

**Техническое задание
на разработку и проведение исследований удовлетворённости клиентов
от предоставленных услуг Махаллинскими комитетами и параюристами**

1. Введение.

Филиал «ХЕЛЬВЕТАС Интеркооперейшен гГmbH» в Республике Таджикистан (далее по тексту «ХЕЛЬВЕТАС») при финансовой поддержке Европейского Союза и в партнёрстве с Международным центром развития миграционной политики – ICMPD, реализует проект «Улучшение благосостояния трудовых мигрантов и их семей в Таджикистане». Данный проект осуществляется с 01 ноября 2019г. и завершится 30 апреля 2021г. в районах Канибадам и Исфара. Проект осуществляется в сотрудничестве с Миграционной службой Министерства труда, миграции и занятости населения («МС») и Государственным учреждением «Центр правовой помощи» («ЦПП») Министерства юстиции, и направлен на:

- 1) Расширение доступа потенциальных трудовых мигрантов и их семей к пред-выездной информации и предоставить им возможность принимать обоснованные решения, и
- 2) Поддержка семей мигрантов, оставшихся на Родине и вернувшихся мигрантов путём повышения их способностей по управлению их финансовыми ресурсами и смягчения социальных последствий миграции.

С целью развития и укрепления потенциала махаллинских комитетов и помощников юристов (параюристов) по предоставлению советов и помощи местному населению, связанных с трудовой миграцией, на основе Справочника по безопасной трудовой миграции в РФ были проведены тренинги. Это дало возможность наладить связи между МК/Параюристами и отделами миграционной службы на местах с целью более регулярного обмена знаниями и опытом, а также для направления дел.

Ожидалось, что после получения обучающих тренингов, члены МК и помощники юристов будут предоставлять качественные консультации и помощь по вопросам трудовой миграции в РФ для населения городов Исфары и Канибадама под руководством Проекта. Когда гражданин обращается к МК или помощникам юристов за советом, они предоставляют информацию и помощь, основанную на их опыте. Если они не могут решить проблему, то направляют гражданина в ГУ «Центр правовой помощи», отделения миграционной службы на местах или в другие соответствующие учреждения для получения дополнительной помощи.

2. Цель.

Целью данного технического задания является разработка и проведение исследования для измерения эффективности предоставленных консультаций со стороны МК и помощников юристов, а также уровень удовлетворённости граждан, получивших консультации и содействие от МК и параюристов.

Специфическими целями задания являются:

- 2.1 Определение уровня удовлетворенности граждан, получивших консультации/содействие МК/Параюристов;
- 2.2 Определение наиболее проблемных вопросов, с точки зрения качества и полноты предоставленной консультации/содействие.

3. Задачи.

- 3.1 Выбор ключевых факторов для проведения исследования;
- 3.2 Построение базовой оценки модели;
- 3.3 Разработка анкет для опроса потребителей;
- 3.4 Проведения опроса потребителей;

- 3.5 Обработка и анализ информации;
- 3.6 Предоставление отчета с рекомендациями.

4. Регионы проведения исследования

Исследование будет проводиться в районах Канибадам и Исфара Согдийской области.

5. Методология исследования

В исследовании необходимо применять методы количественной и качественной социологии, включающие следующие элементы:

- 5.1 Интервью с гражданами, получившими консультации/содействие от МК и/или параюристов по вопросам трудовой миграции в РФ – 200 респондентов (по 100 в каждой проектной зоне);
- 5.2 Возраст респондентов – 18-55 лет;
- 5.3 Пол: м/ж – 50/50.

6. Ожидаемые результаты.

- 6.1 Разработаны методология, дизайн исследования, расчет и выборка респондентов, подготовка всех остальных материалов исследования;
- 6.2 Разработана анкета для проведения исследования;
- 6.3 Организация и проведение полевых работ, контроль проведения полевых работ, контроль качества работ на всех этапах проведения исследования и обработка данных осуществляется на должном уровне;
- 6.4 Подготовка аналитического отчета в формате Word и PDF на русском языке с выводами и рекомендациями, а также предоставление цифровых данных по всем вопросам анкеты с диаграммами и графиками в формате Excel.

7. Срок действия.

Данное Техническое Задание действует на период с 05 апреля 2021 года по 31 мая 2021 года, и предусматривает дату предоставления финальной отчетности не позднее 11 июня 2021 г.

8. Бюджет и условия оплаты

Бюджет должен быть представлен потенциальным Исполнителем с учетом всех расходов по логистике и выполнению данного Технического задания, включая НДС. Оплата будет произведена через банковский перевод в национальной валюте (сомони) в следующем процентном соотношении: 30% (аванс: после подписания Контракта и предоставления счёта к оплате) и 70% (после предоставления финальной отчетности и подписания акта выполненных работ ХЕЛЬВЕТАС и предоставления счёта к оплате).

9. Интеллектуальная собственность

Все материалы, разработанные в рамках данного Технического задания, являются интеллектуальной собственностью «ХЕЛЬВЕТАС Интеркооперейшен гГмбХ» и могут использоваться только с его разрешения.

Terms of reference
for designing and conduction of clients satisfaction surveys
from the services provided by Mahalla committees and paralegals

1. Introduction

The Helvetas Intercooperation GmbH branch in the Republic of Tajikistan (hereinafter referred to as Helvetas), with financial support from the European Union and in partner-ship with the International Center for Migration Policy Development - ICMPD, is implementing the project “Improving the well-being of labour migrants and their families in Tajikistan”. This Project has been ongoing since November 01, 2019 and will be completed on April 30, 2021 in Kanibadam and Isfara districts. The Project is implemented in cooperation with the State Migration Service ("SMS") of the Ministry of labour, migration and employment and the State Agency "Legal Aid Center" ("LAC") of the Ministry of Justice, and aims to:

- 1) To strengthen access to pre-departure information for prospective labour migrants and their families, and empowering them to take an informed decision; and
- 2) To support families left behind and returnees to better manage their financial resources and to mitigate the social impact of migration.

In order to develop and strengthen the capacity of mahalla committees and paralegals' assistants to provide advice and assistance to the local population related to labour migration, based on the Guide for safe labor migration into the Russia, trainings were conducted. This made it possible to establish links between MCs / Paralegals and local migration service departments in order to exchange knowledge and experience more regularly, as well as to refer cases.

It was expected that after receiving trainings, MC members and paralegals would provide quality advice and assistance on labour migration into the Russia for the population of the cities of Isfara and Kanibadam under the leadership of Project. When a citizen turns to MCs or paralegals for advice, the lasts provide information and assistance based on their experience. If they cannot solve the problem, then they send the citizen to the SI "Legal aid center", to the offices of the local migration service or to other relevant institutions for additional assistance.

2. Purpose

The purpose of this Terms of reference is to develop and conduct a survey to measure the effectiveness of the advice provided by the MCs and paralegals, as well as the level of satisfaction of citizens who received advice and assistance from the MCs and paralegals.

The specific objectives of the assignment are:

- 2.1 Determination of the level of satisfaction of citizens who received consultations / advice from MC / Paralegal;
- 2.2 Determination of the most problematic issues in terms of the quality and completeness of the provided advice / consultation.

3. Tasks.

- 3.1 Selection of key factors for survey conducting;
- 3.2 Building a point score for the model;
- 3.3 Development of questionnaires for clients survey;
- 3.4 Conducting a survey;
- 3.5 Processing and analysis of information;
- 3.6 Reporting with recommendations.

4. Regions of study

The survey will be carried out in Kanibadam and Isfara districts of Sughd region.

5. Research methodology

In the survey it is necessary to apply methods of quantitative and qualitative sociology, including the following elements:

5.1 Interviews with citizens who received advice / assistance from MCs and / or paralegals on labour migration in the Russian Federation issues – 200 respondents (100 in each project area);

5.2 Age of respondents - 18-55 years old;

5.3 Sex: m / f - 50/50.

6. Expected results.

6.1 The methodology, research design, calculation and sampling of respondents, preparation of all other research materials are developed;

6.2 A questionnaire for the survey is developed;

6.3 Organization and conduction of field work, control of field work, quality control of work at all stages of the survey and data processing are carried out at the proper level;

6.4 Preparation of an analytical report in Word and PDF format in Russian with conclusions and recommendations, as well as the provision of digital data on all questions of the questionnaire with charts and graphs in Excel format.

7. Term of validity.

This Terms of Reference is valid for the period from April 05, 2021 to May 31, 2021, and provides for the reporting period no later than June 11, 2021.

8. Budget and terms of payment

The budget must be submitted by a potential Contractor, taking into account all logistics costs and the implementation of this Terms of Reference, including VAT. Payment will be made via bank transfer in national currency (somon) in the following percentage ratio: 30% (advance: after signing the Contract and providing an invoice for payment) and 70% (after submitting the final reporting and signing the act of work completion and the submission of an invoice for payment).

9. Intellectual property

All materials developed in the frame of this ToR are intellectual property of HELVETAS Intercooperation gGmbH, and can be used only with its permission.