

Tehniline kirjeldus

1. Taustainfo ja teenuse eesmärk

Sotsiaalkindlustusamet soovib leida partnerit riikliku perelepitusteenuse teavitustegevuste välja töötamiseks ja läbi viimiseks eesmärgiga suurendada perelepitusteenuse alast teadlikkust ja sihtgrupi valmidust teenust kasutada.

2020. aastal alustas riikliku perelepitusteenuse projekt, mille eesmärk on riikliku perelepitussüsteemi loomine, aitamaks kaasa sellele, et lapse elukorraldust puudutavad vaidlused – lapse tulevane elukoht, vanema-lapse vaheline suhtluskord, ülalpidamine ja teised lapse kasvatamisega seotud küsimused – lahendatakse esmajoonel perelepitajate abiga kohtuväliselt.

2022. aasta septembris jõustus riikliku perelepitusteenuse seadus, millega reguleeritakse riiklikku perelepitusteenust ja sätestatakse lepitusmenetluse korraldamise alused eesmärgiga toetada vanemaid lahkumineku järel oma alaealise lapse edasises elukorralduses kokkuleppele jõudmisel, soodustada vanemate koostööd lapse kasvatamisel ning seeläbi tagada lapse huvide kaitse ja heaolu. Perelepitusteenust on võimalik taotleda kõigil lapsevanematel, kes soovivad lahkumineku järel kokku leppida perekonnaseaduses sätestatud lapsega suhtlemise õiguses või alaealise lapse ülalpidamisega seotud küsimustes. 2023. aasta juulis jõustus seadusesäte, mis võimaldab perelepituse käigus kokku leppida ka ühise hooldusõiguse lõpetamises või muutmises.

Üks riikliku perelepitusteenuse projekti arendamise oluline fookus on tõsta teenuse sihtrühmade (eelkõige lapsevanemad, aga ka spetsialistid) teadlikkust ja seeläbi ka nende valmidust teenust kasutada.

Riiklikul perelepitusteenusel on Sotsiaalkindlustusameti kodulehel oma rubriik, mis on ka riikliku perelepitusteenuse ametlikuks koduleheks ([link siin](#)). Sotsiaalkindlustusametil on oma Facebooki leht ([link siin](#)), mida on teavitustegevuses võimalik kasutada. Toetava kanalina on võimalik kasutada ka riikliku perelepitusteenuse enda Facebooki kanalit ([link siin](#)).

Sotsiaalkindlustusametil on koostatud kommunikatsioonistrateegia, mis on aluseks ka riikliku perelepitusteenuse kommunikatsioonitegevuste kavandamisel. Varasemalt on läbi viidud üle 20 perelepitusteamalise teavitusürituse üle Eesti, tehtud väikesemahulisi sotsiaalmeedia kampaaniaid ning oldud avalikkuse ees pildis nii veebiväljaannetes kui ka paberkanalitel. Lisaks on loodud perelepitusteenuse branding koos brandinguga värvidega ([link siin](#)). Siiski ei ole hetkel välja töötatud analüüsil põhinevat sisuplaani. Teadlikkus riiklikust perelepitusteenusest on küll ajas palju kasvanud, kuid soovime läbi teadliku teavitustöö ning läbimõeldud sisuplaani ja kampaaniatega kasvatada veelgi riikliku perelepitusteenuse teadlikkust ning inimeste valmisolekut teenust kasutada. Soovime teadlikult kujundada riikliku perelepitusteenuse positiivset kuvandit. Samuti vajavad uuendamist perelepitusteenuse põhisõnumid.

Sellest tulenevalt näeb Sotsiaalkindlustusamet vajadust töötada läbimõeldult teenuse teadlikkuse tõstmise ja kuvandi kujundamisega, mistõttu soovime leida selleks partnerit. SKA riikliku perelepitusteenuse meeskond koos kommunikatsioonispetsialistiga on seejuures läbivalt koostööpartneriks, sh soovib mõelda kaasa sisulistes küsimustes kui ka kooskõlastada otsused ja tegevused.

2. Teenuse sihtrühm

Riikliku perelepitusteenuse otseseks sihtgrupiks on lahus olevad või lahku minevad lapsevanemad, kellel on ühised alaealised laps või lapsed, sh lapsed ise.

Lisaks on teenuse kaudseks sihtgrupiks lastega töötavad spetsialistid, sh nt lastekaitsetöötajad, kohtud jms.

3. Teenuse kirjeldus ja maht

Hanke esemeks on riikliku perelepitusteenuse kommunikatsioonitegevuste arendamine, mis hõlmab kommunikatsioonitegevuste analüüsi ja teostamist. Allolevas tabelis on antud põhjalikum ülevaade sellest, mis on käesoleva hanke täpsemaks sisuks.

Töö teostaja laiem eesmärk on tõsta riikliku perelepitusteenuse alast teadlikkust ning aidata kaasa teenuse kuvandi positiivsele kujunemisele. Teadlikkuse tõstmise eesmärk on julgustada üha rohkem lahku läinud või lahku minevaid lapsevanemaid pöörduma lapsi puudutavates küsimustes riikliku perelepitusteenuse poole. Seda selleks, et vanemate kooselu lõppedes jätkuks terve ja toimiv vanemlussuhe ning laste õigused ja heaolu oleks seejuures tagatud.

Teema	Sisu
Senise kommunikatsioonitegevuse analüüs ja soovitus	<ul style="list-style-type: none">* Kaardistada praegused kommunikatsioonitegevused, sh maine analüüsi senisest avalikust/visuaalsest kommunikatsioonist tulenevalt.* Vastavalt kaardistusele teostada analüüs ja ettepanekud edasisteks tegevusteks, sh millised kanalid ja viisid toetaksid perelepitusteenuse teavitustegevuse eesmärgini jõudmist.* Sõnastada koostöös perelepituse tiimi ja SKA kommunikatsioonispetsialistiga perelepitusteenuse teavitustöö eesmärk, teavituskanalid, sloganid kampaaniaks (lisaks praegustele lahkuminekute fookusega sloganitele kõrvale lisaks uusi, lahenduskesksust, lapsekesksust, tulemuslikkust peegeldavaid sloganeid) kui ka kampaania põhisõnumid (sh tuleb arvestada erinevate võimalike olukordadega, nt lähisuhtevägivalla juhtumid).
Kommunikatsiooni sisuplaan hankeperioodiks (detsember 2023 lõpuni)	<ul style="list-style-type: none">* Kavandada kampaania perioodiks koostöös perelepitusteenuse meeskonna ja SKA kommunikatsioonispetsialistiga teostavad perelepitusteenuse kommunikatsioonitegevused vastavalt Sotsiaalkindlustusameti kommunikatsiooni strateegiale, perelepitusteenuse vajadustele ja töövõtja loodud kommunikatsioonitegevuste analüüsile.* Kavandada erinevad reklaamsõnumid kommunikatsiooni tegevustes kasutamiseks.* Kampaaniategevustega jõuda vähemalt nii eesti- kui venekeelse avalikkuseni (vastavalt 70%/30%).
Sotsiaalmeedia kampaaniad	<ul style="list-style-type: none">* Viia läbi 2 sotsiaalmeedia kampaaniat (eeldatavalt esimese aeg oktoober ja teine november/detsember), kasutades Sotsiaalkindlustusameti FB kanaleid.* Planeerida koostöös perelepitusteenuse meeskonna ja SKA kommunikatsioonispetsialistiga kampaania sisu (sh reklaampostitused FB/instagram, FB live).

	<p>*Sh kampaaniate seadistamine ja muu seonduv mis kaasneb sotsiaalmeedia kampaania läbiviimisega.</p> <p>* Business manageri seadistamine (sh hilisemaks kasutamiseks).</p>
Riikliku perelepitusteenuse rubriik Sotsiaalkindlustusameti kodulehel	<p>* Koostöös tellijaga vaadata üle ning toimetada ja kujundada kodulehel olev tekst ja sisuline ülesehitus vastavalt SKA kommunikatsioonistrateegiale, perelepitusteenuse sisule ning teavitustegevuse eesmärgile, arvestades toimiva klienditeekonna põhimõtteid (näiteks lihtne ja selge taotluse ja muu vajaliku info leidmine kodulehel, copywriting, põhisõnumite kuvamine ja loogilisus jms).</p>
Kommunikatsioonitegevuste ja -kampaania analüüs	<p>* Teostada kampaaniategevuste eesmärgipärasuse ja mõju analüüs.</p> <p>* Teha analüüsipõhiselt ettepanekud edasisteks kampaaniategevusteks.</p>
Canva keskkonnas erinevad visuaalsed põhjad sotsiaalmeedia postituste, ürituste jm kasutamiseks	<p>* Luua Canva keskkonnas (sh meilile perelepituse meeskonnale arvutisse laadimiseks) kaust erinevate formaatide ja kujundustega postituste põhjad hilisemaks kasutamiseks, arvestades riikliku perelepitusteenuse brandingut.</p> <p>* Luua valmis kujundatud postituste põhjadele erineva sisuga reklaamtekstid, mida vajadusel hilisemalt kasutada.</p> <p>* Luua Canva keskkonda oma pildipank, mida erinevates olukordades on võimalik kasutada. Pildipangas olevad pildid järgivad perelepitusteenuse brandingut, st on pigem positiivse emotsiooni ja värvigammaga ning lähevad kokku perelepitusteenuse põhisõnumitega (nt ei pea perelepituses vanemad oma suhet ära leppima ja seega ei sobi pildid, kus vanemad on ümbert kinni jne).</p>

Lepinguperioodi lõppedes soovime, et:

- Tabelis nimetatud tegevused on edukalt tehtud;
- Sotsiaalkindlustusameti kodulehel olev riikliku perelepitusteenuse rubriik on tavakasutaja vaates selge, lihtne ja loogiline, saamaks lihtsasti aru riikliku perelepitusteenuse olemusest ning kasutusvõimalustest, sh teenusele pääsemisest;
- Facebooki lehekülje Riiklik Perelepitusteenus jälgijate arv ja lehe aktiivsus on märgatavalt tõusnud;
- Loodud on erinevad visualiseeritud dokumentide ja sotsiaalmeedia postituste põhjad Canva keskkonnas hilisemaks kasutamiseks;

4. Nõuded teenuse osutamisele ja teenuse osutaja kohustused

- Töö teostaja tagab, et omab ekspertteadmisi ja kogemust hanke sisus kirjeldatud tööde puhul;
- Kogu hankeperioodi vältel on olulisel kohal töövõtja ja Sotsiaalkindlustusameti vaheline koostöö, seejuures kooskõlastatakse planeeritud tegevused, intervjuud, sisutekstid, kirjalikud materjalid perelepituse meeskonna sisuainimestega vähemalt 5 tööpäeva ette;
- Kuvada kõikvõimalikes kohtades prioriteetsena Norra ja EMP logod ning Sotsiaalkindlustusameti logo.

Palume esitada pakkumuse kogumaksumus eurodes koos käibemaksuga ja ilma käibemaksuta. Hanke pakkumiste hindamise aluseks on riigihanke „Loovagentuuride leidmine Sotsiaalkindlustusametile“ (viite nr 258287) raamhanke hindamismetoodika.

Tegevust rahastatakse Euroopa Majanduspiirkonna ja Norra toetused 2014-2021 programmi „Kohalik areng ja vaesuse vähendamine“ projekt „Riiklik perelepitussüsteemi loomine“ raames