ՀԵՏԱՔՐՔՐՎԱԾՈՒԹՅԱՆ ՀԱՅՏԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀՐԱՎԵՐ

(ԽՈՐՀՐԴԱՏՎԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ – ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԸՆՏՐՈՒԹՅՈՒՆ)

Հայաստանի Հանրապետություն

«Պետական հատվածի արդիականացման չորրորդ ծրագիր» (ՊՀԱԾ 4)

Վարկ No. 9338-ԱՄ

Առաջադրանքի անվանումը՝ Խորհրդատվական ծառայություններ ՀՀ-ում ընտանեկան և կենցաղային բռնության հարցերով թեժ գծի իրավական շրջանակի մշակման համար

Հղում No. (համաձայն Գնումների Պլանի): PSMP4-CQS-2.2.2

Հայաստանի Հանրապետությունը (ՀՀ) ֆինանսավորում է ստացել Համաշխարհային բանկից՝ Պետական հատվածի արդիականացման չորրորդ ծրագրի (ՊՀԱԾ4) իրականացման համար, և մտադիր է հատկացվող միջոցների մի մասը ծախսել սույն տեխնիկական առաջադրանքում նկարագրված խորհրդատվական ծառայությունների մատուցման համար:

Խորհրդատվական ծառայությունները ներառում են ՀՀ-ում ընտանեկան և կենցաղային բռնության հարցերով թեժ գծի ներդրման և հետագա անխոչընդոտ գործարկման ապահովման համար անհրաժեշտ իրավական շրջանակ մշակելու և ներկայացնելու, թեժ գծի գործարկման համար պատասխանատու մասնագետների վերապատրաստումների համար անհրաժեշտ նյութերի մշակման և այդ նյութերի հիման վրա վերապատրաստումների անցկացման, ինչպես նաև թեժ գծի ներդրման և հետագա գործարկման համար անհրաժեշտ այլ բովանդակային փաստաթղթերի համալիր փաթեթի մշակման և կիրարկման հարցում ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարությանը աջակցություն ցուցաբերելը:

ԸԲ թեծ գիծ համակարգի ներդրման շրջանակում Խորհրդատուն պետք է մատուցի հետևյալ ծառայություններ՝ մշակի անհրաժեշտ իրավական շրջանակը՝ ներառյալ հաղորդակցման ռազմավարությունը և այլ իրավական անհրաժեշտ փաստաթղթերը, ապահովի ԸԲ կենտրոնների անվտանգությունը, վերանայի թեժ գծի գործարկման արձանագրության (պրոտոկոլ) նախագիծը և համապատասխանեցնի այն թեժ գծի նոր մոդելին, մշակի ԸԲ թեժ գծի գործարկման համար անհրաժեշտ արձանագրությունները/ուղեցույցները, մշակի թեժ գծի համակարգում աշխատող օպերատորների և համապատասխան անձնակազմի համար վարքագծի կանոններ, մշակի որակի ապահովման, մշտադիտարկման ու գնահատման համակարգ՝ թեժ գծի արդյունավետությունը կառավարելու և չափելու համար, վերանայի և

թարմացնի առկա աշխատանքի/պաշտոնների նկարագրությունների նախագծերը՝ թեժ գծի ծրագրում ներգրավված անձնակազմի համար, տրամադրի շարունակական իրավական աջակցություն և խորհրդատվություն Պատվիրատուին և թեժ գծի տեխնիկական ներդրման համար պատասխանատու թիմին, մշակի վերապատրաստումների համապարփակ փաթեթ և իրականացնի վերապատրաստումներ, աջակցի ԱՍՀՆ-ին իրազեկման համապարփակ արշավի մշակման և իրականացման հարցում:

Հանձնարարականի մանրամասն «Տեխնիկական առաջադրանք»-ը ներկայացված է ՀԵՏԱՔՐՔՐՎԱԾՈՒԹՅԱՆ ՀԱՅՏԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ ՀՐԱՎԵՐԻՆ կից՝ Հավելված Ա-ում:

Իրականացման ժամկետը՝ մոտ 14 շաբաթ:

ՀՀ Վարչապետի աշխատակազմը հրավիրում է իրավասու/ընտրվելու իրավունք ունեցող (eligible) խորհրդատվական ընկերություններին (Խորհրդատուներ) Ծառայության մատուցման վերաբերյալ արտահայտելու իրենց հետաքրքրությունը: Հետաքրքրված Խորհրդատուները պետք է տրամադրեն տեղեկություններ՝ ցույց տալով, որ վերոնշյալ Ծառայությունների մատուցման համար իրենք ունեն պահանջվող որակավորումներ և համապատասխան փորձ:

Խորհրդատվություն իրականացնող ընկերությունը պետք է բավարարի որակավորման հետևյալ նվազագույն պահանջները.

- առնվազն 3 տարվա փորձ իրավական բարեփոխումների, օրենքների և ենթաօրենսդրական ակտերի մշակման և (կամ) պետական հատվածի արդիականացման ոլորտներում, այդ թվում՝ իրավական վերլուծությունների պատրաստման, օրենքների և կանոնակարգերի նախագծերի մշակման փորձ,
- ռազմավարական հաղորդակցության փաստաթղթերի, արձանագրությունների, մասնագիտական վերապատրաստումների համար անհրաժեշտ տեսական նյութերի, ծառայությունների մշտադիտարկման և գնահատման համար անհրաժեշտ մեթոդաբանությունների մշակման փորձ,
- վերջին 3 տարիների ընթացքում նույն բնույթի, մասշտաբի և բարդության առնվազն երկու (2) առաջադրանքի հաջող կատարում. նախընտրելի է, որ դրանք ֆինանսավորված լինեն պետական մարմինների կամ միջազգային կազմակերպությունների կողմից:

<u>Խորհրդատուի հիմնական անձնակազմը/փորձագետները չեն գնահատվելու այս փուլում:</u>

Ավելի կոնկրետ, Հետաքրքրվածության հայտը պետք է ներկայացնի հետևյալ տեղեկատվությունը.

Ընկերության հիմնական բիզնեսի և գործունեության տարիների մանրամասն նկարագիրը՝ ներառյալ մատուցված ծառայությունները, ավարտված ծրագրերը (իրականացման

ժամկետներով, հասցեներով, կոնտակտային տվյալներով, ինչպես նաև ընկերության հիմնական աշխատակազմի քանակով և այլ տվյալներով), ինչպես նաև ընկերության փորձի հիմնավորումը փաստաթղթային ապացույցներով: Փաստաթղթերին պետք է կցվի համապատասխան առաջադրանքների ցանկ, որտեղ նշվում են ծրագրի անվանումը, պատվիրատուն, իրականացման տարին և տևողությունը, խորհրդատուի դերը, մատուցված ծառայությունների շրջանակը և ֆինանսավորման աղբյուրը:

Հետաքրքրված խորհրդատուների ուշադրությունը հրավիրվում է 2020թ. նոյեմբերի ՀԲ գնումների կարգավորումները IPF վարկառուների համար (Գնումների ուղեցույց՝ չորրորդ հրապարակում) Բաժին III, պարագրաֆ 3.14, 3.16, և 3.17, որտեղ սահմանված է շահերի բախման վերաբերյալ Համաշխարհային բանկի քաղաքականությանը:

Խորհրդատուները՝ իրենց որակավորումը բարելավելու համար կարող են միավորվել այլ ընկերությունների հետ համատեղ ձեռնարկությունների տեսքով կամ որպես ենթախորհրդատուներ՝ հստակորեն նշելով միավորման ձևը: Համատեղ ձեռնարկության պարագայում բոլոր գործընկերները համատեղ և համապարտ պարտավորություն են կրում ամբողջ պայմանագրի իրականացման համար:

Խորհրդատվական ընկերության ընտրությունը կիրականացվի «Գնումների կանոնակարգեր»-ում սահմանված «Խորհրդատուների որակավորում ընտրության» մեթոդի ընթացակարգերի համաձայն:

Հետաքրքրված թեկնածուները կարող են լրացուցիչ տեղեկատվություն ստանալ ներքոնշյալ հասցեով հետևյալ աշխատանքային ժամերին՝ 09:00-ից մինչ 18:00-ը:

Հետաքրքրվածության հայտերը պետք է գրավոր ձևով ներկայացվեն ներքոնշյալ էլ-հասցեով մինչև 2026թ. փետրվարի 3-ը, ժ. 18:00 (տեղական ժամանակով):

պրն.Ահարոն Մկրտչյան
«Պետական հատվածի արդիականացման չորրորդ ծրագրի» (ՊՀԱԾ 4) ղեկավար
ՀՀ, ք. Երևան 0010, Հանրապետության Հրապարակ, Կառավարական Տուն 1 (1-ին հարկ, 115, 117 սենյակ)

հեռ. **(+374 10) 515931**
էլ. Փոստ. info@psmp.am

ՀԱՎԵԼՎԱԾ Ա

ՏԵԽՆԻԿԱԿԱՆ ԱՌԱՋԱԴՐԱՆՔ
ԽՈՐՀՐԴԱՏՎԱԿԱՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ
ՀՀ-ՈՒՄ ԸՆՏԱՆԵԿԱՆ ԵՎ ԿԵՆՑԱՂԱՅԻՆ ԲՈՒՆՈՒԹՅԱՆ ՀԱՐՑԵՐՈՎ ԹԵԺ ԳԾԻ
ԻՐԱՎԱԿԱՆ ՇՐՋԱՆԱԿԻ ՄՇԱԿՄԱՆ ՀԱՄԱՐ

1. ՆԿԱՐԱԳՐՈՒԹՅՈՒՆ

Ընտանեկան բռնությունը (այսուհետ՝ ԸԲ), որպես գենդերային բռնության (այուհետ՝ ԳԲ) ձև, որից ամենաշատը տուժում են կանայք, շարունակում է խնդիր մնալ Հայաստանում: Տարբեր վիճակագրական տվյալները փաստում են, որ կանանց շուրջ 36%-ը կյանքի ընթացքում ենթարկվել է ֆիզիկական, հոգեբանական և/կամ սեռական բռնության զուգընկերոջ կողմից: ԸԲ-ի մասին թերզեկուցումը խոչընդոտում է արդյունավետ նույնականացման, կանխարգելման և արձագանքման ջանքերին:

Հայաստանի Հանրապետությունը ընտանեկան բռնության դեմ պայքարի ուղղությամբ տեսանելի քայլեր է ձեռնարկել՝ ներդնելով իրավական և ինստիտուցիոնալ հստակ գործիքակազմեր. 2017 թվականին ՀՀ կառավարությունն ընդունել է «Ընտանիքում բռնության կանխարգելման, ընտանիքում բռնության ենթարկված անձանց պաշտպանության և ընտանիքում համերաշխության մասին» օրենքը (այսուհետ՝ Օրենք): 2024 թվականի հուլիսի 1-ից ուժի մեջ է մտել նշված Օրենքում փոփոխություններ և լրացումներ նախատեսող ՀՕ-169-Ն օրենքը, որի արդյունքում գործող Օրենքի 23 հոդվածներից 11-ը ենթարկվել են փոփոխությունների՝ համապատասխանեցված ՀՀ քրեական օրենսգրքին՝ փոխվել է նաև Օրենքի վերնագիրը՝ «Ընտանեկան և կենցաղային բռնության կանխարգելման և ընտանեկան և կենցաղային բռնության ենթարկված անձանց պաշտպանության մասին» ՀՀ օրենք:

ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարությունը (ԱՍՀՆ), որպես ընտանեկան բռնության կանխարգելման, ընտանեկան բռնության ենթարկված անձանց սոցիալական աջակցության տրամադրման համար պատասխանատու լիազոր մարմին, ընտանեկան բռնության ենթարկված անձանց աջակցության ծառայությունները մատուցում է պատվիրակված հասարակական կազմակերպությունների (ՀԿ) միջոցով: Այս ՀԿ-ները գործում են որպես ԸԲ աջակցության կենտրոններ Երևանում և Հայաստանի բոլոր մարզերում: Վերջիններս ընտանեկան բռնության ենթարկվածներին տրամադրում են անհրաժեշտ և անհատույց հոգեբանական և իրավաբանական օգնության և այլ անհրաժեշտ սոցիալական ծառայություններ: Յուրաքանչյուր աջակցության կենտրոն ունի առանձնացված բջջային հեռախոսահամար, որը գործում է որպես թեժ գիծ, որի մուտքային զանգերն անվճար չեն: ԸԲ վերաբերյալ զանգեր են ստացվում նաև նախարարության «114» ընդհանուր թեժ գծի միջոցով: ԸԲ դեպքերի վերաբերյալ ահազանգումներ ստանում են նաև Ոստիկանության ևՄարդու իրավունքների պաշտպանի աշխատակազմում գործող թեժ գիծ ծառայությունները:

Ներկայումս ԸԲ զանգերի/դեպքերի մշակման համար չկա համընդհանուր միասնական, մեկ կենտրոնից կառավարվող անվճար և 24/7 ռեժիմով գործող թեժ գիծ: ԸԲ աջակցության կենտրոններից յուրաքանչյուրն ունի տարբեր թեժ գիծ՝ երկար թվային համարով, որոնք դժվար հիշելի են: ՀՀ ԱՍՀՆ-ի կողմից գործարկվող «114» թեժ գիծը ընդհանուր նշանակության գիծ է, որը հաճախ ծանրաբեռնված է՝ Նախարարության ենթակայության տակ գտնվող բոլոր հարցերի զանգերով պայմանավորված: Այն գործում է ժամը 9:00-ից մինչև 18:00-ն, մինչդեռ ԸԲ դեպքերը պահանջում են շուրջօրյա ծառայությունների մատչելիություն և հաճախ՝ անհապաղ արձագանք:

ԱՍՀՆ-ի նպատակն է ստեղծել միասնական, անվճար ԸԲ թեժ գծի ծառայություն՝ համազգային ծածկույթով՝ մեկ կարճ և հեշտ հիշվող համարով: Նոր թեժ գծի համակարգը պետք է սպասարկի առաջնային ԸԲ զանգերը: Միասնական թեժ գիծը պետք է լինի անվճար՝ շուրջօրյա հասանելիությամբ: 24/7 ռեժիմով աշխատելու համար առնվազն մեկ օպերատոր պետք է միշտ հասանելի լինի ոչ աշխատանքային ժամերին (ժամը 18:00-ից մինչև առավոտյան 9-ը, հանգստյան

օրերին և տոնական օրերին)՝ լիարժեք, անվտանգ և ապահով հասանելիությամբ թեժ գծի համակարգին՝ Զանգերի կառավարման գործիք ծրագրին:

ԱՍՀՆ-ն կհամակարգի թեժ գծի գործարկման համար անհրաժեշտ ներքին կանոնակարգող իրավական հիմքերի մշակման գործընթացը՝ Խորհրդատուի աջակցությամբ: Թեժ գծի անվտանգության, տվյալների/տեղեկատվության գաղտնիության, թեժ գծի անձնակազմի վարքագծի կանոնների և թեժ գծի կատարողականի կառավարման համակարգի վերաբերյալ շրջանակները/կանոնակարգերը/արձանագրությունները առաջարկվող մոդելի պատշաճ ֆունկցիոնալությունն ապահովելու հիմնական փաստաթղթերից են: Թեժ գծի կառավարումը, համակարգի սպասարկումը և մոնիթորինգը պետք է ապահովվեն ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության միասնական սոցիալական ծառայության կողմից՝ որպես պատասխանատու մարմին:

Համաշխարհային բանկը Հանրային ոլորտի արդիականացման 4-րդ ծրագրի շրջանակներում աջակցում է ԱՍՀՆ-ին թեժ գծի ստեղծման հարցում: ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության միասնական սոցիալական ծառայությունը պետք է ապահովի շարունակական ֆինանսավորումը ԸԲ թեժ գծի սպասարկման/գործառնական ծախսերի համար, ներառյալ զանգերի ծախսերը (հաշվի առնելով, որ թեժ գիծ զանգերը պետք է անվճար լինեն օգտատերերի համար):

ԸԲ աջակցության բոլոր կենտրոնները կմիացվեն նոր թեժ գծի ծրագրային համակարգին՝ մեկ կարճ թվային հեռախոսահամարով: Զանգերը կստանան և կբաշխվեն ԸԲ աջակցության կենտրոններին համակարգի (ծրագրային ապահովման) կողմից: Սա նշանակում է, որ ԸԲ աջակցության կենտրոնները կսպասարկեն առաջնային ԸԲ զանգերը՝ օգտագործելով նույն կարճ թվային հեռախոսահամարը: Եթե տվյալ ԸԲ զանգերի կենտրոնի գիծը զբաղված է, ապա 3-րդ զանգից հետո համակարգը զանգը փոխանցում է մեկ այլ ԸԲ աջակցության կենտրոն: ԸԲ աջակցության կենտրոնների առանձին, ներկայումս գործող բջջային հեռախոսահամարները չեն միացվի նոր թեժ գծի համակարգին (չեն լինի նոր թեժ գծի համակարգի մաս): Այս բջջային հեռախոսահամարները կշարունակեն օգտագործվել ԸԲ աջակցության կենտրոնների կողմից, բայց հիմնականում դեպքերի կառավարման համար:,

Տվյալների բազան կենտրոնացված կլինի մեկ վայրում՝ ԱՍՀՆ-ի հսկողության ներքո: Համակարգի սպասարկումը նախատեսվում է ներառել ծրագրային ապահովման գնման պայմանագրում 3 տարի ժամկետով: Համակարգի գործարկման համար անհրաժեշտ կլինի ձեռք բերել կարճ հեռախոսահամար և տեղադրել վեբ ծրագիր:

Նոր համակարգը պետք է լիովին փոխգործակցելի լինի ԱՍՀՆ-ի թեժ գծի՝ գոյություն ունեցող համակարգի հետ: Համակարգը պետք է թույլ տա տվյալների հավաքագրում և հաշվետվությունների ձևավորում ԸԲ թեժ գծում՝ մշտադիտարկման, գնահատման և վերահսկողության նպատակներով:

2. ԱՌԱՋԱԴՐԱՆՔԻ ՆՊԱՏԱԿ(ՆԵՐ)Ը

Այս տեխնիկական առաջադրանքի նպատակն է ՀՀ-ում ընտանեկան և կենցաղային բռնության հարցերով թեժ գծի ներդրման և հետագա անխոչընդոտ գործարկման ապահովման համար անհրաժեշտ իրավական շրջանակ մշակելու և ներկայացնելու, թեժ գծի գործարկման համար պատասխանատու մասնագետների վերապատրաստումների համար անհրաժեշտ նյութերի մշակման և այդ նյութերի հիման վրա վերապատրաստումների անցկացման, ինչպես նաև թեժ գծի ներդրման և հետագա գործարկման համար անհրաժեշտ այլ բովանդակային փաստաթղթերի համալիր փաթեթի

մշակման և կիրարկման հարցում ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարությանը աջակցություն ցուցաբերելը:

3. ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՇՐՋԱՆԱԿԸ, ԱՌԱՋԱԴՐԱՆՔՆԵՐԸ

ԸԲ թեժ գիծ համակարգի ներդրման շրջանակում Խորհրդատուն պետք է մատուցի հետևյալ ծառայությունները.

3.1. Օրենսդրական դաշտ

ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության և ՀՀ ԱՍՀՆ միասնական սոցիալական ծառայության համար թեժ գծի անխափան գործարկման նպատակով՝ Խորհրդատուն պետք է մշակի անհրաժեշտ իրավական շրջանակը՝ ներառյալ հաղորդակցման ռազմավարությունը և այլ իրավական անհրաժեշտ փաստաթղթերը, մասնավորապես խորհրդատուն պետք է՝

1. ուսումնասիրի ԸԲ-ին վերաբերող ողջ օրենսդրական դաշտը, իրավական կարգավորումները, դաշտում գործող կազմակերպությունների/մարմինների լիազորությունները, նրանց կողմից մատուցվող համապատասխան ծառայությունները:
2. կատարված ուսումնասիրության արդյունքում պատրաստի համապատասխան փաթեթներ, ներառյալ՝ անհրաժեշտ իրավական ակտերի նախագծեր, որոնցով կլիազորվեն և կերաշխավորվեն թեժ գծի գործարկումն ու ԸԲ տիրույթում, և թեժ գծի համակարգում ներգրավված մարմինների և անձանց հիմնական դերերը, պարտականությունների ու լիազորությունների շրջանակը:

3.2. ԸԲ կենտրոնների անվտանգություն

Խորհրդատուն պետք է՝

1. իրականացնի ԸԲ թեժ գծի ներդրման և գործարկման շրջանակում ԸԲ աջակցության կենտրոնների անվտանգության ընդհանուր ուսումնասիրություն,

2. մշակի ուղեցույցներ՝ ԸԲ աջակցության կենտրոնների անձնակազմի ու զանգահարողների (գաղտնիության, արածքի և անձնակազմի ֆիզիկական անվտանգության) անվտանգությունն ապահովելու նպատակով:

3.3. Թեժ գծի գործարկման արձանագրություն

Խորհրդատուն պետք է վերանայի թեժ գծի գործարկման արձանագրության (պրոտոկոլ) նախագիծը և համապատասխանեցնի այն թեժ գծի նոր մոդելին:

3.4. Տվյալների անվտանգություն և գաղտնիություն

Խորհրդատուն պետք է մշակի ԸԲ թեժ գծի գործարկման համար անհրաժեշտ հետևյալ արձանագրությունները/ուղեցույցները՝

1. տվյալների անվտանգության,
2. տվյալների/տեղեկատվության գաղտնիության և

3. տվյալների հասանելիության և օգտագործման վերաբերյալ՝ ներառյալ տվյալների միջգերատեսչական փոխանցումը/փոխանակումը, օրինակ՝ աջակցության կենտրոնների, ՀՀ ՆԳՆ ոստիկանության տարբեր բաժինների միջև՝ համաձայն գործող օրենսդրության:

Սա պետք է օգնի ստեղծել հստակ և համապարփակ անվտանգության, գաղտնիության և էթիկայի շրջանակ՝ ապահովելու ԸԲ թեժ գծի անվտանգությունն ու հուսալիությունը:

Սա ներառում է տվյալների պահպանման և փոխանցման գաղտնագրման իրականացումը, անվտանգության կանոնավոր աուդիտները ու վերահսկողությունը: Սա պետք է ներառի նաև տվյալների հասանելիության հստակ արձանագրություններ անձնակազմի տարբեր խմբերի համար, ինչպիսիք են թեժ գծի օպերատորը, ՏՏ անձնակազմը, որակի ապահովման մասնագետը, ղեկավարը, դեպք վարողը և Միասնական սոցիալական ծառայության համապատասխան բաժնի կամ այլ բաժինների աշխատողները:

Արձանագրությունները պետք է հարմարեցվեն անվտանգության նոր սպառնալիքներին և տեխնոլոգիական առաջընթացին, ինչպես առաջարկում է Հայաստանի տեղեկատվական համակարգի գործակալությունը (ԻՍԱԱ)/ԷԿԵՆԳ-ը:

3.5. Վարքագծի կանոններ

Խորհրդատուն պետք է մշակի թեժ գծի համակարգում աշխատող օպերատորների և համապատասխան անձնակազմի համար վարքագծի կանոններ: Վարքագծի կանոնները պետք է ներկայացնեն էթիկական և մասնագիտական չափանիշները, որոնք ակնկալվում են թեժ գծի համակարգում ներգրավված բոլոր աշխատողներից: Այն պետք է ներառի ուղեցույցներ գաղտնիության պահպանման, զգայուն տեղեկատվության մշակման, ոչ դատողական աջակցության տրամադրման և զանգահարողների հետ հարգալից և պատշաճ հաղորդակցության ապահովման վերաբերյալ: Վարքագծի կանոնները պետք է արտացոլեն լավագույն փորձը և իրավական պահանջները:

3.6. Որակի ապահովման, մշտադիտարկման և գնահատման համակարգ

Խորհրդատուն պետք է մշակի որակի ապահովման, մշտադիտարկման ու գնահատման համակարգ՝ թեժ գծի արդյունավետությունը կառավարելու և չափելու համար: Մասնավորապես պետք է մշակի՝

1. ԸԲ թեժ գծի ծառայությունների որակի ապահովման շրջանակ՝ ներառյալ որակի ստանդարտների ապահովման արձանագրություններ/ուղեցույցներ (օրինակ՝ ստանդարտացված որակի ստուգումների իրականացում, պարբերականություն, օգտատերերի հետադարձ կապ/բողոքների հավաքագրում, գաղտնիության արձանագրություններին պահպանման ստուգում և այլն):
2. ԸԲ թեժ գծի արդյունավետության մշտադիտարկման և գնահատման շրջանակ՝ ներառյալ կատարողականի ցուցանիշների հստակ ցանկը: Սա կարող է հստակ սահմանել հիմնական ցուցանիշները (ինչպիսիք են՝ արձագանքման ժամանակը, զանգահարողի բավարարվածությունը, հաջող ուղղորդումները և արդյունքները): Մշտադիտարկման և գնահատման շրջանակը կօգնի հստակ սահմանել նաև անհրաժեշտ հավաքագրվող վիճակագրական տվյալները՝ հետագայում թեժ գծի արդյունավետ աշխատանքն ապահովելու նպատակով:

3.7. Աշխատանքի/պաշտոնների նկարագրություն

Խորհրդատուն պետք է վերանայի և թարմացնի առկա աշխատանքի/պաշտոնների նկարագրությունների նախագծերը՝ թեժ գծի ծրագրում ներգրավված անձնակազմի համար (օպերատոր, ղեկավար, որակի ապահովման մասնագետ, ՏՏ աջակցությոան մասնագետներ վարչական անձնակազմ և այլ համապատասխան աշխատառղներ): Պետք է հստակորեն տարանջատվեն թեժ գծի օպերատորի և ղեկավարի դերերը, գործառույթներն ու լիազորությունները: Յուրաքանչյուր դերակատարի աշխատանքի նկարագրությունը պետք է արտացոլի աշխատանքի ծավալների և կազմակերպչական կարիքների համապատասխան շրջանակը:

3.8. Թեժ գծի փորձարկում

Խորհրդատուն պետք է տրամադրի շարունակական իրավական աջակցություն և խորհրդատվություն Պատվիրատուին և թեժ գծի տեխնիկական ներդրման համար պատասխանատու թիմին՝ թեժ գծի համակարգի տեղակայման և փորձնական գործարկման փուլերում՝ համակարգի տեխնիկական և ծրագրային լուծումները պետք է լիովին համահունչ լինեն ՀՀ օրենսդրությանը՝ բավարարեն տվյալների գաղտնիության, անձնական տվյալների պաշտպանության, տեղեկատվության հասանելիության և մատչելիության պահանջներին: Այս աշխատանքների իրականացման ընթացքում Խորհրդատուն պետք է համագործակցի Թեժ գծի տեխնիկական գործարկման համար պատասխանատու Խորհրդատուի հետ: Մասնավորապես, Խորհրդատուն պետք է՝

1. աջակցի Թեժ գծի փորձարկման աշխատանքների իրականացմանը՝ իր գործառույթների շրջանակում,
2. իրականացնի թեժ գծի փորձարկման արդյունքում ի հայտ եկած խնդիրների հավաքագրում և ամփոփում, որի հիման վրա, ըստ անհրաժեշտության, պետք է ներկայացնի առաջարկություններ անհրաժեշտ իրավական ակտերի փոփոխության,
3. Թեժ գծի փորձարկման արդյունքում ի հայտ եկած խնդիրների և դրանց հիման վրա մշակված առաջարկների արդյունքում Խորհրդատուն պետք է կատարի համապատասխան շտկումներ և փոփոխություններ արդեն իսկ մշակված փաստաթղթերում:

Փորձարկման շրջանակը պետք է ուղղված լինի ստուգելու և բարելավելու 1) թեժ գծի մատչելիությունը, 2) ծառայությունների մատուցման որակը, 3) ծառայությունների մատուցման արդյունավետությունը:

Այս ընթացքում Խորհրդատուն պետք է համագործակցի թեժ գծի տեխնիկական ներդրման/սպասարկման գործառույթներ իրականացնող թիմի հետ:

3.9. Վերապատրաստումներ

Խորհրդատուն պետք է՝

1. մշակի վերապատրաստումների համապարփակ փաթեթ հետևյալ թեմաներով՝
   ա. ԸԲ/սեռով-պայմանավորված բռնության սահմանումները, բացատրությունները, ՀՀ-ում վերջին տարիների դինամիկան և ներկա իրավիճակը,
   բ. ԸԲ-ին վերաբերող օրենսդարան դաշտը, իրավական փաստաթղթերը, կարգավորումները,
   գ. Ընտանեկան և կենցաղային բռնության դեմ պայքարի ոլորտում գործող կառույցները, նրանց լիազորությունները, պարտավորությունները, կարողությունները, նրանց կողմից մատուցող ծառայությունները,
   դ. ԸԲ աջակցության կենտրոնների անվտանգության ուղեցույցները,

ե. Թեժ գծի գործարկման արձանագրությունը (պրոտոկոլ),
զ. Տվյալների անվտանգության և գաղտնիության արձանագրությունները/ուղեցույցները,
է. Վարքագծի կանոնները,
ը. Աշխատանքի/պաշտոնների նկարագրությունները,
թ. Մշտադիտարկման և գնահատման համակարգը:

2. իրականացնի վերապատրաստումներ 3.9. կետի 1-ին մասում նշված բոլոր թեմաներով: Պետք է վերապատրաստվեն թեժ գծի գործարկման համակարգում ընդգրկված բոլոր համապատասխան աշխատակիները/անձնակազմը՝ ԸԲ աջակցության կենտրոններում, ԱՍՀՆ-ում և ՄՄԾ-ում՝ ներառյալ օպերատորները, վերահսկիչները և որակի ապահովման մասնագետները:
3. առաջին վերապատրաստումներից հետո, իրականացնի վերպատրաստումներ թեժ գծի գործարկման համակարգում ընդգրկված բոլոր համապատասխան աշխատակիցների շրջանում՝ պարբերաբար և/կամ ըստ անհրաժեշտության՝ ԱՍՀՆ խնդրանք-պահանջով մինչև 2027 թվականի ավարտը:
4. Վերապատրաստումների ամբողջ փաթեթը տրամադրի ԱՍՀՆ-ին:

Խորհրդատուն պետք է իրականացնի վերապատրաստումները ՀՀ աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության կողմից հաստատված փաստաթղթերի հիման վրա:
Վերապատրաստումները պետք է նախատեսվեն առնվազն 40 մարդու համար:
Ակնկալվում է, որ վերապատրաստումներից հետո ԱՍՀՆ-ի, ՄՄԾ-ի և ԸԲ աջակցության կենտրոնների համապատասխան աշխատողները կունենան բավարար հմտություններ՝ թեժ գծի համակարգը առանց սահմանափակումների շահագործելու համար: Բոլոր նյութերը, ներառյալ ձեռնարկները, ողեցույցները, տեսանյութերը և այլ տեղեկատվական փաստաթղթերը պետք է տրամադրվեն վերապատրաստվողներին:

3.10. Հաղորդակցության ռազմավարություն

Խորհրդատուն պետք է աջակցի ԱՍՀՆ-ին իրազեկման համապարփակ արշավի մշակման և իրականացման հարցում (մինչև 2027 թվականի ավարտը), որի հիմնական նպատակը պետք է լինի բնակչության թիրախ խմբերին թեժ գծի մասին տեղեկացնելը:
Ըստ այդմ՝ Խորհրդատուն պետք է՝

1. մշակի ԸԲ թեժ գծի վերաբերյալ հաղորդակցման ռազմավարություն և գործողությունների ծրագիր, որը կօգնի բարձրացնել թեժ գծի մասին իրազեկվածությունը թիրախային լսարանի շրջանում: Այս ռազմավարությունը պետք է ներառի իրազեկման տարբեր ուղիներ՝ սոցիալական մեդիա, հեռուստատեսություն, ռադիո, համայնքների և համապատասխան կազմակերպությունների հետ հանդիպումներ և համագործակցության ձևավորում: Ստեղծել տեղեկատվական բովանդակություն՝ հանրությանը իրազեկելու թեժ գծի կողմից առաջարկվող ծառայությունների մասին՝ օգնելու մեծացնել թեժ գծի ծառայություններից օգտվողների թիվը: Հաղորդակցման և իրազեկման արշավը չպետք է սահմանափակվի թեժ գծով, այլ պետք է ներառի բնակչության բոլոր հատվածների իրազեկվածության բարձրացումը ԸԲ-ի մասին՝ երկրում ԸԲ-ի դեմ պայքարին նպաստելու համար,

2. փորձարկի ռազմավարությունը՝ կազմակերպի հաղորդակցման և իրազեկման կարճաժամկետ և թիրախային փոքր լսարան ներառող արշավ, որի արդյունքում վեր հանի առկա խնդիրները և ռազմավարության մեջ կատարի շտկումներ՝ ըստ անհրաժեշտության,
3. համապատասխան բոլոր նյութերը տրամադրի ԱՍՀՆ,-ին
4. ռազմավարության և գործողությունների ծրագրի մշակումից և հաստատումից հետո աջակցի՝ մինչև 2027 թվականի ավարտը, ԱՍՀՆ-ին՝ Երևան քաղաքում և ՀՀ բոլոր մարզերում հաղորդակցության ռազմավարության գործողությունների ծրագրի իրականացմանը:

4.ԱԿՆԿԱԼՎՈՂ ՎԵՐՋՆԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐ

1 փուլ - Պայմանագրի մեկնարկից 4 շաբաթ անց Խորդրդատուն պետք է ներկայացնի հետևյալ արդյունքները.

1. ԸԲ թեժ գծի գործարկման համար անհրաժեշտ իրավակարգավորումների փաթեթ (ըստ կետ 3.1-ի),
2. թեժ գծի գործարկման արձանագրություն (ըստ կետ 3.3-ի)
3. վարքագծի կանոններ՝ թեժ գծի համակարգում ընդգրկված բոլոր համապատասխան աշխատակիցների համար (ըստ կետ 3.5-ի):

Խորհրդատուն պետք է պարբերաբար խորհրդակցություններ անցկացնի շահագիգիռ կողմերի հետ և արդյունքների մասին տեղեկացնի ՀՀ ԱՍՀՆ-ին և ՄՄԾ-ին:

2-րդ փուլ - Պայմանագրի մեկնարկից 6 շաբաթ անց Խորհրդատուն պետք է ներկայացնի հետևյալ արդյունքները.

1. ԸԲ աջակցության կենտրոնների անվտանգության ուսումնասիրության հիման վրա մշակի անվտանգության ուղեցույցներ (ըստ կետ 3.2-ի),
2. թեժ գծի որակի ապահովման, մշտադիտարկման ու գնահատման համակարգի նկարագրություն (ըստ կետ 3.6-ի),

3-րդ փուլ - Պայմանագրի մեկնարկից 10 շաբաթ անց Խորհրդատուն պետք է ներկայացնի.

1. ԸԲ թեժ գծի համակարգում ներգրավված անձնակազմի աշխատանքի նկարագրությունների փաթեթը (ըստ կետ 3.7-ի),
2. թեժ գծի փորձարկման պլանը (ըստ կետ 3.8-ի),

թեժ գծի փորձարկման ադրյունքում ի հայտ եկած խնդիրների ամփոփ փաթեթը և դրա հիման վրա արդեն մշակված փաստաթղթերում անհրաժետ շտկումների և լրացուցմների փաթեթ (ըստ կետ 3.8-ի):

4-րդ փուլ - Պայմանագրի մեկնարկից 12 շաբաթ անց Խորհրդատուն պետք է.

1. ներյակացնի վերապատրաստումների փաթեթ (ըստ կետ 3.9-ի 1-ին մասի),
2. իրականացնի համապատասխան աշխատակազմերի (ԸԲ աջակցության կենտրոններ, ԱՍՀՆ, ՄՄԾ) վերապատրաստումներ(ըստ կետ 3.9-ի):

Վերջնական փուլի արդյունքները՝ պայմանագրի մեկնարկից 14 շաբաթ անց, Խորհրդատուն պետք է.

4. ներկայացնի ԸԲ թեժ գծի վերաբերյալ իրազեկման և հաղորդակցության ռազմավարություն և գործողությունների ծրագիր:
5. իրականացնի հաղորդակցության ռազմավարության փորձարկում և ըստ դրա արդյունքների՝ իրականացնի անհրաժեշտ շտկումներ ռազմավարության մեջ:

Խորհրդատուն յուրքանչյուր փուլի ավարտից հետո պետք է ներկայացնի կատարված աշխատանքների վերաբերյալ հաշվետվություն, որտեղ պետք է արտացոլի նաև հաջորդիվ իրականացվող աշխատանքների ամփոփ նկարագիրը:

5.ՈՐԱԿԱՎՈՐՄԱՆ ՊԱՀԱՆՋՆԵՐԸ

Խորհրդատվություն իրականացնող ընկերությունը պետք է բավարարի որակավորման հետևյալ նվազագույն պահանջները

- առնվազն 3 տարվա փորձ իրավական բարեփոխումների, օրենքների և ենթաօրենսդրական ակտերի մշակման և (կամ) պետական հատվածի արդիականացման ոլորտներում, այդ թվում՝ իրավական վերլուծությունների պատրաստման, օրենքների և կանոնակարգերի նախագծերի մշակման փորձ,
- ռազմավարական հաղորդակցության փաստաթղթերի, արձանագրությունների, մասնագիտական վերապատրաստումների համար անհրաժեշտ տեսական նյութերի, ծառայությունների մշտադիտարկման և գնահատման համար անհրաժեշտ մեթոդաբանությունների մշակման փորձ,
- վերջին 3 տարիների ընթացքում նույն բնույթի, մասշտաբի և բարդության առնվազն երկու (2) առաջադրանքի հաջող կատարում. նախընտրելի է, որ դրանք ֆինանսավորված լինեն պետական մարմինների կամ միջազգային կազմակերպությունների կողմից

Խորհրդատվություն իրականացնող ընկերությունը ծառայությունների արդյունավետ մատուցման համար պետք է բավարար ռեսուրսներ և կարողություններ ունենա, այդ թվում՝ առաջադրանքի իրականացման համար անհրաժեշտ որակավորված անձնակազմ, տեխնիկական սարքավորումներ և գործառնական աջակցություն: Խորհրդատուի թիմը պետք է բաղկացած լինի առնվազն հետևյալ հիմնական փորձագետներից՝ որակավորման հետևյալ նվազագույն պահանջներով.

Անուն	Մասնագետների քանակ	Պահանջվող որակավորում
Ծրագրի ղեկավար	1	• Տնտեսագիտության, կառավարման, հանրային կառավարման կամ հարակից ոլորտներում համապատասխան գիտական աստիճան (առնվազն մագիստրոսի աստիճան):

		• Առնվազն 5 տարվա փորձ հանրային հատվածում կենտրոնանալով հանրային կառավարման կամ ՏՀՏ բարեփոխումների վրա: • Առնվազն մեկ նմանատիպ նախագծի կառավարման փորձ: • Պետական և մասնավոր հատվածի տարբեր շահագրգիռ կողմերի հետ համագործակցության փորձ: • Հայերենի գերազանց իմացությունը պարտադիր, անգլերենի իմացությունը պարտադիր է:
Իրավաբան	1	• Իրավագիտության գիտական աստիճան (առնվազն մագիստրոսի աստիճան): • Առնվազն 5 տարվա համապատասխան մասնագիտական փորձ իրավաբանական ոլորտում՝ ԸԲ/ՍԲ ոլորտում ապացուցված փորձով: • Նմանատիպ նախագծերում ներառված լինելու կամ նմանատիպ աշխատանքներ կատարելու փորձ : • Սեղմ ժամկետներով, բազմամշակութային միջավայրում և ՀՀ պետական մարմինների եւ դատական համակարգի հետ համագործակցությամբ աշխատելու փորձ: • Թիմային աշխատանքներ իրականացնելու փորձ: • Հայերենի գերազանց իմացություն, անգլերեն լեզվով գրավոր և բանավոր հաղորդակցվելու գիտելիքներ:
Հաղորդակցության մասնագետ	1	• Հասարակայնության հետ կապերի, հաղորդակցության կամ հարակից բնագավառի գիտական աստիճան առնվազն մագիստրոսի աստիճան): • Հաղորդակցության ոլորտում առնվազն 5 տարվա համապատասխան մասնագիտական փորձ, այդ թվում՝ հաղորդակցման ռազմավարությունների մշակում և կիրարկում: • Ցուցաբերված փորձ ռազմավարական հաղորդակցության ոլորտում GBV, սոցիալական, արդարադատության կամ հարակից ոլորտներում: • Նմանատիպ վերլուծական առաջադրանքների ժամանակին կատարման ցուցանիշ :

		• Սեղմ ժամկետներով, բազմամշակութային միջավայրում եւ ՀՀ պետական մարմինների եւ դատական համակարգի հետ համագործակցությամբ աշխատելու փորձ: • Գերազանց թիմային հմտություններ: • Հայերենի գերազանց իմացություն, անգլերեն լեզվով գրավոր և բանավոր հաղորդակցվելու գիտելիքներ:
Մշտադիտարկման եւ գնահատման (M&E) մասնագետ	1	• Տնտեսագիտության, բիզնեսի, ֆինանսների ոլորտի գիտական աստիճայն (առնվազն մագիստրոսի աստիճան): • Առնվազն 5 տարվա համապատասխան մասնագիտական փորձ կատարողականի կառավարման, պլանավորման, M&E կամ հարակից ոլորտում: • Նմանատիպ վերլուծական առաջադրանքների ժամանակին կատարման ցուցանիշ: • Սեղմ ժամկետներով, բազմամշակութային միջավայրում և ՀՀ պետական մարմինների նդատական համակարգի հետ համագործակցությամբ աշխատելու փորձ: • Թիմային աշխատանք իրականացնելու փորձ: • Հայերենի գերազանց իմացություն, անգլերեն լեզվով գրավոր և բանավոր հաղորդակցվելու բավարար գիտելիքներ:

6.ԿԱՋՄԱԿԵՐՊՉԱԿԱՆ ՀԱՐՑԵՐ

Պատվիրատուն Աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարությունն է, ինչպես նաև ՀՀ վարչապետի աշխատակազմը: Աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարությունն ընդունելու է սույն առաջադրանքի շրջանակներում Խորհրդատուի կողմից մատուցված ծառայությունները, ուստի նաև պատասխանատու է այդ ծառայությունների ընդունման և համապատասխան հանձնման-ընդունման ակտ ստորագրելու համար: ՀՀ վարչապետի աշխատակազմն է կատարում սույն Առաջադրանքի շրջանակներում բոլոր վճարումները՝ հիմք ընդունելով Խորհրդատուի կողմից ներկայացված վճարման պահանջագիրը, մատուցված ծառայության հանձնումը և ՀՀ Աշխատանքի և սոցիալական հարցերի նախարարության կողմից ստորագրված հանձնման-ընդունման ակտը:
Բոլոր ծախսերը, ինչպիսիք են՝ գրասենյակային տարածքը, SS և գրասենյակային սարքավորումները, հաղորդակցման միջոցները, տրանսպորտային միջոցները և այլն, ինչպես նաև դասընթացների հետ կապված ծախսերը (օրինակ՝ դասընթացի սենյակ, համաժամանակյա թարգմանություն, սուրճի ընդմիջումներ, նյութերի տպագրություն և այլն) հատուցվում են Խորհրդատուի կողմից:

Վճարման ժամանակացույց

- պայմանագրի ընդհանուր արժեքի 20%-ը վճարվում է 1-ին և 2-րդ փուլերի արդյունքները և հաշվետվությունները ներկայացումից և հաստատումից հետո, և
- պայմանագրի ընդհանուր արժեքի 40%-ը վճարվում է 3-րդ և 4-րդ փուլերի արդյունքները և հաշվետվությունները ներկայացումից և հաստատումից հետո, և
- պայմանագրի ընդհանուր արժեքի 40%-ը վճարվում է վերջնական փուլի արդյունքները և հաշվետվությունը ներկայացումից և հաստատումից հետո: