

ОБҐРУНТУВАННЯ технічних та якісних характеристик предмета закупівлі, його очікуваної вартості та/або розміру бюджетного призначення <i>(оприлюднюється на виконання постанови КМУ № 710 від 11.10.2016</i> <i>«Про ефективне використання державних коштів» (зі змінами))</i>	
Найменування замовника	Департамент адміністративних послуг Запорізької міської ради
Місцезнаходження замовника	69005, Україна, Запорізька обл., м. Запоріжжя, бул. Центральний, 27
Код замовника в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців та громадських формувань	37573508
Категорія (відповідно до статті 2 Закону України «Про публічні закупівлі» (зі змінами))	1 - органи державної влади (орган законодавчої, органи виконавчої, судової влади), та правоохоронні органи держави, органи влади Автономної Республіки Крим, органи місцевого самоврядування, об'єднання територіальних громад
Назва предмета закупівлі із зазначенням коду за Єдиним закупівельним словником (у разі поділу на лоти такі відомості повинні зазначатися стосовно кожного лота) та назви відповідних класифікаторів предмета закупівлі і частин предмета закупівлі (лотів) (за наявності)	«Послуги з навчання адміністраторів за темою: як спілкуватися з ветеранами та членами їх сімей» за кодом ДК 021:2015 80510000-2 Послуги з професійної підготовки спеціалістів
Вид закупівлі	Відкриті торги з особливостями
Ідентифікатор процедури закупівлі	UA-2025-08-01-007069-a
Очікувана вартість	300 000,00 грн. з ПДВ
Обґрунтування бюджетного призначення або очікуваної вартості предмета закупівлі	Очікувану вартість закупівлі визначено з урахуванням наказу Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 18.02.2020р. № 275 «Про затвердження примірної методики визначення очікуваної вартості предмета закупівлі» (зі змінами). Розмір бюджетного призначення сформований з урахуванням річної потреби в закупівлі даних послуг та затверджений рішенням Запорізької міської ради від 09.12.2024 №56 «Про бюджет Запорізької міської територіальної громади на 2025 рік»
Обґрунтування технічних та якісних характеристик предмета закупівлі	В умовах зростаючого попиту на якісні, чутливі та безбар'єрні адміністративні послуги для ветеранів війни, їхніх родин і родин полеглих захисників, виникла об'єктивна потреба у підвищенні рівня підготовки адміністраторів Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП). Саме тому технічні та якісні характеристики предмета закупівлі були сформовані з урахуванням: - специфіки цільової аудиторії (ветерани, їхні родини, вразливі категорії населення); - вимог до етичної, чуйної, професійної комунікації працівників ЦНАП;

	- стандартів державного сервісу, принципів безбар'єрності, поваги, гідності та клієнтоорієнтованості. Навчання має бути організоване у формі офлайн тренінгу в місті Запоріжжі з тривалістю 56 годин (7 днів) та орієнтоване виключно на працівників Замовника. Кількість слухачів – 48 осіб, поділених на 7 груп. Такий підхід дозволяє забезпечити ефективну взаємодію між тренером і слухачами, а також належну якість засвоєння матеріалу. У програмі курсу передбачено опрацювання таких ключових тем: - Особливості обслуговування ветеранів війни та їх родин; - Психологічні аспекти взаємодії з людьми, які пережили бойові дії або втрати; - Техніки активного слухання, уникнення конфліктів та прояву емпатії; - Етичні стандарти та культура взаємодії; - Побудова безбар'єрного сервісу; - Алгоритми дій у складних ситуаціях; - Профілактика професійного вигорання та розвиток емоційної стійкості. Також у рамках послуги Виконавець має: - надати всі необхідні роздаткові матеріали, методичні рекомендації та інформаційні ресурси; - забезпечити слухачів обідами та кави-брейками відповідно до санітарних вимог; - організувати проведення навчання у приміщенні, що відповідає технічним, санітарним, безпековим нормам та має доступ до укриття. Виконавці послуг повинні мати досвід проведення тренінгів з тематики комунікації з вразливими групами, зокрема ветеранами війни, а також мати викладачів відповідної кваліфікації. Результатом надання послуг є видача кожному учаснику сертифіката про проходження курсу, що підтверджує кількість академічних годин та зміст навчання. Таким чином, встановлені технічні та якісні характеристики є необхідними та обґрунтованими для досягнення мети закупівлі – забезпечення високого рівня комунікаційної компетентності адміністраторів ЦНАП при роботі з ветеранами та їхніми родинами.
--	---