

**Възложител: Държавна агенция за закрила на детето  
гр. София, ул. „Триадица“ №2**

## **ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ**

**ЗА**

**„Анализ на ефективността и ефикасността на дейността на Национална  
телефонна линия за деца 116 111”**

## **I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ**

Настоящото техническо задание очертава изискванията за избор на изпълнител за извършване на цялостен анализ на дейността на Националната детска телефонна линия (НТЛД) 116 111 в България. Анализът ще обхване правната рамка, исторически преглед, предизвикателства, ефективност и ефикасност на услугата, визия за развитие.

### **1. Страна бенефициент**

Република България

### **2. Възложител**

Държавна агенция за закрила на детето

### **3. Правна рамка**

Правната рамка за работата на Държавна агенция за закрила на детето, се задава от следните стратегически и процедурни документи:

Закона за закрила на детето;

Правилник за прилагане на Закона за закрила на детето;

Споразумение СП 13/18.08.2022г. между Държавна агенция за закрила на детето и Агенция социално подпомагане;

Протокол за сътрудничество РД-09-4/27.04.2020г. между Държавна агенция за закрила на детето и Дирекция Национална система 112, МВР.

## **II. ЦЕЛИ НА ПОРЪЧКАТА**

**Целта на настоящото задание** е да предостави информация на потенциалните участници, относно изпълнението на предмета на настоящето задание, а именно: изготвяне на цялостен анализ на ефективността и ефикасността на Националната телефонна линия за деца 116 111. Анализът следва да се базира на постиженията от работата на НТЛД през годините, на основните предизвикателства и да обосновава препоръки за тяхното преодоляване. Анализът ще се използва от ръководството на ДАЗД и Министерството на труда и социалната политика за планиране на адекватни мерки и управленски решения за подобряване на ефективността на Националната телефонна линия и гарантиране на нейната устойчивост.

Предлага се анализът да обхване период 5 години от 2018 – 2022 г. включително и първите 6 месеца на 2023 г., с оглед на това да се обхване обслужването на НТЛД от Фондация „Асоциация Анимус“, Бика Сървисис ЕООД и Агенция за социално подпомагане.

#### **Подцелите/конкретните цели на заданието са:**

- 1) Провеждане на задълбочен качествен и количествен анализ на най-значимите резултати от функционирането на НТЛД 116111, видно от постъпилите обаждания, проведени консултации, пропуснати обаждания (неосъществени обаждания), тестови и мълчаливи обаждания, сигнали за деца в риск.
- 2) Анализ на вложените човешки, информационни, технически и финансови ресурси за постигане на резултатите от работата на Линията, съпоставен спрямо отчетените в т.1) резултати, както и оценка на различните варианти на организация на обслужването.
- 3) Извеждане на ключови предизвикателства и препоръки за подобряване на популярността и ефективността на работата на Линията, качеството на предоставяните услуги и въздействието за децата, техните родители, професионалисти, ангажирани с работа с деца и др.

### **III. ОБХВАТ НА ПОРЪЧКАТА**

#### **3.1. Общи положения**

Настоящото техническо задание следва да обхваща изготвяне на анализ, свързан с ефективността на работа на НТЛД 116 111 през различните етапи на организация и развитие на Линията, като се изведат препоръки за повишаване на ефективността и ефикасността на работата ѝ.

#### **Очаквани резултати:**

1. Анализ на нормативната рамка, която регламентира, управлението и функционирането на НТЛД 116 111 в България и съответствието ѝ с международни стандарти за телефонни линии за деца.
2. Преглед на развитието и функционирането на НТЛД 116 111, през различните етапи и промени във времето за посочения период, включително анализ на качеството на предоставяната услуга.
3. Идентифициране и анализиране на предизвикателствата, пред които е изправена НТЛД 116 111 при предоставянето на ефективни и ефикасни услуги, свързани с децата.
4. Оценка на ефективността и ефикасността на НТЛД 116 111 по отношение на обслужването от консултантите.
5. Изготвяне на препоръки за развитие на НТЛД 116 111, с цел повишаване на ефективността и ефикасността ѝ.
6. Изготвяне на препоръки за популяризирането и подобряване на достъпността до услугата.

7. Предложение на модел на управление за бъдещо развитие и подобряване на НТЛД 116 111, включително технологичен напредък и разширяване на услугата.

### 3.2. Конкретни действия

Услугата се състои от следните основни дейности:

1. Анализ на правната рамка, която регламентира дейността на НТЛД 116 111 през периода;
2. Определяне на етапите на развитие и функциониране на НТЛД 116 111 през посочения период;
3. Събиране и анализ на данни от документи и доклади, свързани с обслужването и развитието на НТЛД 116 111 в посочения период.
4. Преглед на значимите развития и промени в предоставянето на услугата в посочения период;
5. Обследване на връзките на НТЛД 116 111 с други линии;
6. Анализ на човешките ресурси (минимален брой консултанти за обслужване на НТЛД, квалификация и натовареност и др.). Да бъде извършен анализ на ефективността и ефикасността на технически ресурси, супервизия и финансови ресурси.

Анализът следва да включва информация за подбора на консултантите на НТЛД 116 111 в периода, изискванията към консултантите по отношение на образование и професионален опит с деца, функциите и отговорностите на консултантите към дейността на НТЛД 116 111 и нивото на разпределение на ангажиментите към обслужването на Линията.

Анализът следва да съдържа информация и за заплащането на квалифицираните специалисти и пакета с всички допълнителни стимули и придобивки към основната заплата.

Да се опише към коя институция/организация се назначават консултантите и посочат критериите, по които се оценява тяхната работа, например:

- Качество на изпълнение на възложените задачи;
- Спазване на установените срокове; • Демонстриране на добро сътрудничество с екипа и служителите на ДАЗД.

Като резултат от проведения анализ по изискванията по-горе, следва да се обосноват и препоръки за развитие на НТЛД 116 111, включващи:

- Предложения за подобряване на НТЛД 116 111 на качеството на услугата, при спазване на принципите за ефективност и ефикасност .
- Препоръки за подходи за разширяване на обхвата на услугата, сътрудничество с други телефонни линии за деца в България и членове на Глобалната мрежа за телефонни линии за деца – Child Helpline International

- Предложения за по-добро популяризиране на НТЛД 116 111 и предлаганите от нея услуги
  - Предложение за технологично разширение на функционалностите на Линията
- Предложения за нормативни промени (*ако такива са необходими*), които да създадат условия за реализиране на всяка от препоръките

#### IV. МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ И СРОК

1. **Местоположение** - Република България, Държавна агенция за закрила на детето, гр. София, ул. „Триадица“ №2.
2. **Срок** за изпълнение на договора - **до 60 календарни дни**, считано от датата на получаване на възлагателно писмо.

#### V. НЕОБХОДИМИ РЕСУРСИ

Участникът трябва да притежава необходимия **финансов и технически капацитет** и следва да осигури **екип от минимум двама експерти** в областта на хуманитарните, социалните и правните науки в България, които да отговорят за координацията и реализирането на дейността:

Изисквания към участника:

- Минимум една изпълнена поръчка, свързана с изследвания и/или анализ, придружен с референции от изпълнение;
- Екип от минимум двама експерти с участие в проекти, свързани с изследвания и/или анализ;
- Липса на изискуеми публични задължения, доказани с удостоверение по чл. 87 от ДОПК;
- Предложение за изпълнение на поръчката;
- График за изпълнение и ценова оферта.

#### VI. ФИНАНСОВИ УСЛОВИЯ

##### 1. Допустими разходи

Максималният бюджет е **10 000 лв.** без ДДС.

Всички разходи, свързани с изпълнението на поръчката следва да бъдат включени, като крайната предложена цена не подлежи на промяна.

##### 3. Отчетност и плащания

Изпълнителят, следва да предостави на ДАЗД преди изтичане на договора:

- Анализ, включително констатации, препоръки и потенциални планове за действие.
- Резюме на доклада.
- Използваните инструменти за събиране на информация – въпросници, анкетни карти, диаграми и инфографики в подкрепа на представянето на ключови констатации.

Изпълнителят следва да представи доклад, съдържащ анализ на НТЛД на хартиен носител, както и в електронно четим формат. Докладът трябва да бъде придружаван от проформа фактура, издадена от изпълнителя към Възложителя, с оглед извършване на единствено плащане.

Плащане ще се извърши след приемане на доклада.

## МЕТОДИКА ЗА ОПРЕДЕЛЯНЕ НА КОМПЛЕКСНАТА ОЦЕНКА НА ОФЕРТИТЕ

Методиката съдържа указания за извършване на оценка по всеки показател/подпоказател и за определяне на комплексната оценка на съответна, допусната до оценка оферта.

Комплексната оценка (КО) има максимална стойност 100 (сто) точки.

$$КО = 0,5 * ПЦ + 0,5 * ПСИ$$

Комплексната оценка (КО) на всеки Участник се формира от следните показатели: 1.

Показател „Предложена цена“ (ПЦ) с максимална стойност 100 (сто) точки и относителна тежест 50%.

ПЦ – финансова оценка на предлаганата от Участника цена за изпълнение на поръчката, която за всеки Участник се изчислява по формулата:  $ПЦ_{min}$

$ПЦ = \frac{ПЦ_n}{ПЦ_{min}} \times 100 = \dots \dots \dots$  бр. точки, където:

$$ПЦ_n$$

$ПЦ_{min}$  – е най-ниската предложена от участниците цена за изпълнение на поръчката

$ПЦ_n$  – е цената, предложена от участника, чиято оферта се оценява ПЦ

се изчислява до втория знак след десетичната запетая.

Всички предложени цени за изпълнение на поръчката трябва да се посочват в лева без включен ДДС, да са положителни числа, да са различни от нула и да са записани най-много до втория знак след десетичната запетая.

2. Показател „Предложен срок за изпълнение“ (ПСИ) с максимална стойност 100 (сто) точки и относителна тежест 50%.

Предложените от участниците срокове трябва да са изразени в цяло число в календарни дни и не могат да бъдат по-кратки от 1 (един) и по-дълги от 120 (сто и двадесет) дни. Оценката по

Показател ПСИ представлява оценка на предложения срок за изпълнение. Общата техническа оценка на всяко едно от предложенията по показател ПСИ се изчислява по следната формула:  
ПСИ<sub>min</sub>

ПСИ = ----- x 100 = .....бр. точки

ПСИ<sub>n</sub> където:

ПСИ<sub>n</sub> е срокът предложен от участника, чиято оферта се оценява.

ПСИ мин – е най-краткият предложен от участниците срок ПСИ –оценката на оценяваната оферта.

Ценовите предложения се проверяват, за да се установи, че са подготвени и представени в съответствие с изискванията на Документацията за участие в процедурата. При различия между сумите, изписани с цифри и думи, за вярно се приема сумата изписана с думи.

5. Крайно класиране:

Крайното класиране на Участниците се извършва по броя на точките, получени за всеки Участник. На първо място се класира Участникът получил най-висока комплексна оценка съгласно гореописаната методика за оценка на офертите. Когато комплексните оценки на две или повече оферти са равни, с предимство се класира офертата, в която се съдържат по-изгодни предложения, преценени в следния ред:

- (1) по-ниска предложена цена;
- (2) предложен по-къс срок за изпълнение.

Комисията провежда публично жребий за определяне на Изпълнител между класираните на първо място оферти, ако Участниците не могат да бъдат класирани по посочения начин.

Моля индикативните оферти да бъдат изготвени съгласно настоящето техническо задание към настоящата покана и да се изпратят в срок не по-късно от 17:00 часа на 28.08.2023 г. на адрес: Държавна агенция за закрила на детето, гр. София, ул. „Триадица“ № 2, на електронната поща на Държавната агенция за закрила на детето, e-mail: [sacp@sacp.government.bg](mailto:sacp@sacp.government.bg), както и на г-жа Теодора Иванова, e-mail: [teodora.ivanova@sacp.government.bg](mailto:teodora.ivanova@sacp.government.bg).