

Republica Moldova
Proiectul de înregistrare și evaluare funciară
Nr. Creditului: 6306-MD
Titlul: Sondaj de cercetare a satisfacției clienților
Nr. referinta: MD-PSA-122736-CS-LCS

Termeni de referință

Sondaj de cercetare a satisfacției clienților

1. CONTEXT

Guvernul Republicii Moldova a primit un împrumut în valoare de 30.1 milioane euro de la Grupul Băncii Mondiale - Asociația Internațională pentru Dezvoltare pentru implementarea Proiectului de Înregistrare și Evaluare Funciară (în continuare Proiectul). Proiectul are ca scop îmbunătățirea calității sistemului de administrare funciară și evaluarea bunurilor imobile și sporirea transparenței sistemului de impozitare a proprietății.

Proiectul constă din patru componente: (A) Înregistrarea primară a bunurilor imobile; (B) Evaluarea bunurilor imobile; (C) Consolidarea sistemului de administrare funciară; și (D) Consolidarea capacității și managementul proiectului.

Componenta A „Înregistrarea primară a bunurilor imobile” va susține înregistrarea primară a terenurilor în proprietate publică și privată din Republica Moldova și va consolida calitatea datelor deja existente în registrul bunurilor imobile. De asemenea, în cadrul acestei componente vor fi organizate prezentări publice și campanii de informare a cetățenilor pentru a asigura că cetățenii sunt implicați și informați privind procedurile, activitățile și beneficiile în cadrul înregistrării primare a bunurilor imobile. În plus, la Cadastru va fi înființat un mecanism cuprinzător de soluționare a contestațiilor/petițiilor pentru a monitoriza feedback-ul primit de la beneficiari și pentru a oferi o cale formală de recurs. Componenta este formată din trei subcomponente: (i) înregistrarea sistematică a terenurilor private - inclusiv publicarea documentației cadastrale, campanii de informare și sensibilizare a publicului și un mecanism de soluționare a contestațiilor/petițiilor; (ii) înregistrarea sistematică a terenurilor publice; și (iii) îmbunătățirea calității și fiabilității datelor cadastrale.

Componenta B „Evaluarea bunurilor imobile” va sprijini extinderea evaluării masive pentru a include bunurile imobile care nu au fost evaluate până în prezent și pentru a efectua reevaluarea bunurilor imobile pentru a contribui la îmbunătățirea transparenței pieței imobiliare și pentru a menține sistemul de evaluare a bunurilor imobile actual și utilizabil, printre altele prin: (i) evaluarea primară a bunurilor imobile; (ii) reevaluarea bunurilor imobile care nu au fost reevaluate din 2008; și (iii) înființarea unei infrastructuri de evaluare a bunurilor imobile și a unui sistem independent de contestații pentru a contesta evaluările.

Componenta C „Consolidarea sistemului de administrare funciară” va sprijini consolidarea sectorului funciar din Moldova prin facilitarea unui dialog de politici și realizarea unei evaluări a cadrului instituțional și de reglementare, va propune îmbunătățiri, acolo unde este posibil. De

asemenea, va încuraja elaborarea proceselor de afaceri simplificate și modernizarea serviciilor de cadastru prin utilizarea TIC, și susținerea dezvoltării Infrastructurii Naționale de Date Spațiale. Componenta va sprijini: (i) dezvoltarea sectorului funciar și a politicilor de sustenabilitate a sectorului funciar care acoperă guvernanta, sistemele organizaționale, rolurile diferiților participanți la proces, notarii și sectorul privat, precum și procesele de înregistrare și evaluare și inclusiv, dacă este cazul, pregătirea proceselor juridice sau reformei de reglementare; (ii) consolidarea capacităților tehnologiilor informaționale și comunicațiilor; și (iii) consolidarea INDS, inclusiv pregătirea unui plan de afaceri, extinderea geoportalului și organizarea activităților de consolidare a capacității pentru agențiile responsabile de furnizarea de seturi de date de referință de bază privind standardele de date, menținerea metadatelor și crearea de seturi de date interoperabile.

Componenta D „Consolidarea capacității și managementul proiectului” va sprijini consolidarea capacităților agențiilor și instituțiilor interesate pentru a asigura derularea facilă a activităților proiectului precum și oferirea suportului pentru implementarea proiectului printre altele prin: formarea și consolidarea capacităților și echiparea personalului APL, după cum este necesar, pentru a sprijini înregistrarea și evaluarea sistematică la nivel local; (ii) activități de formare și consolidare a capacităților la Agenția Servicii Publice, Departamentul Cadastru pentru a-și îmbunătăți orientarea către clienți și abilitățile de deservire; (iii) proiectarea și implementarea unei evaluări sociale cuprinzătoare (inclusiv un plan de management social) și a trei sondaje de satisfacție a clienților; (iv) monitorizarea și evaluarea (ME) a proiectului; și (v) funcționarea Unității de Implementare a Proiectului (UIP).

Sondajul privind cercetarea satisfacției clienților este o subcomponentă a componentei D, care implică elaborarea și implementarea unei evaluări sociale cuprinzătoare și a trei sondaje de satisfacție a clienților (la începutul implementării, intermediar și aproape de sfârșitul proiectului). Rezultatele sondajului vor fi publicate pe pagina web a Departamentului Cadastru și vor fi comunicate prin intermediul PAC împreună cu planul de acțiune al Departamentului Cadastru pentru a aborda problemele/lacunele identificate prin sondajele clienților. Activitățile din cadrul Sondajului de satisfacție a clienților vor fi desfășurate în strânsă coordonare cu celelalte activități sociale finanțate în cadrul proiectului, precum implicarea cetățenilor și sensibilizarea publicului.

2. OBIECTIV/DOMENIU DE ACTIVITATE

Consultantul va elabora și implementa sondajul de referință de satisfacție 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.

Clientul este definit ca orice persoană fizică și/sau grup de persoane fizice și orice persoană juridică; care beneficiază de serviciile de orice fel ale Departamentului Cadastru. Sondajul de satisfacție a clienților trebuie să fie conceput astfel încât să perceapă opiniile beneficiarilor serviciilor atât de sex masculin, cât și de sex feminin și să ia în considerare modurile distincte prin care atât beneficiarii de sex masculin, cât și beneficiarii de sex feminin percep și obțin informații.

Consultantul trebuie să proiecteze și să realizeze un sondaj de referință pentru a stabili punctele de plecare pentru indicatorii țintă. În cazurile în care indicatorii sunt indicatori în format *da/nu*,

trebuie stabilite puncte de control interimare pentru a monitoriza progresul în sensul obținerii datelor pentru indicatorul respectiv. Sondajul de referință va servi ca bază pentru sondajele interimare și de final de satisfacție a clienților; prin urmare, acest sondaj ar trebui să cuprindă toate aspectele posibile ale percepției clienților.

Consultantul va elabora și implementa sondaje pentru a evalua următorii indicatori principali:

Procentul de clienți mulțumiți de serviciile Cadastru - acest indicator va măsura procentul de utilizatori care sunt mulțumiți sau parțial mulțumiți de serviciile Cadastru.

Procentul de clienți mulțumiți de serviciile Cadastru - pentru femei - acest indicator va măsura procentul de utilizatori de sex feminin care sunt mulțumiți sau parțial mulțumiți de serviciile Cadastru.

Informații despre sistemul de administrare funciară accesibile ușor și pe scară largă - acest indicator va măsura dacă accesul publicului la informațiile despre sistemul de administrare a terenurilor s-a îmbunătățit sau nu prin mijloace de acces online și offline la informații, proceduri, metodologii, formulare și linii fierbinți de asistență.

Informații cu privire la valorile bunurilor imobile și metodologiile de evaluare a bunurilor imobile accesibile ușor și pe scară largă - acest indicator măsoară dacă accesul publicului la informațiile privind valorile bunurilor imobile și metodologiile de evaluare utilizate pentru stabilirea acestor valori s-a îmbunătățit prin mijloacele de acces online și offline la informații, proceduri, metodologii, formulare și linii fierbinți de asistență.

Sondajul de referință privind satisfacția clienților va evalua calitatea, eficiența și eficacitatea furnizării serviciilor de către Departamentul Cadastru. Acestea vor servi, de asemenea, ca mijloc de implicare a cetățenilor și ca instrument de evaluare a incluziunii serviciilor orientate către clienți prestate de oficiile cadastrale. Obiectivele specifice ale sondajelor de referință de satisfacție a clienților care urmează să fie evaluate și feedback-ul colectat de consultant sunt următoarele:

- Pertinența sistemului de rezervare în avans a serviciilor de cadastru (prin telefon sau internet);
- Pertinența locației centrelor de furnizare a serviciilor de cadastru (locație, acces ușor, apropiere de transportul public, locuri de parcare etc.);
- Pertinența și utilizarea ușoară a afișării publice;
- Pertinența facilităților interioare (locuri de așteptare, instalații sanitare etc.) și curățenie;
- Pertinența serviciilor de cadastru care comandă viteza și viteza furnizării serviciilor de cadastru;
- Pertinența comportamentului și capacității de reacție a personalului din front office și back office;
- Pertinența costului serviciilor de cadastru;
- Pertinența spectrului de servicii de cadastru;
- Pertinența calității serviciilor de cadastru;
- Pertinența mecanismului de soluționare a reclamațiilor.

Consultantul va elabora, de asemenea, alți indicatori pe care îi consideră necesari pentru a atinge obiectivele și domeniul de aplicare al acestei sarcini. Indicatorii vor fi coordonați și aprobați de către UIP/Departamentul Cadastru.

La finalizarea sondajului de referință privind satisfacția clienților, Agenția Servicii Publice trebuie să fie în măsură să răspundă la următoarele întrebări cheie:

1. Cum vor fi folosite sugestiile sau reclamațiile clienților pentru a orienta îmbunătățirea în continuare a serviciilor și pentru a influența în continuare eforturile de consolidare a capacității la Departamentul Cadastru?
2. Cum vor fi luate în considerare sugestiile clienților?
3. Cum își va îmbunătăți personalul Departamentului Cadastru capacitatea de reacție la nevoile clienților și va ridica standardele profesionale?

Durata contractului este de 4 luni.

3. SARCINI ȘI LIVRABILE

3.1 Sarcina 1. Metodologia sondajului și eșantionarea

Consultantul va dezvolta metodologia sondajului și dimensiunea eșantionului propus, cu o justificare adecvată și ipoteze adecvate. Raportul inițial va prezenta o descriere detaliată a sferei misiunii și a planului propus de colectare și analiză a datelor. Raportul inițial va trebui să includă, de asemenea, un plan de lucru într-un format grafic Gantt și un program de alocare a resurselor. Raportul inițial va descrie unitățile de eșantionare (de exemplu, ce unitate de analiză este studiată: persoane fizice, persoane juridice etc.), inclusiv orice grupare sau stratificare. Raportul inițial ar trebui, de asemenea, să descrie modul în care strategia de eșantionare va fi verificată pe teren, după caz.

Pentru a putea elabora Raportul inițial, consultantul trebuie să fie familiarizat cu documentele cheie ale proiectului, cum ar fi: Documentul de evaluare a proiectului (PAD). PAD este considerat ca o parte a documentației de bază necesare pentru a fi înțelese de către consultant.

Consultantul poate avea nevoie, de asemenea, să obțină informații de la Agenția Servicii Publice (Departamentul Cadastru) și, prin urmare, trebuie să planifice și să organizeze interviuri de profunzime și discuții în grup cu personalul cheie al Agenției Servicii Publice (Departamentul Cadastru). Se așteaptă ca consultantul să utilizeze toate sursele de informații disponibile pentru proiect, astfel încât să trianguleze informațiile și să dezvolte o înțelegere detaliată a întrebărilor cheie ale sarcinii.

Pe baza cunoștințelor acumulate în timpul revizuirii documentelor și a interviurilor, consultantul va propune Agenției Servicii Publice o abordare integrată a sondajului calitativ și cantitativ și o metodologie de eșantionare care trebuie să recunoască setul de clienți diversificat din punct de vedere geografic și să ia în considerare varietatea categoriilor de clienți. Consultantul va asigura în continuare un echilibru adecvat de gen al clienților incluși în eșantion.

Sondajul cantitativ este o abordare pentru a cuantifica și utiliza datele numerice colectate pentru a măsura comportamentul, opiniile și atitudinile clienților față de serviciile furnizate de

Departamentul Cadastru. Consultantul va elabora diverse metode de sondaj cantitativ (interviuri față în față, cercetări telefonice asistate de computer, interviuri telefonice, interviuri web asistate de computer etc.) sau o combinație a acestora pentru a atinge obiectivul acestei sarcini.

Sondajul calitativ este un tip de cercetare mai explorator, mai direct și mai fizic. Acesta va permite să înțelegem mai bine motivele, motivațiile și opiniile clienților Departamentului Cadastru reflectate în timpul sondajelor cantitative. Consultantul va efectua diverse metode de sondaj calitativ (interviuri față în față, discuții în grup etc.)

Cercetarea calitativă: aceasta va viza populația rurală și urbană; comunitatea de afaceri care beneficiază de intervențiile proiectului; comunitatea de afaceri care folosește în mod regulat serviciile și beneficiarii Departamentului Cadastru. Ca parte a ofertei tehnice pentru această misiune, se așteaptă furnizarea descrierii numărului de focus grupuri și o propunere de componență a membrilor pentru fiecare grup.

Este necesară aplicarea unui accent special pentru a asigura analiza adecvată a datelor femeilor, a grupurilor sociale vulnerabile, a segmentelor pieței funciare, a sectorului public și a utilizatorilor din sectorul privat. Mai mult, este important să se analizeze atât experiența reală, cât și experiența percepută a grupurilor chestionate. În oferta tehnică, consultantul va propune abordarea metodologică (de exemplu, numărul de chestionare, grupurile țintă, eșantionarea și/sau problemele de stratificare), care va aborda în mod adecvat temele menționate anterior și alte teme. Implementarea sondajelor va fi în concordanță cu abordarea propusă, negocierea contractului și orice ajustări determinate de ambele părți.

Consultantul este încurajat să propună metode alternative de colectare a datelor care să completeze metodele de sondaj. Agenția Servicii Publice va lua în considerare o combinație de tehnici de colectare a datelor în cazul în care datele contribuie la atingerea obiectivelor misiunii. Cu toate acestea, justificarea oricărei tehnici de colectare a datelor ar trebui să fie în mod clar legată de fezabilitatea, validitatea și rentabilitatea acesteia și ar trebui să fie clar modul în care analiza va asigura coerența, fiabilitatea și validitatea analizei.

În baza metodei de colectare a datelor, a planului de analiză și a planului de colectare a datelor în teren care urmează să fie furnizate în Raportul inițial, Consultantul va elabora instrumente de sondaj și/sau orice alte tipuri de instrumente sau protocoale de colectare a datelor utilizate (de exemplu, protocoale Focus Group sau protocoale Informator Cheie/ Interviuri semi-structurate etc.) pentru a implica clienții să răspundă obiectivelor și întrebărilor cheie ale sondajului. Instrumentele de sondaj vor fi dezvoltate în română și rusă. Metodele de colectare a datelor vor fi adecvate din punct de vedere cultural și sensibile la gen. Instrumentele de sondaj și programul de sondaj în teren vor fi prezentate Agenției Servicii Publice pentru revizuire și aprobare înainte de începerea lucrărilor de teren.

După aprobarea instrumentelor de sondaj, Consultantul va testa instrumentele în teren. După testare, consultantul va aplica toate modificările necesare înainte de începerea lucrărilor în teren.

3.2 Sarcina 2. Colectarea și analiza datelor

Pe baza planului de colectare și analiză a datelor inclus în raportul inițial aprobat, consultantul va elabora un plan de sondaj pe teren și va desemna personalul de teren (cu un echilibru de gen adecvat) pentru a colecta informații de la respondenții selectați, după cum este necesar.

Consultantul va instrui colecții de date (personalul de teren) și alți angajați, după cum este necesar, inclusiv cu privire la procesele corespunzătoare de asigurare a calității și de control al calității. Procesul de introducere a datelor trebuie să fie organizat în conformitate cu standardele de bune practici și să se asigure că greșelile de introducere a datelor sunt minime. Oferta tehnică și raportul inițial vor determina metodologia de introducere a datelor care va oferi o descriere completă a instrumentelor care vor fi utilizate pentru a asigura o calitate adecvată a datelor.

Consultantul va efectua procesul de colectare a datelor în teren așa cum va fi aprobat de Agenția Servicii Publice. Interviuurile vor fi realizate în limba maternă a clientului (română sau rusă).

Consultantul trebuie să informeze Agenția Servicii Publice cu privire la progresul în teren și posibilele provocări întâmpinate în timpul procesului de sondaj în teren. În cazul unor provocări pe care Consultantul nu le poate rezolva, Consultantul va informa imediat Agenția Servicii Publice pentru a-l putea sprijini pe Consultant după cum este necesar.

La finalizarea lucrărilor de teren (sau concomitent cu lucrările de teren), consultantul va începe captarea datelor într-un format de bază de date, va analiza datele și va continua cu elaborarea raportului de finalizare a sondajului de referință de satisfacție a clienților.

La finalizarea lucrărilor de teren, Consultantul va prezenta concluziile preliminare la nivel înalt Agenției Servicii Publice. Acest lucru se poate face într-un format de prezentare PowerPoint sau printr-un alt mecanism, după cum s-a convenit cu Agenția Servicii Publice.

4. CERINȚELE MINIME FAȚĂ DE MISIUNE

Se așteaptă ca Consultantul să producă cel puțin următoarele activități:

- Focus grupuri cu public larg cel puțin 7 grupuri cu minimum 7 participanți și două grupuri cu personalul Departamentului Cadastru;
- Interviuuri individuale cu comunitatea de afaceri minim 2 interviuri pe grup țintă. Cel puțin 10 interviuri;
- Două sondaje stratificate. Unul cu cetățeni cu cel puțin 1067 de formulare (adică marja de eroare 3%, nivelul de încredere 95%) completat și al doilea cu comunitatea de afaceri cu cel puțin 200 de formulare completate.

5. LISTA DE LIVRABILE, CALENDAR

Următorul tabel rezumă livrabilele care trebuie furnizate de compania de consultanță

Sarcină	Rezultat a fi livrat	Descriere	Termen limită de livrare
Metodologia Sondajului și Eșantionarea	Raport Inițial	Raportul inițial va include metodologia și eșantionul sondajului. Raportul inițial va prezenta o descriere detaliată a sferei misiunii și va propune o colectare de date, un plan de analiză și un plan de colectare date in teren. Raportul inițial ar trebui să includă, de asemenea, un plan de lucru într-un format grafic Gantt și un program de alocare a resurselor.	1 lună de la data intrării în vigoare a contractului
Colectarea și analiza datelor	Instrumentele de sondaj și/sau orice alte tipuri de instrumente sau protocoale de colectare a datelor utilizate	Pe baza metodei de colectare a datelor, a planului de analiză și a planului de cercetare pe teren, Consultantul va elabora instrumente de sondaj și/sau orice alte tipuri de instrumente sau protocoale de colectare a datelor	La 2 săptămâni după acceptarea Raportului Inițial
Colectarea și analiza datelor	Proiect de raport de finalizare a sondajului de referință de satisfacție a clienților		La 2,5 luni după acceptarea Raportului Inițial
Colectarea și analiza datelor	Raport final de finalizare a sondajului de referință de satisfacție a clienților		La 2 săptămâni după acceptarea Proiectului de raport de finalizare a

			sondajului de referință de satisfacție a clienților
--	--	--	--

Cerințe de raportare

Consultantul trebuie să trimită toate livrabilele în formă electronică în două limbi (engleză și română). Rapoartele acceptate trebuie să fie transmise pe suport de hârtie și în versiune electronică.

6. CALIFICĂRI OBLIGATORII

6.1 Compania de consultantă

Firma selectată trebuie să dețină următoarele calificări:

- Un statut juridic care să permită organizației să îndeplinească sarcinile prevăzute în acești TR
- 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 obtinere 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.
- Disponibilitatea personalului cheie și capacitatea de a mobiliza personalul de teren pentru realizarea sondajului la nivel național.
- Experiența anterioară în implementarea sarcinilor în cadrul proiectelor finanțate de donatori va fi un avantaj

6.2 Echipa și personal cheie

Firma ar trebui să se asigure că următorul personal cheie este disponibil pentru această misiune:

- **Managerul de proiect de sondaj responsabil cu gestionarea generală a sarcinii în numele consultantului și servește ca punct unic de contact pentru orice întrebări legate de activitățile din cadrul TR. El/Ea** ar trebui să aibă un grad avansat sau echivalent în științe sociale, în special în economie și/sau statistică. Cinci ani sau mai multă experiență în efectuarea de sondaje și cercetări în Moldova sau alte țări în curs de dezvoltare. El/ea trebuie să aibă o bună cunoaștere a limbii române și ruse și, în mod ideal, să stăpânească limba engleză.
- **Metodolog senior de sondaj**, responsabil pentru elaborarea și implementarea eșantionarii, ponderării și estimării, și analizei periodice a datelor: studii superioare în economie (statistică) sau sociologie, cu cel puțin 5 ani de experiență în elaborarea eșantioanelor și experiența în elaborarea eșantioanelor naționale - sondaje la nivel larg, cu experiență precedentă în proiectarea și implementarea sondajelor de satisfacție a clienților în Moldova.
- **Coordonator/expert de lucru pe teren**: Este necesară o experiență minimă de 3 ani în sondaje mari la nivel de gospodărie. Preferabil experiență în sondaje în care datele sunt introduse concomitent cu procesul de interviu; rate înalte de răspuns/finalizare în sondajele gospodăriilor, experiență în ratele răspunsurilor documentate și verificări la fața locului după

enumerare, experiență în crearea de identificatori pentru a examina respondentii ; experiență în sistemele de introducere a datelor pentru datele sondajului.

- **Interviewatorii de teren** ar trebui să aibă cel puțin o diplomă de liceu, bune abilități de comunicare și să cunoască fluent limbile română și rusă.

CONFIDENȚIALITATEA ȘI PROPRIETATEA ASUPRA DATELOR

Instrumentele de sondaj, eșantionarea și informațiile colectate de lucrătorii de pe teren nu pot fi utilizate în scopuri personale sau profesionale de către firmă fără cererea prealabilă și aprobarea clientului. Datele colectate sunt complet confidențiale și nu vor fi dezvăluite către nicio sursă de către firmă. Proprietatea asupra oricărei informații și datelor aparține clientului.