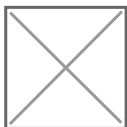


# Companie de consultanță pentru "Sondaj de cercetare a satisfacției clientilor"



Gvernul Republicii Moldova a primit finanțare de la Banca Mondială pentru costul Proiectului de

**Țara:** Republica Moldova

**Proiect:** Proiectul de înregistrare și evaluare funciară

**Nr. Creditului:** 6306-MD

**Titlul contractului:** Sondaj de cercetare a satisfacției clienților

**Nr de referință:** MD-PSA-122736-CS-LCS

Serviciile de consultanță au scopul de a elabora și implementa un sondaj de cercetare a

satisfacției a clienților la nivel național (adică toate centrele de furnizare a serviciilor cadastrale la nivel național) care urmează să fie realizat la începutul proiectului. Sondajul de referință privind satisfacția clienților va capta sugestiile sau reclamațiile relevante ale clienților care vor fi utilizate pentru a ghida îmbunătățirea în continuare a serviciilor Departamentului Cadastru. Rezultatele sondajului și anumite activități, cum ar fi modul în care au fost luate în considerare sugestiile clienților, vor fi diseminate către publicul larg într-un format ușor de înțeles și ușor de utilizat.

Durata contractului va fi de 4 de luni și va începe tentativ în februarie 2021.

**Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”** invita companiile eligibile interesate (Consultanți) să-și exprime interesul în prestarea serviciilor de consultanță. Consultanții interesați urmează să prezinte scrisoarea de expresie a interesului cu anexe ce conțin informații și date ce demonstrează calificările și experiența necesară pentru prestarea serviciilor de consultanță. Criteriile de selectare sunt:

Cel puțin 5 ani de experiență în:

- Un statut juridic care să permită organizației să îndeplinească sarcinile prevăzute în acești termeni de referință;
- Experiență în tehnici aplicative de cercetare calitativă;
- Experiență demonstrată în organizarea de sondaje pe scară largă a gospodăriilor în Moldova în ultimii cinci ani (cel puțin 3 sondaje) și cel puțin 1 (un) sondaj la nivel național efectuat;
- Experiență în proiectarea și implementarea sondajelor de satisfacție a clienților în Moldova, cu cel puțin 3 sondaje implementate în ultimii 5 ani;
- Capacitate și experiență puternice demonstrate în planificarea și organizarea logisticii sondajelor și dovezi de obținere a rezultatelor în timp util;
- Excelență dovedită în producția de lucrări analitice, atât rapoarte scrise, cât și scurte prezentări de cercetare;
- O rețea bună cu experiență de colecători de date, personal de supraveghere și persoane pentru introducerea de date;
- Capacitate puternică demonstrată în gestionarea datelor și statisticilor;

- Cunoașterea următoarelor programe software: SPSS sau STATA;
- Experiența anterioară în implementarea sarcinilor în cadrul proiectelor finanțate de donatori va fi un avantaj.

Consultanții interesați urmează să ia în considerare Secțiunea III, paragrafele 3.14, 3.16 și 3.17 din Reglementările în domeniul Achizițiilor pentru Finanțarea Proiectelor de Investiții, ediția iulie 2016, revizuit noiembrie 2017, ale Băncii Mondiale ("Reglementările privind Achizițiile"), ce stipulează politica Băncii Mondiale în domeniul conflictelor de interese.

Consultanții se pot asocia cu alte companii pentru a-și spori calificările, dar trebuie să indice explicit dacă forma asocierii este joint-venture și/sau acord de sub-consultanță. În cazul asocierii în forma de joint-venture, toți partenerii în cadrul joint-venture vor fi de comun și fiecare în parte responsabili de întreg contractul.

Consultantul va fi selectat după metoda selectării consultanților în baza calificărilor în conformitate cu Reglementările privind Achizițiile.

Consultanții interesați, pot obține informații suplimentare de la Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”, Departamentul Cadastru:

Persoana de contact: Vitalie Antociuc, Manager de proiect

e-mail: [pief.procurement@asp.gov.md](mailto:pief.procurement@asp.gov.md)

Expresiile de interes trebuie depuse în forma scrisă la adresa de mai jos (personal, prin poștă, sau prin e-mail) nu mai târziu de **30 decembrie 2020, ora 17.00**.

Instituția Publică „Agenția Servicii Publice”, Departamentul Cadastru,

În atenția: Vitalie Antociuc, Manager de proiect

MD-2005, Chișinău, Republica Moldova,

Str. Alexandr Puskin 47, et. 3, of.318

e-mail: [pief.procurement@asp.gov.md](mailto:pief.procurement@asp.gov.md) adresa paginii web: [www.asp.gov.md](http://www.asp.gov.md)

[Termenii de referință pentru Sondaj de cercetare a satisfacției clienților](#)

Data limită

30.12.2020 15:00