**Տեխնիկական բնութագիր**

**Միգրացիայի եւ քաղաքացիության ծառայության ներքո գործող Զանգերի սպասարկման բաժնի օպտիմալացման ծառայություն**

|  |  |
| --- | --- |
| **Տ**եղեկատվություն աշխատանքի մասին | |
| Անվանումը | Զանգերի սպասարկման բաժնի օպտիմալացման ծառայություն |
| Ծրագրի անվանումը | Միգրացիայի կառավարման համակարգի ամրապնդումը Հայաստանի Հանրապետությունում |
| Կազմակերպություն | «Մարդը կարիքի մեջ» ՀԿ |
| Պայմանագրի տեսակը | Ծառայության պայմանագիր |
| Տևողությունը | Աշխատանքը պետք է սկսվի հնարավորինս շուտ։ Տևողությունը կորոշվի Ծառայությունը մատուցողի հետ բանակցությունների հիման վրա, բայց ոչ ուշ քան 2025թ. ապրիլի 15-ը։ |
| Վայրը | Միգրացիայի և քաղաքացիության ծառայություն, Երևան |

**I. Նկարագիր**

«Միգրացիայի կառավարման համակարգի ամրապնդումը Հայաստանի Հանրապետությունում» ծրագրի նպատակն է հակազդել դեպի ԵՄ անդամ պետություններ անօրինական միգրացիային՝ ապահովելով վերադարձողների ու օտարերկրյա քաղաքացիների հաջող ինտեգրումը ՀՀ-ում։ Ծրագիրն ունի երկու ընդհանուր թիրախային ուղղություն․ (1) Բարելավել Հայաստանի Հանրապետության կառավարության կարողությունները՝ կառավարելու դեպի Հայաստան միգրացիայի հոսքերը; (2) Զարգացնել միգրանտների տարբեր խմբերին ծառայություններ մատուցող տեղական քաղհասարակության կազմակերպությունների կարողությունները։

Առաջին նպատակի շրջանակներում տեխնիկական աջակցություն կտրամադրվի Ներքին գործերի նախարարությանը կից Միգրացիայի և քաղաքացիության ծառայությանը (ՄՔԾ)՝ Զանգերի կենտրոն ստեղծելու համար: Այս շրջանակում, 2 փուլով աջակցություն կտրամադրվի ՄՔԾ-ին։ Առաջին փուլով մշակվում են Զանգերի կենտրոնի ընթացակարգերը, իսկ երկրորդ փուլով օպտիմիզացվում են աշխատանքները՝ արդյունավետ, ստանդարտացված և բարձրորակ ծառայություններ մատուցելու համար: Աջակցության 2-րդ փուլի շրջանակում ձեռք կբերվի Զանգերի կենտրոնի օպտիմիզացման ծառայություն՝ բարելավելու զանգերի մշտադիտարկման ընթացքը, մշակելու որակի գնահատման համակարգ և ներդնելու ստանդարտ հարցումների ավտոմատացված համակարգ:

**II. Աշխատանքի շրջանակը**

Ծառայություն իրականացնողը պատասխանատու է հետևյալ աշխատանքների համար․

#### ****1. Զանգերի կենտրոնի մշտադիտարկման եւ որակի գնահատման մեխանիզմների մշակում****

**Մեխանիզմների մշակում**

* + Ուսումնասիրել Զանգերի կենտրոնի կառուցվածքը, ծանոթանալ ծրագրային ապահովմանը, աշխատակիցների պաշտոնների անձնագրերին, հաստիքների քանակին, վերլուծել զանգերի հոսքերն ու դրանց հիման վրա առաջարկել զանգերի մշտադիտարկման և գնահատման մեխանիզմ՝ որակի շարունակական ապահովման համար։
  + Մշակել ստանդարտացված գնահատման թերթիկ՝ հստակ չափորոշիչներով, թե ինչպես գնահատել յուրաքանչյուր զանգ, ներառյալ տրամադրված տեղեկատվության ճշգրտությունն ու հստակությունը, գոյություն ունեցող ընթացակարգերին համապատասխանությունը, հաղորդակցման հմտությունները, արձագանքի արագությունը, բողոքների և բարդ իրավիճակների լուծումը։ Մշակել նաև լսման ենթակա զանգերի ընտրության բանաձև։

**Ուսուցում եւ հետադարձ կապ**

* + ՄՔԾ-ի մասնագետների համար իրականացնել դասընթաց վերոնշյալ մեխանիզմների կիրառման վերաբերյալ:
  + Մասնակցել ԵՄ անդամ երկրի հետ լավագույն փորձի փոխանակման աշխատաժողովին և ներառել համապատասխան գիտելիքները Զանգերի կենտրոնի գործունեության մեջ:
  + Ստեղծել հետադարձ կապի մեխանիզմ Զանգերի կենտրոնի առաջնագծի աշխատակիցների, վերահսկիչների և մշտադիտարկման թիմի միջև՝ արձագանքելու ծառայությունների փոփոխվող կարիքներին:

#### ****2. Ստանդարտ պատասխանների ԲՈԹ-երի (BOT) ներդրում****

**Ավտոմատացված արձագանքման համակարգ**

* + Մշակել օգտագործողի համար հարմար ԲՈԹ ինտերֆեյս, որը հասանելի կլինի հեռախոսի և առցանց հարթակների միջոցով:
  + Մշակել ԲՈԹ-եր (ստանդարտ տեքստային պատասխաններ հաճախ տրվող հարցերին)՝ անձնագրային դիմումների, վիզայի երկարաձգման, կացության և գրանցման հետ կապված մեծածաքանակ հարցերին արձագանքելու համար՝ պատասխանները համապատասխանեցնելով ընթացակարգային ուղեցույցներին:

**Զանգերի հերթի կառավարում, ուղղորդում եւ հետադարձ զանգ**

* + Օպտիմալացնել զանգերի ուղղորդումն ու հերթերի կառավարումը` զանգի սպասման ժամանակը նվազեցնելու համար:
  + Ապահովել ստանդարտ հարցումների ուղղորդումը դեպի ԲՈԹ-եր, իսկ ավելի բարդ հարցերի դեպքում՝ դեպի աշխատակիցները՝ անհատական աջակցութուն տրամադրելու համար:
  + Ստեղծել 24-48 ժամվա ընթացքում հետադարձ զանգ կատարելու մեխանիզմ՝ չլուծված հարցերի դեպքում։

**Անվտանգությանը համապատասխանություն**

* + Իրականացնել միջոցներ՝ ապահովելու ԲՈԹ-երի աշխատանքի համապատասխանությունը գաղտնիության և տվյալների պաշտպանության կանոնակարգերին։ Ապահովել նաև զանգերին պատասխանող աշխատակիցների իրազեկվածությունը անվտանգ տեղեկատվության և կիբերանվտանգության կանոններին:

**III. Արդյունքներ**

* Մշտադիտարկման մշակված մեխանիզմ։
* Զանգերի որակի գնահատման մշակված մեխանիզմ / գնահատման թերթիկ (ներառյալ լսման ենթակա զանգերի ընտրության բանաձևը)։
* Մշակված մեխանիզմ (փաստաթուղթ)՝ զանգերի հերթի կառավարման, ուղղորդման և հետադարձ կապի օպտիմալացման համար:
* Համապարփակ ԲՈԹ համակարգ՝ նախապես սահմանված հաճախ տրվող հարցերով:

**IV. Վճարման կարգը**

|  |  |
| --- | --- |
| Արդյունք | Ընդհանուր գումարի տոկոսը |
| Մշտադիտարկման և որակի գնահատման մեխանիզմների մշակում; դասընթացի անցկացում | 50% |
| ԲՈԹ-երի ներդրում և զանգերի կառավարման օպտիմալացում | 50% |

**V. Անհրաժեշտ որակները**

* Տարբեր կառույցների ներքո գոործող զանգերի կենտրոնի/ հաճախորդների սպասարկման կենտրոնի/ թեժ գծի գործառնությունների օպտիմալացման փորձ:
* Նմանատիպ զանգերի կենտրոնների անձնակազմի համար դասընթացի մշակման և անցկացման փորձ, ներառյալ գործնական ուսուցում և հմտությունների զարգացում:
* ԲՈԹ-երի ներդրման, աշխատանքային գործընթացների ավտոմատացման և հաճախորդների սպասարկման աշխատանքնե կատարելու համապատասխան որակավորում։
* Հաղորդակցման, վերլուծական և խնդիրներ լուծելու ուժեղ հմտություններ

**VI. Ընտրության չափանիշներ**

Ընտրությունը կկատարվի հետևյալ չափանիշներով.

- Համապատասխան փորձ, որակավորում և հմտություններ, ինչպես նշված է վերևում;

- Համապարփակ տեխնիկական առաջարկ;

- Նշված ժամկետում աշխատանքն իրականացնելու հասանելիությունը;

- Բյուջեի առաջարկի ծախսարդյունավետությունը.

**VIII. Դիմելու կարգը**

Հետաքրքրվողները կարող են ուղարկել իրենց դիմումները [procurement.armenia@peopleinneed.net](mailto:procurement.armenia@peopleinneed.net) հասցեին՝ կցելով ինքնակենսագրականը (CV), տեխնիկական առաջարկը, որում նշվում է նաև ժամկետների մասին (առավելագույնը 3 էջ) և ծառայության համար ակնկալվող գումարը ՀՀ դրամով։ Դիմումները պետք է ուղարկվեն մինչև 2025թ․ փետրվարի 26-ը, ժամը 18:00-ը։ Ուշ ներկայացված դիմումները չեն դիտարկվի։

*\*\*\* «Միգրացիայի կառավարման համակարգի ամրապնդումը Հայաստանի Հանրապետությունում» ծրագիրն իրականացվում է «Մարդը կարիքի մեջ» կազմակերպության կողմից։ Այն համաֆինանսավորում է Եվրոպական միության Միգրացիոն գործընկերության գործիքի (MPF) շրջանակում՝ Միգրացիոն քաղաքականության մշակման միջազգային կենտրոնի (ICMPD) միջոցով։*