**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг**

**администратора клиентской базы**

**Портала лучшей практики местного самоуправления Кыргызской Республики, объединенного с журналом «Муниципалитет»**

## Предпосылки

В течение восьми лет, с 2011 по 2020 годы, Проект ГГПОМСУ поддерживал спрос на подотчетность органов МСУ со стороны населения, помогая им обеспечивать вовлечение, участие и ответственность сообщества. С другой стороны, Проект помогал органам МСУ адекватно реагировать на гражданские инициативы. Проект также оказал существенную поддержку Правительству и Парламенту КР в совершенствовании законодательства, направленного на развитие местного самоуправления, создание условий для обеспечения органами МСУ прав граждан на участие в местном самоуправлении, в бюджетном процессе. В заключительной фазе, в период с сентября 2020 года по март 2022 года усилия Проекта будут направлены на обеспечение устойчивости, чтобы спрос на подотчетность со стороны граждан и ответ на этот спрос со стороны органов МСУ далее не зависели от наличия или отсутствия Проекта.

В рамках ***Направления 1 «Повышение устойчивости и эффективности системы наращивания потенциала органов МСУ»*** для достижения Результата 1.1 Проект поддержит инициативу партнеров в лице ГАМСУМО, Союза МСУ и ИПР для обеспечения доступа органов МСУ к передовым методам управления, обмену знаниями и опытом через Портал лучшей практики МСУ и журнал «Муниципалитет».

Проект будет содействовать развитию существующего трехстороннего соглашения о партнерстве между Государственным агентством по делам местного самоуправления и межэтнических отношений при Правительстве Кыргызской Республики, Институтом политики развития и Союзом МСУ КР, в том числе, в части создания и функционирования Портала лучшей практики. Необходимость создания Портала вызвана тем, что помимо базового образования и программ повышения квалификации, необходим постоянно действующий, оперативный, детальный и доступный для органов местного самоуправления и местных сообществ ресурс, позволяющий совершенствовать местное самоуправление в каждом конкретном муниципалитете ***в рабочем порядке***.

Таим образом, цель многофункционального портала лучшей практики местного самоуправления, объединенного с журналом «Муниципалитет», – обеспечить постоянный, финансово и административно устойчивый и эффективный доступ руководителей и сотрудников органов МСУ, депутатов местных кенешей и представителей местных сообществ к актуальному, качественному, доступному и применимому опыту развития местного самоуправления, примерам лучшей практики такого опыта, юридическим и специальным консультациям, интерактивным формам обучения, механизму дискуссий и обмена мнениями.

Исходя из цели, Портал должен решать три основные задачи:

* 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.

Портал рассматривается как постоянно действующий, оперативный, детальный и доступный для органов МСУ и местных сообществ web-ресурс, позволяющий совершенствовать местное самоуправление в каждом конкретном муниципалитете в рабочем порядке.

Портал предоставит обширную, адаптированную и хорошо поддерживаемую коллекцию справочных материалов по всем ключевым аспектам эффективного управления МСУ, сгруппированных по 10-15 различным темам, от коммуникаций через коммунальные службы до бюджетного планирования. Он также будет предлагать выбор учебных материалов, объединяющих не только материалы, предоставленные Проектом ГГПОМСУ, но и материалы других проектов и организаций, занимающихся развитием МСУ. Портал также должен предоставить услуги онлайн обучения и поддержку цифровых «сообществ практиков», что позволит участникам взаимодействовать в учебных целях. Эта функция будет связана с действующим и популярным в настоящее время каналом обмена сообщениями в WhatsApp, поддерживаемым Союзом МСУ. Через Портал лучшей практики Союз МСУ получит поддержку в разработке и управлении дополнительной системой обучения и обучения в формате «равный равному». Союз МСУ будет развивать внутренний потенциал с процедурами и функциями для выявления потребностей среди своих членов МСУ и организовывать учебные мероприятия (семинары, мастер-классы), включая наставничество и коучинговые отношения между органами МСУ. Особый упор будет сделан на онлайн-тренинги и консультации с учетом потенциальных соображений общественного здравоохранения.

До 2020 года задачу распространения указанной выше информации частично решал журнал «Муниципалитет», также поддерживаемый Проектом. «Муниципалитет» – научно-популярный журнал, выпускаемый ежемесячно, целиком ориентированный на информационные потребности органов МСУ и связанных с ними аудиторий.

Оба продукта – Портал и Журнал нацелены на удовлетворение одних и тех же потребностей одной и той же целевой аудитории. В конце II фазы проекта, в 2020 году Проект разработал ***Предложения в отношении организационной модели и модели финансовой устойчивости Портала лучшей практики местного самоуправления Кыргызской Республики и журнала «Муниципалитет»*** (далее – Оргфинмодель), в которых сформированы условия для того, чтобы два этих продукта были синхронизированы и объединены в целях формирования устойчивого, оперативного и интерактивного канала и ресурса распространения практических знаний.

Весь комплекс работ, направленных на реализацию Оргфинмодели, Проект ГГПОМСУ осуществляет в тесной координации с Проектом «Улучшение услуг на местном уровне», финансируемым SDC, выполняемым Хельветас Интеркооперейшн и Институтом политики развития.

В соответствии с Оргфинмоделью, для обеспечения финансовой устойчивости, управления клиентской базой и управления контентом Порталу, объединенному с Журналом, требуется администратор клиентской базы и администратор контента. До момента перехода Портала, объединенного с Журналом на самофинансирование, Проект ГГПОМСУ и Проект УУМУ окажут финансовую поддержку, закупив на средства Проекта услуги администратора клиентской базы и администратора контента.

## Ключевые партнеры

В число ключевых партнеров, взаимодействие с которыми входит в обязанности администратора клиентской базы и администратора контента, входят следующие:

* сотрудники и руководители мэрий и айыл окмоту, торага и депутаты местных кенешей Кыргызской Республики;
* Государственное агентство по делам местного самоуправления и межэтнических отношений при правительстве Кыргызской Республики (ГАМСУМО);
* Объединение юридических лиц «Союз местных самоуправлений Кыргызской Республики» (Союз МСУ);
* Общественное объединение «Институт политики развития» (ИПР);
* Проект «Улучшение услуг на местном уровне», выполняемый Хельветас и ИПР (Проект УУМУ);
* представители вузов, местных сообществ, НКО, проектов развития, бизнеса и других сторон, заинтересованных в развитии МСУ.

## Продолжительность договора

Продолжительность договора составляет 2,5 месяца в 2020 году, начиная с 10 октября 2020 года, заканчивая 31 декабря 2020 года. В 2021 году договор может быть продлен по результатам оценки услуг, выполненных в рамках договора в 2020 году.

## Должностные обязанности

В должностные обязанности **администратора клиентской базы** входит следующее:

* комплексное и адресное информирование об услугах и возможностях конкретных представителей ключевых целевых аудиторий Портала, объединенного с Журналом, включая следующие:

| **Категории** | **Портал** | **Журнал** |
| --- | --- | --- |
| Органы МСУ | 🗹 | 🗹 |
| Высшие учебные заведения | 🗹 | 🗹 |
| Институты государственной исполнительной власти | 🗹 | 🗹 |
| Экспертные / консалтинговые институты и НКО | 🗹 | 🗹 |
| Местные сообщества | 🗹 | 🗹 |
| Доноры и проекты развития | 🗹 | 🗹 |
| Представители бизнеса | 🗹 |  |
| Граждане | 🗹 |  |

* создание и ведение электронной клиентской базы пользователей услуг Портала и Журнала, включая сведения об оплате услуг, подписке на Журнал;
* своевременное информирование клиентов о мероприятиях и обновлениях услуг Портала, объединенного с Журналом;
* постоянный мониторинг ожиданий, потребностей и отзывов об услугах и возможностях ключевых целевых аудиторий Портала, объединенного с Журналом, перечисленных выше;
* совместно с администратором контента Портала, объединенного с Журналом, обеспечение своевременной реакции на обратную связь, вопросы, пожелания, отзывы и комментарии клиентов;
* поиск примеров лучшей практики среди действующих и потенциальных клиентов Портала, объединенного с Журналом (не менее двух примеров в месяц);
* 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;
* разработка предложений по проведению маркетинговых мероприятий и кампаний, направленных на расширение клиентской базы Портала, объединенного с Журналом;
* участие в реализации маркетинговых мероприятий и кампаний, направленных на расширение клиентской базы Портала, объединенного с Журналом, совместно с менеджером Портала, объединенного с Журналом, а также сотрудников и руководства Проектов ГГПОМСУ и Проекта УУМУ;
* подготовка качественных и количественных отчетов о состоянии и перспективах развития клиентской базы Портала, объединенного с Журналом;
* сбор и анализ информации в отношении индикаторов, установленных в плане развития Портала, объединенного с Журналом, а также Логических рамках Проекта ГГПОМСУ и Проекта УУМУ;
* обеспечение процесса закупок товаров и услуг, связанных с функционированием Портала и Журнала, включая типографские услуги и услуги в сфере допечатных работ, обеспечивающих производство Журнала; а также услуги по доставке Журнала подписчикам;
* участие в других мероприятиях Портала, объединенного с Журналом, Проекта ГГПОМСУ и Проекта УУМУ.

## Квалификационные требования

**Администратор клиентской базы** должен соответствовать следующим квалификационным требованиям:

* высшее образование в сфере менеджмента, маркетинга, массовых коммуникаций, социологии, политологии, управления или смежных дисциплин;
* опыт работы на позиции, связанной с коммуникациями, продвижением, связями с общественностью или маркетингом не менее 5 лет; опыт продаж в сфере коммуникаций и консультационных услуг является преимуществом;
* прекрасные навыки ведения переговоров и устных коммуникаций с клиентами, включая официальных лиц;
* навыки владения компьютером на уровне опытного пользователя, опыт управления контентом интернет-сайтов является преимуществом;
* возможность выезжать в командировки по Кыргызской Республике, наличие автомобиля и навыки вождения являются преимуществом;
* способность быстро обучаться, гибко реагировать на вызовы и выполнять большие объемы в сжатые сроки.

## Подотчетность

Администратор клиентской базы в своих действиях подотчетен:

- в процессе и по результатам выполнения данных должностных обязанностей Фасилитатору по знаниям и обучению проекта «Улучшение услуг на местном уровне» финансируемого Правительством Швейцарии через Швейцарское агентство по Развитию и Сотрудничеству и выполняемого Хельветас и ИПР;

- по содержанию выполнения данных должностных обязанностей специалист по лучшей практике и взаимодействию с партнерами координируется Председателем правления ИПР.