесів** — структурований документ, який містить:
 - Назву процесу
 - Мету процесу
 - Вхідні та вихідні дані
 - Учасників процесу
 - Етапи виконання
 - Взаємодію між підрозділами

2. Аналітична записка з рекомендаціями:

- Виявлені проблемні зони, дублювання функцій або неефективні етапи.
- Пропозиції щодо оптимізації, цифровізації або покращення процесів.

3. Фінальна презентація результатів:

- Проведення офлайн-презентації для керівництва КП «Миколаївводоканал».
- Обговорення ключових висновків та рекомендацій.

4. Передача матеріалів:

- Електронні файли у форматах PDF, Word, Excel (за потреби).
- Друковані копії (за погодженням із замовником).
- Всі матеріали повинні бути придатними для подальшого використання у внутрішніх регламентах підприємства.

Критерії прийняття результатів:

- Повнота опису процесів.
- Відповідність формату та структури вимогам ТЗ.
- Зрозумілість та логічність викладення.
- Практична придатність для впровадження на підприємстві.

7. Тривалість, графік виконання та оплата

Загальна тривалість: не більше 4-5 тижнів.

Умови оплати: 30% аванс після підписання контракту, 70% після прийняття результатів Оплата: банківський переказ

Витрати на подорожі, проживання та харчування — за рахунок консультанта.

Всі витрати на проживання, подорожі, харчування, а також матеріали, необхідні для надання послуг, мають бути враховані консультантом в фінансовій пропозиції (Додаток А.2).

Консультант зобов'язаний надати акт виконаних робіт. Податки та інші витрати несе постачальник послуг.

8. Склад команди

Специфічні вимоги до складу команди не передбачені.

9. Критерії відбору, вимоги щодо освіти та досвіду

Обов'язкові вимоги:

- Юридична реєстрація в Україні
- Вільне володіння українською мовою

Досвід

- Досвід в наданні послуг з бізнес-аналізу (мінімум 2 успішні проєкти), що демонструють навички проведення інтерв'ю та документування бізнес-процесів та володіння методами RASCI, BPMN. Проєкти, реалізовані для НУО будуть вважатися перевагою
- Досвід проведення мінімум 1 муніципального проєкту, що демонструє знання специфіки муніципальних підприємств

Навички та знання

- Навички проведення інтерв'ю та документування бізнес-процесів
- Володіння методами RASCI, BPMN

Освіта

- Освіта в таких сферах, як бізнес, логістика, інженерія, держуправління, або відповідні професійні курси / курси підвищення кваліфікації, сертифікаційні програми в сфері управління проєктами

Рекомендації

Мінімум дві позитивні рекомендації (рекомендаційні листи) про успішне надання послуг бізнес-аналізу з контактною інформацією тих, хто їх надав.

Рекомендації від НУО будуть перевагою

10. Поточний нагляд

Обраний консультант працюватиме під технічним керівництвом представників ДРБ, які забезпечуватимуть координацію та нагляд протягом усіх етапів консультування. Контакт відповідних осіб будуть надані консультанту після підписання договору.

11. Робоче місце та підтримка

Усі послуги мають надаватися на місці в Миколаєві (Миколаївська область), Україна. Консультант несе відповідальність за включення всіх витрат на проїзд, проживання та добові до фінансової пропозиції. ДРБ не надаватиме жодних додаткових відшкодувань.

ДРБ відповідає за організації місця проведення та супровідні витрати на організацію зустрічей з МКП “Миколаївводоканал”.

12. Подорожі

Усі послуги будуть надані в Миколаєві (Миколаївська область), Україна. Консультант повинен включити всі дорожні витрати до своєї пропозиції. ДРБ не буде відшкодовувати жодних додаткових витрат, які не увійдуть до фінансової пропозиції консультанта.

13. Подання заявки

Будь ласка, зверніться до листа-запрошення RFP-UKR-00.

14. Оцінка заявок

Будь ласка, зверніться до листа-запрошення RFP-UKR-00.