**Министерство энергетики Кыргызской Республики**

**Отдел управления проектом**

**Техническое задание (ТЗ)**

**на проведение комплексного исследования, включающего: разработку и проведение выборочных опросов и их анализ для оценки степени удовлетворенности потребителей качеством электроснабжения в рамках подкомпонента 4.1. «Институциональное развитие» проекта «Модернизация и устойчивое развитие электроэнергетического сектора»**

|  |
| --- |
| **I.Введение**  Проект «Модернизация и устойчивое развитие электроэнергетического сектора» (МУРЭС) реализуется Министерством энергетики Кыргызской Республики, соответствии с Соглашением о финансировании между Кыргызской Республикой и Международной ассоциацией развития и направлен на улучшение финансовых показателей и эксплуатационную надежность электроэнергетического сектора. |
|  |

Проект предназначен для повышения операционной эффективности и надежности электроэнергетического сектора многоплановым образом: проверенные методы сокращения потерь за счет передовой инфраструктуры учета, модернизации распределительной сети и ее операций, внедрения цифровых инструментов для операций и коммерческой деятельности. Ожидается, что финансовые показатели улучшатся при следовании тарифной траектории в направлении возмещения затрат и повышения эффективности предоставления услуг, а институциональные показатели будут улучшены за счет наращивания потенциала на уровне сектора и компании.

В рамках проекта МУРЭС планируется определить уровень удовлетворённости потребителей электроэнергией, монопольное распределение которой осуществляет ОАО "НЭС Кыргызстана". Данное исследование позволит оценить качество услуг, предоставляемых единственным оператором на рынке.

ОАО «Национальная электрическая сеть Кыргызстана» (ОАО «НЭСК») – является энергетической компанией, которая транспортирует и распределяет электрическую энергию, выработанную электростанциями, по всей Кыргызской Республике до бытовых, крупных промышленных и других потребителей. Также ОАО «Национальная электрическая сеть Кыргызстана» является системным оператором, осуществляющим централизованное оперативно-диспетчерское управление национальной энергосистемой республики.

ОАО «Национальная электрическая сеть Кыргызстана» было образовано 25 декабря 2001 года в результате реорганизации АО «Кыргызэнерго». В 2022 году к ОАО «Национальная электрическая сеть Кыргызстана» присоединены четыре распределительные компании - «Северэлектро», «Востокэлектро», «Ошэлектро» и «Джалалабадэлектро».

У ОАО «Национальная электрическая сеть Кыргызстана» имеются следующие филиалы: Бишкекское предприятие электрических сетей, Баткенское предприятие электрических сетей, Жалал-Абадское предприятие электрических сетей, Иссык-Кульское предприятие электрических сетей, Нарынское предприятие электрических сетей, Ошское предприятие электрических сетей, Таласское предприятие электрических сетей, Чуйское предприятие электрических сетей и Учебный центр.

На 1 марта 2025 года количество потребителей ОАО «НЭС Кыргызстана» составляет - 1 589 213 (бытовых - 1 476 276, не бытовых – 112 937) абонентов.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Наименование** | **Всего** | **Бытовые** | **Пром.** | **Бюджет** | **Сельхоз** | **Прочие** |
| 1 | Чуйская ПЭС | 284 052 | 268 299 | 1 815 | 528 | 1 341 | 12 069 |
| 2 | Бишкекская ПЭС | 299 312 | 277 721 | 3 307 | 382 | 137 | 17 765 |
| 3 | Талаская ПЭС | 55 187 | 52 259 | 219 | 273 | 65 | 2 371 |
| 4 | Иссык-Кульская ПЭС | 130 989 | 121 375 | 711 | 469 | 397 | 8 037 |
| 5 | Нарынская ПЭС | 66 047 | 61 264 | 653 | 349 | 10 | 3 771 |
| 6 | Ошская ПЭС | 367 028 | 338 903 | 2 351 | 668 | 1 532 | 23 574 |
| 7 | Баткенская область | 126 077 | 116 934 | 761 | 393 | 792 | 7 197 |
| 8 | Жалал-Абадская ПЭС | 260 521 | 239 521 | 547 | 747 | 637 | 19 069 |
| **Итого по ФОАО "НЭСК" ПЭС** | | 1 589 213 | 1 476 276 | 10 364 | 3 809 | 4 911 | 93 853 |

В 2025 году 58 417 малообеспеченных (уязвимых) семей рассчитываются по тарифу «Үй-бүлөгө көмөк» (далее –УБК):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | **Наименование ПЭС** | **Количество потребителей**  **по тарифу "Үй-бүлөгө көмөк"** |
| 1 | Талас ПЭС | 2 356 |
| 2 | Чуй ПЭС | 863 |
| 3 | Бишкек ПЭС | 379 |
| 4 | Ош ПЭС | 21 219 |
| 5 | Жалал-Абад ПЭС | 17 925 |
| 6 | Баткен ПЭС | 9 929 |
| 7 | Иссык-Куль ПЭС | 2 774 |
| 8 | Нарын ПЭС | 2 972 |
| **Итого по ОАО "НЭС Кыргызстана"** | | **58 417** |

1. **Цели и задачи исследования**

Целью настоящего Технического задания является найм консалтинговой компании для проведения первоначального, промежуточного опроса и опроса по завершению проекта, для определения удовлетворенности потребителей качеством электроснабжения каждой зоне обслуживания ПЭСов и выявление проблемных аспектов для последующего улучшения услуг. Консалтинговая компания, привлеченная для выполнения работ, будет отвечать за разработку и проведение базового/начального опроса. В случае, если Министерство энергетики Кыргызской Республики останется удовлетворенным качеством предоставленных услуг, то та же компания будет привлечена для проведения второго и третьего опросов с целью обеспечения преемственности и согласованности в процессе.

Первоначальный (Базовый) опрос направлен на определение текущего восприятие качества электроснабжения, выявление ключевых проблем и формирование базового уровня удовлетворенности.

Промежуточный (Среднесрочный) опрос направлен на оценку изменений удовлетворенности после начало внедрения мер по улучшению электроснабжения.

Итоговый (Завершающий) опрос направлен на окончательную оценку удовлетворенности потребителей после завершения всех работ/мероприятий и внедрения улучшений в соответствии с компонентами проекта.

**III Объект исследования и выборка**

Объектами исследования являются следующие категории потребителей Кыргызской Республики. Для оптимизации работы предлагается разделить потребителей на 7 категорий:

1. Население (до 700 кВтч / свыше 700 кВтч);

2. Социальные и общественные потребители;

3. Промышленные потребители;

4. Коммерческие потребители;

5. Бюджетные потребители;

6. Энергоемкие промышленные потребители;

7. Станции на зарядке автомобилей.

Предлагается провести исследования по территории обслуживания восьми филиалов распределительной компании ОАО «НЭС Кыргызстана».

Для обеспечения репрезентативности выборки предлагается принять за генеральную совокупность численность потребителей электроэнергии в разрезе областей, в том числе уязвимых домохозяйств, охваченных тарифной программой **«Үй-бүлөгө көмөк»**, с допустимой погрешностью ±5% и уровнем достоверности 95%.

Консультанту важно учесть в генеральной выборке все 7 категорий потребителей, с пропорциональной долей, соответствующей количеству потребителей в каждом регионе, включая бенефициаров программы УБК.

Также необходимо включить в генеральную выборку абонентов по типу категории как городских, так и сельских районов, с учетом характеристики местности.

**IV Объем работы**

Предполагается проведения трех исследований в рамках проекта МУРЭС: первоначальный, промежуточный (среднесрочный) и итоговое (завершающее) исследования.

Опрос должен охватить все аспекты услуг по электроснабжению, предоставляемых распределительной компанией ОАО «НЭС Кыргызстана». Услуги по электроснабжению можно условно разделить на следующие категории: (i) надежность электроснабжения, (ii) качество обслуживания, (iii) ценообразование и тарифы, (iv) обслуживание клиетов, в том числе коммерческие проблемы (Ориентировочный перечень по ключевым категориям вопросов дано в Приложении 1).

Кроме того опрос должен предоставить демографическую и социально-экономическую информацию о потребителях электроэнергии.

Проекты и окончательные вопросы анкет для базового, промежуточного и итогового исследования подлежит согласованию с Исполнительным агентством и ОАО «НЭС Кыргызстана».

Нанимаемый консультант по предоставлению услуг для проведения исследования и выработки рекомендаций подготовит и согласует с МЭ КР , ОАО «НЭС Кыргызстана» и ОУП Всемирного Банка:

- опросники/ анкеты для проведения исследования всех категорий потребителей, в том числе  крайне бедного населения (бедные семьи получающие пособие УБК, которые уже имеют льготы электроэнергию, и малоимущие семьи, на которые заведены социальные паспорта малоимущей семьи, но которые не охвачены льготами за электроэнергию;

- методику формирования областной репрезентативной выборки потребителей исходя из категории потребителей электроэнергии, а также репрезентативной выборки домохозяйств получающих пособие УБК в каждой области;

- график работы, методологию и инструментарий проведения исследования;

- проекты отчетов и аналитические отчеты трех исследований;

- анализ по удовлетворенности потребителей качеством электроснабжения;

- проведёт презентации итогов исследования (для ОУП, а также для других заинтересованных лиц);

- при необходимости выполнит другие работы, связанные с повышением эффективности проводимого исследования;

- подготовит и представит в МЭ КР и ОУП Всемирного Банка отчеты по проведенным мероприятиям.

**V. Форма реализации**

Консультант самостоятельно выбирает формат опроса, исходя из целей исследования и целевой аудитории. **Допустимые варианты включают: очное интервью, т**елефонные интервью, анкетирование в том числе онлайн, почтовые рассылки, полевые исследования, интервьюирование и смешанные методы.

В целях обеспечения высокого качества данных за счёт личного контакта, возможности уточнения непонятных вопросов и охвата населения в сельских и труднодоступных регионах Кыргызстана, а также, для обеспечения контроля качества данных, калибровки анкеты и валидации результатов дистанционных вопросов, Консультанту следует учесть процент очных опросов в выборке для города Бишкек и Таласской области. Ниже представлена более подробно:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Регион | Тип населенного пункта | Очный опрос в % от общего количества респондентов |
| Бишкек | Город | 20% |
| Талас | Село | 60% |

При выезде в регионы все предполагаемые расходы (проживание, питание, проезд), а также затраты на опрос и анкетирование должны быть включены в финансовое предложение нанимаемого Консультанта.

**VI. Ожидаемые результаты работ**

**-** Проект отчета для согласования с Министерством энергетики Кыргызской Республики;

- Аналитический отчет по итогам исследования с рекомендациями;

- Презентация итогов исследования для Министерства энергетики Кыргызской Республики и ОУП Всемирного банка МЭ КР;

- База данных респондентов в формате MS Excel (полная база данных всех обследованных бенефициаров с обработанными статистическими данными, обучение сотрудников ОУП МЭ КР получать информацию из сформированной по итогам исследования базы данных).

**VII. График предоставления ключевых результатов со дня подписания контракта:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Шаги** | **Сроки** | **Примечание** |
| **Базовое (первоначальное исследование)** | | |
| Предоставление Начального Отчета с планом/методологией для базового опроса удовлетворенности потребителей (включая набор анкетных опросников и метода выборки, план работы -график) | Спустя 2 недели после подписания контракта |  |
| Проведение базового опроса по территории республики | В течении 2 месяцев после подписания контракта |  |
| Предоставление проекта отчета о завершении базового исследования | Спустя 3 месяца после подписания контракта | Подлежит согласованию с Исполнительным агентством |
| Предоставление Отчета о завершении базового исследования | Спустя 4 месяца после подписания контракта |  |
| Презентация и предоставление всех документов и информации, включая электронные носители (Отчеты, рекомендации, презентации, полная база данных всех обследованных бенефициаров с обработанными статистическими данными, обучение сотрудников ОУП МЭ КР получать информацию из сформированной по итогам исследования базы данных) | Спустя 4 месяца после подписания контракта |  |
| **Промежуточное исследование** | | |
| Предоставление Плана исследования, методологии для промежуточного опроса удовлетворенности потребителей (включая набор анкетных опросников и метода выборки) | В течении 2 недель после получения письма-уведомления | Исполнительное агентство направит письмо- уведомление консультанту о завершении мероприятий по проекту на 50% и необходимости проведения Промежуточного исследования |
| Проведение опроса по территории республики | В течении 2 месяцев после получения письма- уведомления |  |
| Предоставление проекта отчета о завершении промежуточного исследования | В течении 3 месяцев после получения письма -уведомления | Подлежит согласованию с Исполнительным агентством |
| Предоставление Отчета о завершении промежуточного исследования | В течении 4 месяцев после получения письма -уведомления |  |
| Презентация и предоставление всех документов и информации, включая электронные носители (Отчеты, графики, рекомендации, презентации, полная база данных всех обследованных бенефициаров с обработанными статистическими данными, обучение сотрудников ОУП МЭ КР получать информацию из сформированной по итогам исследования базы данных) | В течении 4 месяцев после получения письма –уведомления |  |
| **Исследование по завершению проекта (итоговый)** | | |
| Предоставление Плана исследования, методологии для Итогового опроса удовлетворенности потребителей (включая набор анкетных опросников и метода выборки) | В течении 2 недель с даты получения письма- уведомления | Исполнительное агентство направит письмо- уведомление консультанту о завершении мероприятий по проекту на 100% и необходимости проведения Итогового исследования |
| Проведение опроса по территории республики | В течении 2,5 месяцев после получения письма-уведомления |  |
| Предоставление проекта отчета о завершении Итогового исследования | В течении 3 месяцев после получения письма-уведомления | Подлежит согласованию с Исполнительным агентством |
| Предоставление Отчета о завершении Итогового исследования | В течении 4 месяцев после получения письма-уведомления |  |
| Презентация и предоставление всех документов и информации, включая электронные носители (Отчеты, графики, рекомендации, презентации, полная база данных всех обследованных бенефициаров с обработанными статистическими данными, обучение сотрудников ОУП МЭ КР получать информацию из сформированной по итогам исследования базы данных) | В течении 4 месяцев после получения письма-уведомления |  |

**VIII. Требования к тексту отчетов**

Отчеты по результатам исследования (базовый, промежуточный, итоговый) с приложениями должен быть тщательно выверен и отредактирован, представлен на бумажном носителе в твердом пластиковом переплете и на электронном носителе (MS Word, на государственном, [официальном и английском языках](https://pandia.org/text/category/russkij_yazik/)).

Презентации, отражающие результаты проведённых исследований, должны быть предоставлены на государственном, [официальном и английском языках](https://pandia.org/text/category/russkij_yazik/).

База данных ответов респондентов полученных в ходе исследования должен быть предоставлен в MS Excel на электронном носителе, включая формулы для воспроизведения результатов.

**IX. Механизмы взаимодействия**

Нанимаемый Консультант будет работать под руководством заместителя министра энергетики КР и консультантов ОУП проекта Всемирного Банка «Модернизация и устойчивое развитие электроэнергетического сектора».

**X. Отчетность**

По завершению работы нанимаемый Консультант должен предоставить в МЭ КР на рассмотрение и одобрение финальный отчет и другие документы, указанные в результатах, демонстрирующие удовлетворительное выполнение задания.

**XI. График выплат**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Результат** | **Сроки выплаты** | **Оплата/вес от всей суммы контракта в %** |
| 1 | Предоставление Отчета по Первоначальному (базовому) исследованию  (см. Раздел VI. Ожидаемые результаты работ) | В 3-х недельный срок после одобрения Отчета | **30%** |
| 2 | Предоставление Отчета по Промежуточному исследованию  (см. Раздел VI. Ожидаемые результаты работ) | В 3-х недельный срок после одобрения Отчета | **30%** |
| 3 | Предоставление Отчета по Итоговому (по завершению) исследованию (Финальный отчет)  (см. Раздел VI. Ожидаемые результаты работ) | В 3-х недельный срок после одобрения Отчета | **40%** |

**XII. Квалификационные требования**

Для отбора Консультант должен соответствовать следующим минимальным квалификационным требованиям:

- проверенный опыт в разработке и проведении исследований и оценок в социальной сфере: как минимум 3 исследования, проведенных в Кыргызской Республике;

- опыт проведения опросов с использованием методов и программ для статистического анализа данных и наличие технической возможности обработки данных (наличие планшетов, ноутбуков, необходимого оборудования и программного обеспечения для обработки массива данных);

Команда Консультанта должна состоять как минимум из руководителя команды и двух специалистов.

Критерии оценки ключевых сотрудников:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Персонал** | **Общая квалификация и опыт** | **Конкретный опыт** |
| **1**1 | Руководитель команды, менеджер | Высшее образование в области социальных наук: социология, экономика, статистика, или любая другая смежная область. 3-5 летний опыт работы в сфере энергетики, социологии, экономики, статистики, или любой другой смежной области | минимум 2 года работы по вопросам проведения исследований в социальной сфере |
| **2**2 | Два аналитика | Высшее образование в области социальных наук: социология, экономика, статистика, или любая другая смежная область. Опыт работы в сфере социологии/статистики/экономики не менее 2-х лет | Опыт работы, сязанный с проведением статистического анализа данных |

Нанимаемый Консультант для повышения качества и быстроты своих работ может на условиях заключения суб-контракта привлекать для выполнения задания специалистов, имеющих опыт и квалификации по проведению исследований. При этом нанимаемый Консультант будет нести личную ответственность за весь объем, качество и своевременность проводимых рабо

Приложение 1

**Ориентировочный перечень по ключевым категориям вопросов\***

**Секция 1: Общая оценка удовлетворенности потребителей.**

## Цель этой секции состоит в том, чтобы получить краткий обзор удовлетворенности респондентов, включая абонентов с категории, относящихся к малоимущим слоям населения, которые наиболее уязвимы в условиях повышения тарифов на электроэнергию.

## *****1. Надежность электроснабжения*****

Оценка стабильности и бесперебойности подачи электроэнергии:

* Как часто у вас происходят отключения электроэнергии?
* Как быстро восстанавливают подачу электроэнергии после аварии?
* Насколько вас устраивает стабильность напряжения в сети?

## **2***. Качество обслуживания*****

Восприятие работы энергокомпании и поддержки клиентов:

* Насколько вежливы и компетентны сотрудники при обращении?
* Удовлетворены ли вы скоростью обработки заявок (подключение, жалобы)?
* Легко ли дозвониться в службу поддержки?
* **Сколько в среднем занимает подключение, отключение или повторное подключение электроэнергии после подачи заявки?**
* Сообщается ли заранее об отключении электроэнергии в вашем районе?

## *****3. Ценообразование и тарифы*****

Восприятие стоимости электроэнергии и прозрачности тарифов:

* Считаете ли вы тарифы справедливыми?
* Достаточно ли понятна система начислений в квитанциях?

## **4***. Обслуживание клиентов*****

Оценка современных сервисов оплаты (личный кабинет, мобильные приложения):

* Удобно ли вам пользоваться мобильным приложением ОАО «НЭС Кыргызстана»?
* Достаточно ли функций в онлайн-сервисе (оплата, подача показаний)?
* У вас когда-нибудь были технические проблемы со счетчиками?
* Вам когда-нибудь выставляли неправильные счета?

**Секция 2: Демографическая и социально-экономическая информация о потребителях**

Демографические вопросы важны для анализа результатов опроса по сегментам и под-сегментами населения потребителей. Они также, в совокупности, дают понимание, как корпус потребителя в целом выглядит, и приносят ли услуги пользу самым уязвимым потребителям, живущим в зоне охвата службы. Они включают вопросы о географии/местоположении, профессии, поле, возрасте, и диапазоне дохода (например, приводят ранжирование) и уровне образования.

Кроме этих вопросов, компания предоставляет следующие информацию о каждом респонденте:

- по категории потребителя электроэнергии;

- среднюю сумму оплаты за электроэнергию каждого респондента - абонента;

- наличие/ отсутствие льгот при оплате за электроэнергию (например: УБК).

**\* Настоящий перечень вопросов представлен в качестве ориентировочного примера, призванного способствовать пониманию и структурированию категорий вопросов. Консультанту необходимо разработать детализированный перечень вопросов по каждой категории с учётом целей исследования и представить его на согласование с ОУП Министерства энергетики Кыргызской Республики.**