



KUTSE PAKKUMUSE ESITAMISEKS

SISSEJUHATUS

Integratsiooni Sihtasutus (edaspidi Tellija) otsib partnerit (edaspidi Pakkuja) kasutajauuringu ja analüüsi (edaspidi Töö) läbiviimiseks. Antud töö eesmärk on kaardistada Integratsiooni Sihtasutuse nõustamisteenuse sihtrühma kuuluvate inimeste vajadused, probleemid ja ootused seoses Integratsiooni Sihtasutuse poolt pakutava nõustamisteenusega, kaasates nelja sihtrühma (eri keele- ja kultuuritaustaga Eesti püsielanikud, tagasipöördujad, uussisserändajad, kodakondsuse taotlejad) kuuluvad inimesed ning sihtasutuse nõustajad kvalitatiivse kasutajauuringu läbiviimisesse ning persoonade ja kasutajateekondade loomisesse, mis omakorda on sisendiks nõustamisteenuse arendamise protsessis.

1. TAUSTAINFO JA UURINGU VAJALIKKUSE PÕHJENDUS

Integratsiooni Sihtasutus (edaspidi ka Sihtasutus) loodi 31.03.1998. Sihtasustus on tegutsenud juba üle 25 aasta Eesti ühiskonna sidususe suurendamise heaks ning oma teenuste kaudu algatab ja toetab Eesti ühiskonna lõimumisele suunatud tegevusi ja abistab rände protsessis osalejaid. Lõimumisalasid projekte rahastatakse nii erinevatest riigieelarvelistest allikatest kui ka välisvahenditest.

Integratsiooni Sihtasutus pakub klientidele nõustamisteenust, mida osutab kaheksa nõustajat ja üks nõustamisteenuse koordinaator. Töös on uue nõustamisteenuse mudeli väljatöötamine, mille eesmärk on laiendada teenuse sisu ja suurendada kvaliteeti. Lisaks info vahendamisele ja klienditoele hakkavad nõustajad pakkuma ka kogemusnõustamist ja iseseisvat keeleõppe nõustamist. Kuidas täpselt lahendada senine info edastamise ja klienditoe pakkumise funktsioon, on veel väljatöötamisel ja otsustamisel.

Täna tegelevad nõustajad peamiselt info vahendamise ja klienditoe pakkumisega. Suur osa tööajast kulub telefonikõnedele ja kirjadele vastamisele, mis on seotud keeleõppe ja kohanemisprogrammiga. Postkastidesse laekub pidevalt uusi pöördumisi. Seoses töömahtude suurenemisega (eriti Ukraina põgenike kasvu tõttu) ning piiratud inimressursiga ei ole nõustajatel võimalik pakkuda põhjalikke, individuaalseid nõustamisi, mis toetaksid kliente nende lõimumisteedel.



Tulenevalt klientide arvu kasvust ning märkimisväärselt päringute mahu suurenemisest ei ole nõustajatel võimalik jätkata nõustamisteenuse osutamist senisel kujul ega vajalikus mahus. Sellest tingituna on takistatud isikupõhine tugi, mis on oluline sihtrühma tõhusaks lõimumiseks Eesti ühiskonda. Soovime tagada jätkusuutliku ja tulemusliku toe, et toetada klientide kohanemist ning hõlbustada nende aktiivset osalemist ühiskondlikus elus.

Pakkumuskutses juhendatakse Šveitsi-Eesti koostööprogrammi toetusmeetme „Sotsiaalse kaasatuse toetamine“ programmikomponent „Kultuuriline ja keeleline lõimumine“ projektitegevusest nr 3.3 „Nõustamisteenuste pakkumine“. Projekti eesmärk on nõustamisteenuste arendamise ja pakkumise toel parandada eri keele- ja kultuuritaustaga inimeste võimalusi Eesti ühiskonnas aktiivsemalt osaleda.

2. TELLITAVA TÖÖ SISU

2.1. Töö eesmärk ja sihtrühm

2.1.1. Pakkumuskutse eesmärk on leida partner, kes viib läbi sihtrühma kasutajate uuringu ja analüüsi. Projekti eesmärgiks on kaardistada Integratsiooni Sihtasutuse nõustamisteenuse sihtrühma kuuluvate inimeste vajadused, probleemid ja ootused seoses nõustamisteenusega, kaasates eri keele- ja kultuuritaustaga inimesed (pikaajalised elanikud, tagasipöördunud, uussisserändajad, kodakondsuse taotlejad) ning sihtasutuse nõustamisteenust osutavad nõustajad (sh kogemusnõustaja ja iseseisva keeleõppe nõustaja) kvalitatiivse kasutajauuringu läbiviimisesse ning personade ja kasutajateekondade loomisesse, mis on omakorda sisendiks nõustamisteenuse arendamise protsessis.

Uuringu raames huvitab meid, millised on klientide eeldatavad ja eelistatud kontakteerumise viisid, kuidas klient pöördub nõustaja poole, milliste küsimustega pöörduetakse, mis inimest tegelikult huvitab ja millised on tema ootused nõustajale ning nõustamisteenusele laiemalt. Analüüsime neid kliente, kes on nõustajate poole pöördunud ja kes on läbinud süvanõustamise. Süvanõustamine on mahukas ja ressursikulukas teenus, seepärast huvitab meid, kas ja mil moel see teenus on praegusel kujul kliendile toeks, kui suurt väärtust loob nõustamisteenus täna ning kuidas pakkuda senisest veelgi suuremat väärtust kliendile, mida kliendid ootavad ja vajavad.

Uuringu ja analüüsi käigus kogutav kvalitatiivne teave on oluline sisend nõustamisteenuse arendamise protsessis, et pärast kasutajauuringu läbiviimist ja sisendi kogumist nõustamisteenust, st kogemusnõustamist ja iseseisva keeleõppe nõustamist arendada ning sihtrühma esindajatele uuendatud nõustamisteenust pakkuda.



Tellitav uuring on Šveitsi-Eesti koostööprogrammi üks tegevustest, mille kaudu tegeleme nõustamisteenuste arendamise ja pakkumisega ning teenuste kättesaadavuse tõstmisega. Samuti tegeleme nõustajate pädevuse suurendamisega tööks sihtrühmaga.

Töö eesmärk on kaardistada sihtrühma vajadused ja ootused ning analüüsida nende vastavust INSA poolt hetkel pakutavatele nõustamisteenustele. Analüüsi tulemuste põhjal koostatakse ettepanekud ja soovitused nõustamisteenuse edasiseks arendamiseks, et tagada kogemusnõustamise ja iseseisva keeleõppe nõustamise jätkusuutlikkus suurenenud kliendimahu tingimustes.

Tellija ja Pakkujate teevad Töö läbiviimisel koostööd uuringu alguses kokku lepitud ajakava alusel. Tellija ootab, et Tellija kohtub Pakkujaga uuringu ettevalmistaval koosolekul, vahekohtumistel ja uuringu raporti esitlusel. Pakkujat saab Tellijalt vajalikku tuge, kontakte ja tagasisidet uuringu läbiviimiseks.

2.2. Töö tegevused ja väljund

2.2.1. Kasutajauuring ja analüüs peab hõlmama endas järgnevaid tegevusi:

2.2.1.1. **Taustauuring:** tänaste INSA pakutavate nõustamisteenuste taustauuring; nüansid, millised teenused millistele sihtrühmadele on ette nähtud; kogemusnõustamine ja iseseisev keeleõppe nõustamine kui kaks uut teenuse liiki (lisainfo Tellijalt töökoosolekul);

2.2.1.2. **Kasutajate süvaintervjuud:** vähemalt 30 sihtrühma esindajat, tagades nende mitmekesisuse, nagu vanus, sugu, haridustase, Eestis viibimise aeg, osalemine tööhõives, eri keele- ja kultuuritaust, sihtrühma kuulumine (pikaajalised elanikud, tagasipöördunud, uussisserändajad, kodakondsuse taotlejad) jne;

2.2.1.3. **Nõustajate süvaintervjuud:** vähemalt 5 intervjuud nõustajatega

2.2.1.4. **Kasutajate fookusgrupi töötoad:** 4 töötuba, kus igas fookusgrupi töötoas osaleb vähemalt 8 sihtrühma esindajat (nt pikaajalised elanikud, tagasipöördunud, uussisserändajad, kodakondsuse taotlejad);

2.2.1.5. **Nõustajate fookusgrupi töötoad:** 2 töötuba, kus igas fookusgrupi töötoas osaleb vähemalt 8 nõustamisteenuse ja selle arendamisega seotud inimest (nõustajad, nõustajate koordinaator, projektijuht, eesti keele maja juht, assistendid);

2.2.1.6. **Kasutajate vajaduste ja ootuste kaardistamine ja analüüs** tänaste pakutavate nõustamisteenuste (<https://integratsioon.ee/ulevaade-oppevoimalustest>) osas, hõlmates Eesti keele ja kultuuri alamlehe analüüsi, mis INSA tänaseid pakutavaid teenuseid tutvustab; iseteenindusportaali kasutajakogemuse kaardistamine kursustele ja teenustele registreerimisel (<https://iseteenindus.integratsioon.ee/login>);



2.2.1.7. **Persoonade ja kasutajateekondade loomine:**

- sihtrühma persoonade loomine (4 kliendisegmenti + nõustaja);
- tänase kasutajateekonna (*as is*) ja väljaarendatava kasutajateekonna (*to be*) loomine;

2.2.1.8. Kasutajate poolt välja toodud erinevate digiinfoplatvormide loetelu, mida kasutatakse lõimumisalase informatsiooni leidmiseks ning millist infot kust ja kuidas otsitakse ning soovitakse leida; millise lõimumisalase info järgi on vajadus;

2.2.1.9. **Tulemuste raport:** põhjalik kokkuvõte, milles on välja toodud kasutajauuringu läbiviimise metoodika ülevaade, süvaintervjuudes ja fookusgrupi töötubades osalenud osalejate ülevaade, intervjuude ja fookusgrupi töötubade tulemused ja tagasiside analüüs. Kasutajauuringu tulemuste analüüs koos järelduste ja soovitustega edaspidiseks nõustamisteenuse arendamiseks vastavalt sihtrühma vajadustele ja ootustele;

2.2.1.10. **Visuaalsed väljundid:** sihtrühmade profiilid ehk persoonad ja nendele persoonadele vastavad tänased kasutajatekonnad (*as is* kasutajateekond); tulevase teenuse kasutajateekond (*to be* kasutajateekond);

2.2.1.11. Muud võimalikud tegevused, mis toetavad eesmärkide saavutamist ja on kirjeldatud pakkuja poolt pakkumuses.

2.3. Töö eeldatav maksumus

Punktis 2.1 nimetatud eesmärgi täitmiseks tehtava töö (sh punktis 2.2 nimetatud töö) eeldatav maksumus on kuni 29 000 eurot km-ta. Pakkuja esitab omapoolse pakkumuse, mis ei tohi olla suurem kui 29 000 eurot km-ta. Pakkumused, mis ületavad eeldatavat maksimaalset maksumust, ei ole pakkumuskutsega vastavuses ja ei kuulu hindamisele.

3. PAKKUJALE JA PAKKUMUSELE ESITATAVAD NÕUDED

3.1. Nõuded pakkujale

3.1.1. Pakkujaks on juriidiline isik;

3.1.2. Pakkuja meeskond, mis koosneb vähemalt kahest liikmest, komplekteeritakse pakkuja poolt nii nagu pakkuja ette näeb edukaks projekti läbiviimiseks;

3.1.3. Pakkuja meeskonnas peab olema vähemalt üks meeskonnaliige, kes oskab vene ja inglise keelt;

3.1.4. Pakkuja ei tohi olla pankrotis ega likvideerimisel, tema äritegevus ei tohi olla peatatud ning tema suhtes ei tohi olla algatatud sundlikvideerimist ega muud sellesarnast menetlust;

3.1.5. Pakkujal ei tohi olla maksuvõlga;

3.1.6. Pakkujal peab olema eelnev kogemus teenusedisaini valdkonnas kasutajauuringute ja teenusedisaini läbiviimisel, soovitavalt avalikus sektoris. Pakkuja peab olema läbi viinud viimase



kolme aasta jooksul vähemalt 3 samalaadset uuringut, mille ühe uuringu intervjuudes osales vähemalt 20 inimest ning fookusgrupi töötubades osales vähemalt 15 inimest;

3.1.7. Kõik punktid 3.1.1–3.1.6 on miinimumnõuded. Kui pakkuja neid ei täida või ei esita nõutud täiendavaid dokumente, kõrvaldatakse ta hindamisest.

3.2. Nõuded pakkumusele

3.2.1. Pakkumuse koosseisus esitab Pakkuja **ettevõtte üldinfo ja kogemuse tutvustuse** koos viimasel kolmel aastal tehtud sarnaste projektidega (võimalusel lisada viited tööle, tellijale, kajastusele vms), projektides kasutatud metoodika ja saavutatud tulemustega;

3.2.2. Pakkumuse koosseisus esitab Pakkuja **meeskonnaliikmete CV-d** koos keeleoskuse, kogemuse, haridusega ning rollid projektides, mis kajastavad varasemat kogemust kasutajauuringute ja/või teenusedisaini projektide läbiviimisel (soovitavalt avalikus sektoris) iga meeskonnaliikme kohta eraldi (võib kasutada „Lisa 1. Meeskonnaliikme elulookirjelduse vormi“ või esitada sama info enda poolt valitud vormil pikkusega üks-kaks A4, eesti keeles ning digitaalselt allkirjastatuna);

3.2.3. Pakkumuse koosseisus esitab Pakkuja läbimõeldud projektiplaani koos aja- ja tegevuskavaga;

3.2.4. Pakkumus peab sisaldama lõplikku maksumust, vajadusel tuleb märkida käibemaksu lisandumine (juhul, kui pakkuja on käibemaksukohustuslane). Kui pakkumuse esitamise ajal pakkuja ei ole käibemaksukohustuslane, kuid selline kohustus tekib pakkujal pärast pakkumuse esitamist, peab pakkuja pakkumuse esitamisel arvestama, et pakkuja muutumisel käibemaksukohustuslaseks hankelepingu kogumaksumus ei suurene.

3.3. Kõrvaldamise alused:

Kui pakkuja ei vasta punktides 3.1 sätestatud miinimumnõuetele või ei esita punktides 3.2 nõutud dokumente, kõrvaldatakse pakkumus hindamisest.

4. PAKKUMUSE AJARAAM JA HINDAMINE

4.1. Pakkumuse esitamise tähtaeg

4.1.1. Digitaalselt allkirjastatud pakkumus tuleb esitada aadressil

helena.veidenbaum@integratsioon.ee hiljemalt **13.10.2025 kell 10.00**. Tähtajast hiljem saabunud pakkumised ei kuulu läbivaatamisele ega hindamisele.

4.2. Küsimuste esitamine

Pakkujad võivad esitada kirjalikke küsimusi kuni **03.10.2025 kell 12.00** e-posti aadressil



helena.veidenbaum@integratsioon.ee Esitatud küsimustele vastatakse kahe tööpäeva jooksul ning vastused saadetakse kõikidele pakkumuskutse saanutele. Lisaks pannakse vastused koos küsimustega üles ka Sihtasutuse kodulehele.

4.3. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

4.3.1. Hinnatakse pakkumusi, mis on esitatud nõetele vastavate pakkujate poolt (vt p 3.1), millede maksumused jäävad eeldatava maksimaalse maksumuse piiridesse (vt p 2.3) ja mis on esitatud nõutud detailsuses (vt p 3.2).

4.3.2. Pakkumuste hindamisel lähtutakse sisu ja maksumuse hindamiskriteeriumitest:

Hindamiskriteerium	Hindamise alus	Maksimaalne punktide arv
Projektiplaan koos aja- ja tegevuskavaga	50 punkti – Väga hea: selge, realistlik, kõiki etappe hõlmav aja- ja tegevuskava; ajaraamid, tegevused ja vastutajad on detailselt välja toodud. 35 punkti – Hea: aja- ja tegevuskava on realistlik, sisaldab põhilisi etappe ja tegevusi, kuid mõnes osas ei ole piisavalt detailsust (nt ajagraafiku täpsus, vastutajate rollide selgus). 20–25 punkti – Nõrk: aja- ja tegevuskava on üldine ja mõnes osas ebamäärane; mitmed olulised detailid (nt ajaraamid, tegevused, vastutajad) puuduvad või on ebaselged. 0 punkti – Puudulik: aja- ja tegevuskava on ebarealistlik, katkendlik või ei kata uuringu eesmärke.	50 punkti
Pakkumuse maksumus (km-ta)	Madalaim maksumus saab 50 väärtuspunkti. Teised pakkumused saavad punkte proportsionaalselt vähem, kasutades valemit madalaima pakkumuse hind / konkreetse pakkumuse hind x 50.	50 punkti
	Maksimaalne punktide kogusumma	100 punkti

4.3.3. Tellija hindab vastavaks tunnistatud pakkumusi. Pakkumuste hindamisel arvestatakse käesolevas dokumendis kehtestatud pakkumuste hindamiskriteeriume ja metoodikat.



4.3.4. Pakkumusi hinnatakse pakkumuses esitatud andmete alusel. Tellijal on õigus paluda pakkujal selgitada ja täpsustada pakkumuses esitatud andmeid.

4.3.5. Edukaks tunnistatakse enim punkte saanud pakkumus 100-väärtuspunkti skaalal. Juhul, kui pakkumused saavad võrdselt punkte, valitakse edukaks pakkumus, mille uuringumeetodite tegevus- ja ajakava on pakkumuses saanud kõrgemad punktid.

4.3.6. Väärtuspunktide kogusumma saadakse pakkumuse sisu väärtuspunktide ja pakkumuse maksumuse väärtuspunktide liitmisel. Pakkumuse hindamisel saadud väärtuspunktid ümardatakse kahe kohani pärast koma. Ümardamine toimub vastavalt matemaatilisele reeglile.

4.4. Tulemustest teavitamine

4.4.1. Pakkumuste hindamise tulemustest annab teada hiljemalt **20.10.2025 kell 12.00** e-posti teel. Pöörame tähelepanu sellele, et pakkuja kohustub kandma kõik pakkumuse ettevalmistamise ja esitamisega seotud kulud.

4.5. Töö teostamise tähtaajad

Töö teostatakse kahes etapis järgmiselt:

Etapp 1: Uuringu ettevalmistamine ja sisendi kogumine

- Eesmärkide täpsustamine Tellijaga ja sihtrühmade määratlemine
- Meetodite ja tööplaani ülevaatamine, kooskõlastamine
- Uuringu küsimuste ja andmete kogumise meetodite väljatöötamine
- Intervjuude ja fookusgrupi töötubade läbiviimine
- Andmete analüüs ja vajadusel täiendavate andmete kogumise planeerimine
- Uuringutulemuste esialgsete järelduste kokku koondamine ja esitamine Tellijale (intervjuude ja fookusgrupi töötubade ja probleemide kaardistamise tulemused)

Esimese etapi tööde üleandmise hilisem tähtaeg Tellijale on 08.12.2025.

Etapp 2: Tulemuste analüüs, valideerimine ja järeldused

- Uuringutulemuste täiendamine ja täpsustamine, esitamine Tellijale
- Persoonade ja kasutajateekondade (*as is* ja *to be* kasutajateekonnad) esitamine Tellijale
- Järeldused ja praktilised soovitusel teenuse arendamiseks
- Lõpliku dokumentatsiooni loomine ja andmete üleandmine

Teise etapi ehk lõppversiooni tööde üleandmise hilisem tähtaeg Tellijale on 27.02.2026.

Mõlema etapi osas annab Tellija hiljemalt 5 tööpäeva jooksul tagasiside, millega Teenuse osutaja peab arvestama.



5. LEPINGU SÕLMIMINE JA MAKSETINGIMUSED

5.1. Eduka pakkujaga sõlmitakse leping.

5.2. Töö teostatakse kahes etapis, arvestusega, et ühe etapi maksumus on 50% lepingu maksumusest. Mõlema etapi üleandmiseks vormistatakse töö üleandmise-vastuvõtmise akt, mis allkirjastatakse kahepoolsest. Aktis märgitakse tasumisele kuuluv summa, mille kohta esitab Töövõtja e-arve, millel peab olema märgitud muu hulgas ka lepingu number: Šveits.1.01.25-0013.

Arve maksetähtaeg peab olema vähemalt 10 kalendripäeva e-arve esitamisest.

6. AVALIKKUSE TEAVITAMINE

Töö teostamisel tagab Töövõtja viitamise Tellijale ja rahastajale, kasutades selleks ettenähtud logosid koos järgmise lausega:

Kaasrahasanud Šveitsi riik majanduslike ja sotsiaalsete erinevuste vähendamiseks Euroopa Liidus

Logo kasutamise hea tava ja logo formaadid on leitavad veebiaadressilt:

<https://www.integratsioon.ee/logod-ja-visuaalsed-identiteedid>

Viitamine Tellijale ja rahastajale on ette nähtud nii uuringu, intervjuude ja fookusgrupi töötubade läbiviimisel kui ka uuringuaruannete ja- raportite trüki- ja digitaalsetes versioonides, samuti Pakkuja veebilehel tehtud tööde loetelus vastavale uuringuprojektile viidates (kui see peaks asjakohane olema).