

ЗАПРОШЕННЯ ДО ВИСЛОВЛЕННЯ ЗАЦІКАВЛЕНOSTІ (КОНСУЛЬТАЦІЙНІ ПОСЛУГИ – ВІДБІР ІНДИВІДУАЛЬНОГО КОНСУЛЬТАНТА)

Країна: Україна
Проект: Зміцнення системи охорони здоров'я та збереження життя в Україні
Позиція №: 9468-UA
Назва завдання: Консультант з удосконалення роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ

Ідентифікаційний № (згідно з Планом закупівель): **HEAL-IC-4.1.2.16**

Уряд України одержав позики та гранти та позику Банку розвитку Ради Європи на реалізацію спільного зі Світовим банком проекту «Зміцнення системи охорони здоров'я та збереження життя в Україні» (HEAL Ukraine) (далі – «Проект») та має намір використати частину цих коштів на здійснення правомочних платежів за консультаційні послуги, для закупівлі яких випущено це запрошення до висловлення зацікавленості.

Консультаційні послуги (далі – «Послуги») передбачають надання послуг з удосконалення роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ, в тому числі у частині розробки нових моделей і протоколів надання послуг; підбору, підготовки та організації навчання операторів; оновленні технічної бази тощо. Детальне Технічне завдання додається.

Міністерство охорони здоров'я України запрошує правомочних консультантів (надалі – «Консультанти»), висловити свою зацікавленість у наданні зазначених Послуг. Зацікавлені Консультанти мають надати інформацію, що підтверджує наявність у них кваліфікації та досвіду, необхідних для виконання Послуг.

Відбір найбільш кваліфікованого та досвідченого консультанта для виконання завдання здійснюватиметься на основі наступних критеріїв:

Кваліфікація Консультанта має відповідати наступним мінімальним вимогам:

1. Вища освіта ступеня магістра в одній із галузей: охорона здоров'я, соціальні науки, менеджмент, економіка, інформаційні технології, або іншій пов'язаній галузі.
2. Підтверджений досвід організації та управління роботою гарячої лінії (або контакт-центру) національного охоплення – не менше 3-х років.
3. Вільне володіння українською мовою.
4. Робочий рівень володіння англійською мовою.
5. Навички роботи зі стандартними офісними комп'ютерними програмами.
6. Навички роботи з CRM-системами.

Звертаємо увагу зацікавлених Консультантів на Розділ III пункти 3.14, 3.16 та 3.17 Посібника Світового банку «[Правила закупівель Світового банку для позичальників ФПП](#)», опубліковані у липні 2016 року (переглянуті у листопаді 2017 року, серпні 2018 року та листопаді 2020 року) (далі – «Правила закупівель»), який містить політику Світового Банку стосовно конфлікту інтересів.

Консультанта буде обрано за допомогою методу відбору індивідуальних консультантів (ІК), що детально описаний у Правилах закупівель.

Додаткову інформацію можна отримати за адресою, що вказана нижче, з 10:00 до 17:00 години за місцевим часом.

Висловлення зацікавленості мають бути доставлені у письмовій формі **українською мовою** за зазначеною нижче адресою електронної пошти **до 17:00 за київським часом 10 квітня 2025 року**. Висловлення зацікавленості необхідно подавати із зазначенням наступної теми: **«HEAL-IC-4.1.2.16: Висловлення зацікавленості»**.

Адреси, що згадуються вище, наступні:

Ел. пошта: moz.wb.procurement@gmail.com,
m.k.dymytrenko@moz.gov.ua

обов'язково копія на

Україна
Міністерство охорони здоров'я
Проект «Зміцнення системи охорони здоров'я та збереження життя» HEAL Ukraine

ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ

на консультаційні послуги (індивідуальний консультант) за посадою
«Консультант з удосконалення роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ»
(пакет № HEAL-IC-4.1.2.16)

I. Загальна інформація

Уряд України одержав позики та гранти та позику Банку розвитку Ради Європи на реалізацію спільного зі Світовим банком проекту «Зміцнення системи охорони здоров'я та збереження життя в Україні» (HEAL Ukraine) (далі – Проект) цілями якого є, зокрема: (i) відновлення та покращення доступу до основних медичних послуг, (ii) задоволення нових та невідкладних потреб у медичних послугах (iii) забезпечення фінансового захисту в надзвичайній ситуації.

Заходи Проекту спрямовані на пом'якшення впливу війни на втрату людського капіталу, охоплюють ключові дії, необхідні для відновлення частково зруйнованої системи охорони здоров'я. Зокрема, у рамках Проекту планується вдосконалення медичної допомоги, в тому числі розробка нових моделей і протоколів надання медичних послуг, навчання медичного персоналу, закупівля медичного обладнання та сучасних альтернативних джерел енергії, а також ремонт/реконструкція закладів охорони здоров'я (далі – ЗОЗ), включаючи проектування об'єктів.

Проект складається з чотирьох частин:

Частина 1. Задоволення нових та невідкладних потреб у сфері охорони психічного здоров'я та реабілітації.

Частина 2. Подальше вдосконалення та зміцнення первинної медико-санітарної допомоги.

Частина 3. Відновлення та модернізація лікарняної допомоги відповідно до напрямків реформ.

Частина 4. Підтримка розбудови потенціалу, цифровізації та інновацій.

Проект реалізується Міністерством охорони здоров'я України (далі – Замовник, МОЗ). Для забезпечення ефективної реалізації Проекту МОЗ залучає індивідуальних консультантів для роботи в Групі впровадження проекту.

В МОЗ працює телефона «гаряча лінія» відповідно до Порядку роботи, затвердженого наказом Міністерства охорони здоров'я України від 09 листопада 2021 року №2471, та зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 23 лютого 2022 року за №247/37583. Враховуючи великі обсяги звернень громадян організація роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ потребує удосконалення.

Міністерство охорони здоров'я України (далі – Замовник, МОЗ) з метою належного реагування на звернення, пропозиції та скарги громадян, надання громадянам роз'яснення, довідкову інформацію за допомогою засобів телефонного зв'язку або з використанням Інтернету, а також відповіді на звернення з питань, що не потребують розгляду органами, виявлення за результатами аналізу звернень проблемні питання державної політики, що потребують прийняття управлінських рішень, а також питання, що можуть спричинити соціальне напруження в суспільстві, та інформування про це органи реагування на звернення, пропозиції та скарги громадян, з якими вони звертаються до МОЗ, має намір відібрати та укласти договір з індивідуальним консультантом (далі - Консультант) для надання послуг з удосконалення роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ.

II. Мета завдання

Метою цього завдання є надання послуг з удосконалення роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ, в тому числі у частині розробки нових моделей і протоколів надання послуг; підбору, підготовки та організації навчання операторів; оновленні технічної бази тощо.

III. Обсяг послуг

Для досягнення мети Консультант повинен виконати наступні завдання:

- 1) Надавати консультативну та технічну підтримку МОЗ щодо:

- підготовки скриптів, баз даних та інших інформаційних матеріалів для операторів телефонної «гарячої лінії» МОЗ;
 - підбору, підготовки та організації навчання операторів телефонної «гарячої лінії» МОЗ;
 - забезпечення матеріально-технічної бази для безперебійної роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ;
 - забезпечення обробки, реєстрації та відправки звернень, що надходять на телефонну «гарячої лінії» МОЗ;
 - організації контролю за своєчасним наданням відповідей, що надходять на телефонну «гарячої лінії» МОЗ;
 - організації моніторингу роботи операторів телефонної «гарячої лінії» МОЗ;
 - проведення збору необхідних даних з різних джерел, регулярного моніторингу нових даних, оновлень та змін для забезпечення актуальності інформації з метою формування поточної, періодичної, підсумкової звітності щодо роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ та своєчасного подання її керівництву МОЗ;
 - підготовки аналітичних матеріалів щодо кількості звернень, тематики питань, тривалості розмов, визначення проблематики питань, які надходять на телефонну «гарячої лінії» МОЗ;
 - формування електронного архіву звернень, відповідей на звернення та інших матеріалів, які надходять на телефонну «гарячої лінії» МОЗ (сканування документів, систематизація файлів, організація сховища);
 - розробки механізмів взаємодії закладів охорони здоров'я з громадянами/користувачами медичних послуг та інструментів для вимірювання ефективності діяльності закладів охорони здоров'я щодо забезпечення доступності та якості надання медичних послуг.
- 2) Забезпечення співпраці із структурними підрозділами МОЗ, Центром громадського здоров'я МОЗ, Національною службою охорони здоров'я України, правоохоронними органами, структурними підрозділами з питань охорони здоров'я обласних та Київської міської державних адміністрацій, центрами контролю та профілактики хвороб МОЗ, медичними закладами, іншими закладами та установами з метою своєчасного опрацювання звернень, які надходять на телефонну «гарячої лінії» МОЗ.
- 3) Участь у нарадах, зборах, засіданнях тощо, які стосуються роботи телефонної «гарячої лінії» МОЗ.
- 4) Підтримка МОЗ щодо вдосконалення та впровадження механізмів залучення громадян.
- 5) Співпраця зі спеціалістом із комунікаційних питань МОЗ та Групи впровадження проекту для налагодження діалогу між зацікавленими сторонами, що залучені до участі в Проєкті, з метою розвитку діалогу між державою та громадянським суспільством.
- 6) Підтримка реалізації Плану залучення зацікавлених сторін МОЗ шляхом організації громадських консультацій із зацікавленими сторонами в рамках реалізації Проєкту та забезпечення доступу громадян та місцевих громад до результатів громадських консультацій, отримання зворотного зв'язку від представників місцевих громад.
- 7) Розробка системного підходу до співпраці з відповідними зацікавленими сторонами Проєкту з метою ефективної комунікації.
- 8) Підтримка МОЗ для отримання зворотного зв'язку від представників місцевих громад.

9) В рамках компетенції приймати участь у плануванні заходів та підготовці звітів і аналітичних матеріалів з реалізації Проєкту.

10) В рамках компетенції надавати роз'яснення іншим консультантам Групи впровадження проєктів, членам Групи координації проєктів МОЗ, іншим співробітникам Замовника.

11) Брати участь у засіданнях робочих груп, семінарах і брифінгах з впровадження Проєкту.

12) В рамках компетенції виконувати інші доручення Координатора проєкту та Керівника Групи впровадження проєктів (ГВП).

IV. Термін виконання та місце роботи

Консультант надаватиме послуги з дати укладання договору до 31 січня 2026 року чи іншого періоду, погодженого сторонами, за умови належного виконання завдань.

V. Умови виконання завдання

Консультант працює під керівництвом Координатора проєктів та під оперативним керівництвом Державного секретаря МОЗ.

Послуги Консультанта оплачуються щомісячно за ставкою, погодженою на момент укладання договору на повну зайнятість.

Замовник надає Консультанту робоче місце, включаючи офісне обладнання необхідне для виконання завдань (інтернет, телефон, ПК, принтер/копіювальне обладнання тощо).

Протягом 10 днів після закінчення кожного місяця Консультант надає Замовнику Звіт про надані послуги за формою, встановленою Замовником. Звіти мають бути підготовлені у спосіб, зручний для читання та розуміння Замовником.

VI. Кваліфікаційні вимоги

Кваліфікація Консультанта повинна відповідати наступним мінімальним вимогам:

1) Вища освіта ступеня магістра в одній із галузей: охорона здоров'я, соціальні науки, менеджмент, економіка, інформаційні технології, або іншій пов'язаній галузі.

2) Підтверджений досвід організації та управління роботою гарячої лінії (або контакт-центру) національного охоплення – не менше 3-х років.

3) Вільне володіння українською мовою.

4) Робочий рівень володіння англійською мовою.

5) Навички роботи зі стандартними офісними комп'ютерними програмами.

6) Навички роботи з CRM-системами.