|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Техническое задание для администратора клиентской базы**  **Портала лучшей практики местного самоуправления Кыргызской Республики, объединенного с журналом «Муниципалитет»** | | | | |
| Контактная информация: | | Чандыбаева Айнура  [academylgca@gmail.com](mailto:academylgca@gmail.com) | | |
| Название организации | | Учреждение «Академия местного управления Центральной Азии»(далее – АМУЦА) | | |
| **Заказчик:** | | Учреждение «Академия местного управления Центральной Азии» | | |
| Адрес: | | ул. Шевченко 114, Бишкек, 720001, Кыргызстан | | |
| 🕿 Teл: | | +996 312 976530 | | |
| E-Mail: | | [academylgca@gmail.com](mailto:academylgca@gmail.com) | | |
| 1. **Обоснование**   Учреждение «Академия местного управления Центральной Азии» является оператором Портала Лучшей практики местного самоуправления.  Учредителями (собственниками) Академии являются:  1) Общественное объединение <Институт политики развития), юридический адрес: г. Бишкек, ул, Шевченко, дом 114 (далее - ИПР);  2) Объединение юридических лиц Союз местных самоуправлений Кыргызской Республики), юридический адрес: г, Бишкек, ул. Киевская, дом 96Б, (далее – Союз МСУ).  В рамках настоящего технического задания партнерами АМУЦА является Государственное агентство по делам государственной службы и местного самоуправления.  ГАГСМСУ совместно с Союзом МСУ проводит работу по разработке многофункционального Портала (ресурса) лучшей практики местного самоуправления.  Целью Портала является обеспечение постоянного доступа руководителей и сотрудников органов МСУ, депутатов местных кенешей и представителей местных сообществ к актуальному, качественному, доступному и применимому опыту развития местного самоуправления.  Электронный Портал лучшей практики местного самоуправления направлен на решение следующих задач:   * аккумулировать информацию о практиках местного самоуправления; * обобщать и анализировать опыт применения различных практик местного самоуправления и предоставлять результаты анализа и обобщения государственным органам для внесения корректив в государственную политику в сфере МСУ; * без ограничений распространять информацию, необходимую для внедрения лучшего опыта среди всех заинтересованных лиц.   Вместе с тем, Портал наряду с опубликованием лучших практик, будет содержать информацию о предстоящих мероприятиях, предусматривать возможность онлайн обучения, аккумулировать различные базы данных (информацию об экспертах, необходимую нормативную базу, базу инвестиционных проектов, рубрику ищу помощь, благотворительность и т.д.).  Вместе с тем, частично эти задачи решает и журнал «Муниципалитет» – научно-популярный журнал, выпускаемый ежемесячно, целиком ориентированный на информационные потребности органов МСУ и связанных с ними аудиторий. Поскольку и Портал, и Журнал нацелены на удовлетворение одних и тех же потребностей одной и той же целевой аудитории, запланировано два этих продукта синхронизировать и объединить в целях формирования устойчивого, оперативного и интерактивного канала и ресурса распространения практических знаний.  В связи с этим, АМУЦА контрактует администратора клиентской базы Портала лучших практик, объединенного с журналом «Муниципалитет».   1. **Цель технического задания.**   **Цель**:   1. информирование об услугах и возможностях Портала, объединенного с Журналом; 2. создание и ведение электронной клиентской базы пользователей услуг Портала и Журнала; 3. обеспечение своевременной реакции на обратную связь, вопросы, пожелания, отзывы и комментарии клиентов; 4. продвижение Портала среди клиентов. 5. **Объем работ**   Объем работ по данному техническому заданию с указанием мероприятий, сроков реализации и достигаемых индикаторов указан в Таблице 1.  **Таблица 1. План и график реализации** | | | | |
| **№** | **Мероприятие** | | **Сроки** | **Индикаторы** |
| **1.** | Комплексное и адресное информирование об услугах и возможностях конкретных представителей ключевых целевых аудиторий Портала, объединенного с Журналом, включая следующие: органы МСУ, высшие учебные заведения, институты государственной исполнительной власти, эксперты, консалтинговые институты и НКО, местные сообщества, доноры и проекты развития, представители бизнеса, граждане; | | Постоянно | Не менее 2 ключевых целевых аудиторий Портала получили информацию о Портале объединенного с Журналом в месяц, |
| **2.** | Ведение электронной клиентской базы пользователей услуг Портала и Журнала, включая сведения об оплате услуг, подписке на Журнал | | Изучение Базы (имеющая база) базы - до 31 января 2022 года.  Ведение базы: – до 30 декабря 2022 в базу включены 40 органов МСУ и 50 сотрудников ОМСУ зарегистрированных на Портале;  - до 30 декабря 2022 года базу включены дополнительно 90 органов МСУ и 450 сотрудников ОМСУ зарегистрированных на Портале; | Функционирующая и постоянно обновляемая База пользователей услуг Портала и Журнала |
| **3.** | Своевременное информирование клиентов о мероприятиях и обновлениях услуг Портала, объединенного с Журналом | | По мере  необходимости | Клиенты Портала своевременно получают информацию о мероприятиях и обновлениях |
| **4.** | Совместно с администратором контента Портала, объединенного с Журналом, обеспечение своевременной реакции на обратную связь, вопросы, пожелания, отзывы и комментарии клиентов | | По мере  необходимости | Не менее 2 обработанных обращений клинетов Портала в месяц |
| **5.** | Поиск примеров лучшей практики среди действующих и потенциальных клиентов Портала, объединенного с Журналом | | Постоянно | Не менее двух примеров в месяц |
| **6.** | Внесение предложений в отношении создания новых услуг, тем для обсуждения, направлений тренингов и семинаров на основе анализа ожиданий, потребностей и отзывов об услугах и возможностях ключевых целевых аудиторий Портала, объединенного с Журналом | | Постоянно | Не менее 2 предложений в месяц |
| **7.** | Участие в реализации маркетингового плана, направленного на расширение клиентской базы и привлечение ресурсов для финансирования и функционирования Портала, объединенного с журналом | | Постоянно | Не менее 2 предложений в месяц;  Отчет о привлеченных ресурсах, включая информацию о доле участия в расходах на функционирование Портала со стороны национальных партнеров – не менее 25% к марту 2022. |
| **8.** | Подготовка качественных и количественных отчетов о состоянии и перспективах развития клиентской базы | | Ежемесячно | Отчет о состоянии и перспективах развития клиентской базы |
| **9.** | Обеспечение участия представителей органов МСУ в интерактивных онлайн-мероприятий на Портале | | Постоянно | - до декабря 2022 года – 50 мероприятий (не менее 10 участников на каждое мероприятие); |
| **10** | Сбор и анализ информации в отношении индикаторов, установленных в плане развития Портала, объединенного с Журналом, а также Логических рамках проектов АМУЦА | | Постоянно | Краткая аналитичекая записка 1 раз в 2 месяца |
| **11** | Участие в организации и проведении конкурсов, проводимых на площадке или при участии Портала, объединенного с Журналом, (выполняется совместно с инициаторами конкурсов) | | В период проведения конкурсов | Протоколы конкурсов |
| **12** | Стимулирование пользовательского голосования на Портале | | Постоянно | Ротация и итоги голосования 2 раза в месяц |
| **13** | Финальный отчет по исполнению технического задания | | До 31 декабря 2022 г. | Акт выполненных работ |