

Anunt Sondaj de cercetare a satisfactiei clientilor



Gvernul Republicii Moldova a primit finanare de la Banca Mondiala pentru costul Proiectului de

ara: Republica Moldova

Proiect: Proiectul de înregistrare și evaluare funciar

Denumirea Serviciilor: Sondaj de cercetare a satisfacției clienților

Nr. de Ref. a Proiectului: P161238

Nr de referință: MD-PSA-122736-CS-LCS

Publicat la data de: 25 septembrie 2020

satisfacție a clienților la nivel național (adică toate centrele de turnizare 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 ianuarie 2021.

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:

- Un statut juridic care să permită organizației să îndeplinească sarcinile prevăzute în aceste 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 colectori 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.

Consultantii interesati urmeaza sa ia in considerare Sectiunea III, paragrafele 3.14, 3.16 si 3.17 din Reglementarile în domeniul Achizițiilor pentru Finanțarea Proiectelor de Investiții, ediția iulie 2016, revizuit noiembrie 2017, ale Bancii Mondiale ("Reglementările privind Achizițiile"), ce stipuleaza politica Bancii Mondiale in domeniul conflictelor de interese.

Consultantii se pot asocia cu alte companii pentru a-si spori calificarile, dar trebuie sa indice explicit daca forma asocierii este joint-venture si/sau acord de sub-consultanta. In cazul asocierii in forma de joint-venture, toti partenerii in cadrul joint-venture vor fi de comun si fiecare in parte responsabili de intreg contractul.

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

Persoana de contact: Vitalie Antociuc, Manager de proiect

Expresiile de interes trebuie depuse in forma scrisa la adresa de mai jos (personal, prin poștă sau prin e-mail) nu mai tarziu de 20 noiembrie 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, of.318

e-mail: pief.procurement@asp.gov.md

adresa paginii web: www.asp.gov.md

[Termeni de referință](#)