

ОБГРУНТУВАННЯ

**технічних та якісних характеристик предмета закупівлі,
розміру бюджетного призначення, очікуваної вартості предмета закупівлі послуг
згідно з ДК 021:2015 79340000-9 «Рекламні та маркетингові послуги»
(Послуги з організації та проведення виїзного комплексного моніторингу щодо
роботи єдиної мережі ЦНАП Дніпропетровської області та якості обслуговування
фізичних та юридичних осіб у таких центрах на виконання п. 2.9. завдань Програми
розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській
області на 2021 – 2023 роки)**

1. Замовник

Департамент цифрової трансформації, інформаційних технологій та електронного урядування Дніпропетровської облдержадміністрації.

2. Підстави закупівлі

Закупівля здійснюється відповідно до пункту 2.9. завдань Програми розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2021 – 2023 роки, яку затверджено рішенням сесії Дніпропетровської обласної ради від 26.02.2021 № 24-4/VIII “Про Програму розвитку й підтримки сфери надання адміністративних послуг у Дніпропетровській області на 2021 – 2023 роки” та від 23.12.2020 № 11-3/VIII “Про обласний бюджет на 2021 рік”.

3. Очікувана вартість предмета закупівлі: 118 500 грн (обласний бюджет).

Очікувана вартість сформована на підставі самостійного аналізу цін на аналогічні за технічними характеристиками типу послуг.

4. Технічні та якісні характеристики предмета закупівлі

Предмет закупівлі: Послуги з організації та проведення виїзного комплексного моніторингу діяльності центрів надання адміністративних послуг (головних офісів центрів і їх територіальних підрозділів, далі – ЦНАП) та якості обслуговування фізичних та юридичних осіб у таких центрах, що утворені міськими радами у 13 населених пунктах – містах обласного значення Дніпропетровської області, шляхом здійснення перевірок удаваними суб'єктами звернень та опитування відвідувачів ЦНАП, збору їх відгуків і пропозицій.

Моніторинг має на меті: проведення комплексу заходів, спрямованих на дослідження процесів, пов'язаних із діяльністю ЦНАП, зокрема щодо виконання вимог чинного законодавства за показниками, складові яких формуються на підставі вимог Примірного положення про ЦНАП, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 (із змінами), Примірного регламенту ЦНАП, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 (із змінами) та інших нормативно-правових актів, для визначення рівня якості обслуговування населення та суспільної довіри до роботи таких сервісних інституцій у регіоні.

Виконавець готує та погоджує із Замовником наступні документи:

форму для проведення оцінювання діяльності ЦНАП за визначеними показниками;

анкету для здійснення опитування споживачів послуг;

план перевірок ЦНАП із зазначенням сценаріїв проведення виїзного моніторингу;

звіти про проведення перевірок удаваними суб'єктами звернень та відгуки заявників щодо рівня задоволеності якістю надання адміністративних послуг із загальними висновками і рекомендаціями з покращення роботи кожного із 23 ЦНАП (головних офісів центрів і їх територіальних підрозділів);

узагальнений звіт про проведення виїзного комплексного моніторингу діяльності 23 ЦНАП регіону із зазначенням проблемних питань щодо надання адміністративних послуг та обслуговування громадян і представників бізнесу, пропозицій з їх вирішення, а також успішних практик, реалізованих у цих центрах.

Виконавець надає Замовнику фото та/або відео-матеріали, які є невід'ємною частиною підготовлених звітів у розрізі 23 ЦНАП (головних офісів центрів і їх територіальних підрозділів).

Термін надання послуг: до 17 грудня 2021 року. У зв'язку із карантинними обмеженнями Виконавець узгоджує із Замовником графік візитів у кожний ЦНАП не пізніше, ніж за 2 робочі дні до проведення комплексного моніторингу.

Адреси ЦНАП та їх територіальних підрозділів (ТП), де проводиться моніторинг:

1. вул. Марії Кюрі, 5 (ТРЦ «NEO PLAZA»), 2 поверх, м. Дніпро (ЦНАП м. Дніпра «Правобережний»);
2. просп. Слобожанський, 31Д (Газети «Правда»), 2 поверх, м. Дніпро (ЦНАП м. Дніпра «Лівобережний»);
3. вул. Центральна, буд. 18, м. Вільногірськ (ЦНАП м. Вільногірська);
4. бульвар Свободи, буд. 56, м. Жовті Води (ЦНАП м. Жовті Води);
5. просп. Василя Стуса, буд. 10/12, м. Кам'янське (ЦНАП м. Кам'янського);
6. просп. Перемоги, буд. 63, м. Кам'янське (Дніпровська філія ЦНАП м. Кам'янського);
7. вул. Затишна, буд. 3, м. Кам'янське (Південна філія ЦНАП м. Кам'янського);
8. площа Молодіжна, буд.1 (Металургійний район), м. Кривий Ріг (ЦНАП «Віза» м. Кривого Рогу);
9. вул. Короленка буд. 1А, м. Кривий Ріг (ТП ЦНАП «Віза» м. Кривого Рогу в Тернівському районі)
10. вул. Шурупова буд. 2, м. Кривий Ріг (ТП ЦНАП «Віза» м. Кривого Рогу в Покровському районі);
11. вул. Володимира Великого буд. 32, м. Кривий Ріг (ТП ЦНАП «Віза» м. Кривого Рогу в Саксаганському районі);
12. вул. Дніпровське шосе буд. 11, м. Кривий Ріг (ТП ЦНАП «Віза» м. Кривого Рогу в Довгинцівському районі);
13. вул. Староярмаркова буд. 44, м. Кривий Ріг (ТП ЦНАП «Віза» м. Кривого Рогу в Центрально-Міському районі);
14. проспект Південний буд. 1, м. Кривий Ріг (ТП ЦНАП «Віза» м. Кривого Рогу в Інгулецькому районі);
15. вул. Гірників буд. 19, м. Кривий Ріг (ТП ЦНАП «Віза» м. Кривого Рогу на ж/м Інгулець);
16. вул. Єдності, буд. 78, м. Марганець (ЦНАП м. Марганця);
17. вул. Електрометалургів, буд. 3, м. Нікополь (ЦНАП м. Нікополя);
18. вул. Калнишевського, буд. 1, м. Новомосковськ (ЦНАП м. Новомосковська);
19. вул. Шевченка, буд. 132, м. Павлоград (ЦНАП м. Павлограда);
20. вул. Кобзаря, буд. 15-А, м. Першотравенськ (ЦНАП м. Першотравенська);
21. вул. Центральна, буд. 48, м. Покров (ЦНАП м. Покрова);
22. вул. Богми, 3-А, м. Синельникове (ЦНАП м. Синельникове);
23. вул. Дніпровська, буд. 11, м. Тернівка (ЦНАП м. Тернівки).

Протиепідемічні заходи

Виконавець забезпечує дотримання протиепідемічних заходів, встановлених постановами Кабінету Міністрів України від 22.07.2020 № 641 «Про встановлення карантину та запровадження посилених протиепідемічних заходів на території із значним поширенням гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2» (із змінами) та від 09.12.2020 № 1236 «Про встановлення карантину та запровадження обмежувальних протиепідемічних заходів з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2» (із змінами), інших карантинних заходів, встановлених чинним законодавством України.

Кваліфікаційні вимоги

Виконавець повинен мати досвід виконання аналогічних договорів за останні роки (не менше трьох договорів), що підтверджується документально, та відповідну кваліфікацію (або залучати за необхідністю кваліфікованих спеціалістів) для проведення інструктажу, навчання, тренування осіб, що будуть виконувати завдання удаваних суб'єктів звернень.