

ЗАПИТ НА ПОДАННЯ РЕЗЮМЕ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Support Manager for application processing and participant communication

Проект	Проект «Створюй в Україні» / Create in Ukraine
Замовник	ГО «ФУНДАЦІЯ ПРОДЖЕКТОР»
Донор / програма	Partnership Fund for a Resilient Ukraine, Phase 2 (PFRU-2)
Grant Agreement	Grant Agreement No. 23-GA-10
Бюджетна позиція	2.1.6 Support manager for application processing and participant communication
Procurement Reference No.	PF/PFRU-2/CV/2.1.6/2026-05 від 31.07.2026

1. Загальна інформація

ГО «ФУНДАЦІЯ ПРОДЖЕКТОР» запрошує фізичних осіб-підприємців та інших правомочних постачальників подати резюме та пропозицію для надання послуг менеджера(ки) підтримки під час активної фази відкритого набору, відбору та онбордингу учасників освітньої програми.

2. Формат і тривалість залучення

- послуги надаються дистанційно під час активної фази відкритого набору, відбору та онбордингу;
- орієнтовний максимальний обсяг — до 160 годин;
- фактична кількість годин визначається реальним навантаженням і попередньо погоджується із Замовником;
- оплата здійснюється за фактично надані та прийняті години на підставі погодженого таймшиту, звіту та акта наданих послуг;
- Замовник не гарантує мінімальну кількість годин; перевищення 160 годин можливе лише після попереднього письмового погодження та належного оформлення змін;
- погодинна ставка, запропонована Учасником, є фіксованою протягом строку договору, якщо інше письмово не погоджено сторонами.

3. Детальне технічне завдання

Мета послуг

Забезпечити прозоре, доступне, своєчасне та належно документоване опрацювання заявок, комунікацію з кандидатами під час відкритого набору та організаційну підтримку онбордингу відібраних учасників.

3.1. Обсяг робіт

- ● ознайомлення з правилами набору, критеріями участі, затвердженими скриптами та FAQ;

- щоденний перегляд нових заявок у погодженій системі;
- перевірка повноти заявок за чеклистом і маркування статусів без самостійного прийняття рішень щодо відбору;
- фіксація дублікатів, технічних помилок або відсутніх даних та комунікація щодо їх уточнення;
- відповіді на звернення кандидатів електронною поштою, у месенджерах або інших погоджених каналах;
- ескалація нетипових, чутливих або спірних запитів відповідальній особі Замовника;
- розсилання погоджених повідомлень про етапи відбору, результати, дедлайни та наступні кроки;
- ведення реєстру заявок і журналу комунікацій із датою, каналом, суттю звернення та статусом;
- підтримка онбордингу: підтвердження участі, збір організаційної інформації, нагадування та відповіді на типові запитання;
- підготовка щотижневої статистики, таймшитів та фінального звіту.

3.2. Межі повноважень

- Виконавець не приймає одноосібних рішень щодо допуску, оцінювання або відбору учасників;
- не змінює критерії, строки, офіційні повідомлення або статуси без погодження Замовника;
- не передає персональні дані третім особам та використовує їх виключно для виконання договору;
- не здійснює масових розсилок із непогоджених акаунтів або каналів.

3.3. Очікувані результати та показники якості

- усі нові заявки опрацьовані у строк, погоджений із Замовником;
- усі звернення зафіксовані та отримали відповідь або були ескаловані;
- статуси в реєстрі є актуальними, повними та перевірюваними;
- комунікація відповідає погодженим скриптам, принципам рівного ставлення, доступності та недискримінації;
- таймшити містять достатній опис виконаних дій та підтверджуються результатами роботи.

3.4. Результати (deliverables) та приймання

№	Результат	Строк	Мінімальний склад	Критерій приймання
1	План роботи та FAQ	До початку	Погоджені канали, графік, шаблони відповідей, правила ескалації	Письмово погоджено
2	Актуальний реєстр заявок	Постійно	Статуси, примітки, дата опрацювання, відповідальна дія	Повний і актуальний
3	Журнал комунікацій	Постійно	Звернення, канал, дата, відповідь, статус/ескалація	Перевірюваний і без пропусків
4	Щотижневий звіт і таймшит	Щотижня	Години, завдання, кількість заявок/звернень, проблеми, рекомендації	Погоджено Замовником
5	Фінальний звіт	До 5 робочих днів після завершення	Підсумкова статистика, уроки, відкриті питання, повний таймшит	Придатний для проєктної та донорської звітності
6	Акт наданих послуг	Після приймання	Фактичні прийняті години × погодинна ставка	Відповідає погодженим таймшистам

3.5. Звітність за годинами

Кожен запис у таймшиті має містити дату, часовий проміжок або кількість годин, конкретне завдання, короткий опис результату та, якщо це доречно, посилання або ідентифікатор відповідного реєстру, листування чи іншого підтвердження. Оплаті підлягають лише фактично надані та прийняті Замовником години.

3.6. Конфіденційність і захист даних

Виконавець зобов'язаний дотримуватися конфіденційності, принципу мінімально необхідного доступу та письмових інструкцій Замовника щодо персональних даних. Після завершення договору доступи та робочі копії даних підлягають поверненню, передачі або видаленню відповідно до вказівок Замовника.

4. Кваліфікаційні вимоги

- досвід адміністративної, клієнтської, освітньої або комунікаційної підтримки;
- висока грамотність української мови та вміння вести коректну письмову комунікацію;
- досвід роботи з таблицями, CRM, формами або іншими системами обліку заявок;
- уважність до деталей, конфіденційність, стресостійкість і готовність до пікового навантаження;
- перевагою є досвід у громадських, донорських або освітніх проєктах та/або роботі з молоддю.

5. Пакет документів

- Резюме або опис релевантного досвіду;
- Заповнена та підписана «Форма технічної та цінової пропозиції» - [w_02_Форма_технічної_та_цінової_пропозиції.docx](#) ;
- **Виписку або витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (ЄДР)**, що підтверджує державну реєстрацію Учасника.
- **Витяг з реєстру платників єдиного податку** — для Учасників, які є платниками єдиного податку. Для Учасників з іншою системою оподаткування — відповідний документ/інформацію, що підтверджує податковий статус.
- **Довідку з банку про відкриття поточного рахунку** із зазначенням банківських реквізитів Учасника.
- За наявності - рекомендації, приклади аналогічних договорів або інші підтвердження релевантного досвіду.

Окреме технічне завдання до пакета не додається: повний обсяг робіт, результати, порядок звітності та приймання викладені у розділі 3 цього Запиту.

6. Подання пропозицій

Документи надсилаються на tender_foundation@prjctr.com. Тема листа: «Support Manager – PF/PFRU-2/CV/2.1.6/2026-05 – [ПІБ / найменування]». Строк подання: 11.08.2026, до 16:00 за київським часом.

Пропозиція має бути дійсною не менше 30 календарних днів із кінцевої дати подання.

7. Методика оцінювання

Оцінювання отриманих пропозицій здійснюється у два етапи.

Етап 1. Адміністративна оцінка (Pass/Fail).

Замовник перевіряє повноту поданих документів, належність їх оформлення та відповідність пропозиції вимогам цього Запиту. За результатами перевірки пропозиція отримує статус «Відповідає» (Pass) або «Не відповідає» (Fail). До подальшого цінового порівняння допускаються виключно пропозиції зі статусом «Відповідає».

Етап 2. Цінова оцінка.

Цінові пропозиції учасників, які пройшли адміністративну оцінку, порівнюються за запропонованою вартістю 1 години послуг, грн/год.

Переможцем визначається учасник, який пройшов адміністративну оцінку та запропонував найнижчу вартість 1 години послуг.

Розрахункова загальна вартість послуг, виходячи з максимального обсягу до 160 годин, використовується для бюджетного планування та не змінює основного показника цінового порівняння - вартості 1 години послуг. Оплата здійснюється за фактично надані та прийняті послуги.

8. Умови оплати та приймання

- договірна оплата здійснюється за фактично надані та прийняті години, а не автоматично за весь орієнтовний обсяг 160 годин;
- підставою для оплати є погоджений таймшит, звіт та належно оформлений акт наданих послуг;
- загальна ціна за 160 годин у Формі пропозиції використовується для порівняння пропозицій та визначення максимальної розрахункової вартості;
- усі податки, збори, комісії та супутні витрати мають бути включені у запропоновану погодинну ставку.

9. Застереження

Замовник не зобов'язується приймати будь-яку пропозицію та може скасувати, змінити або завершити процедуру відповідно до потреб проєкту та умов грантової угоди. Подання пропозиції не створює зобов'язання укласти договір.

Факт подання пропозиції підтверджує, що Учасник ознайомився з цим Запитом, у тому числі з детальним технічним завданням, методикою оцінювання, порядком звітності та приймання, і погоджується з ними.