

TERMENI DE REFERINȚĂ

TITLU: Contractarea unei companii sau organizații pentru prestarea serviciilor de formare pentru autoritățile publice locale (APL) în domeniul folosirii instrumentelor digitale de participare publică în procesele decizionale

PROCEDURA DE ACHIZIȚIE: licitație

PROIECT: MĂ IMPLIC – Proiect de implicare civică în guvernarea locală (Faza 2)

DURATA ESTIMATĂ A CONTRACTULUI: aprilie 2026 – octombrie 2026

AUTORITATEA CONTRACTANTĂ: Fundația Centrul Moldo-Elvețian pentru Cooperare SKAT

1. CONTEXT

Proiectul de implicare civică în guvernarea locală „MĂ IMPLIC” (Faza 2: noiembrie 2023 – octombrie 2027) are ca scop asigurarea accesului echitabil al populației din mediul rural din Republica Moldova la servicii publice de calitate și sprijinirea Guvernului Republicii Moldova în implementarea reformei administrației publice locale. Proiectul este implementat de Skat Consulting Ltd., o companie de consultanță elvețiană, și este finanțat de Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare (SDC). Skat Consulting Ltd. și unitatea sa de implementare locală – o organizație non-profit înregistrată în Republica Moldova (Fundația Centrul Moldo-Elvețian pentru Cooperare SKAT) – implementează proiecte finanțate de donatori în Republica Moldova de peste 10 ani.

Proiectul oferă suport partenerilor atât la nivel local, cât și național. La nivel național, activitățile sprijină instituțiile guvernamentale în procesul de implementare a reformei administrației publice, în special, reforma administrației publice locale. La nivel local, proiectul sprijină dezvoltarea capacităților, implicarea civică și îmbunătățirea infrastructurii serviciilor publice din comunitățile rurale. Grupurile de APL partenere pot fi consultate pe această hartă: <https://ma-implic.md/proiecte-individuale-faza2/>.

Autoritățile Publice Locale (APL) din Republica Moldova sunt din ce în ce mai solicitate să interacționeze cu cetățenii într-un mod proactiv, transparent, receptiv și eficient. Digitalizarea funcțiilor-cheie ale administrației publice, prestării serviciilor publice și a proceselor participative reprezintă un factor important pentru îmbunătățirea guvernării, consolidarea încrederii și creșterea calității serviciilor publice.

Mai multe platforme digitale sunt dezvoltate la nivel național de către Agenția pentru Guvernare Electronică. La fel, mai multe instrumente digitale larg accesibile pot fi incorporate în activitatea cotidiană a APL.

Totodată, mai multe APL se confruntă cu dificultăți în:

- comunicarea eficientă cu cetățenii prin canale digitale,
- gestionarea opiniilor și sugestiilor cetățenilor (feedback), precum și a reclamațiilor / plângerilor,
- organizarea consultărilor publice structurate (bazate pe proceduri, criterii de selectare, instrumente standardizate),
- prezentarea informațiilor într-un format clar și prietenos pentru cetățeni.

În acest context, proiectul MĂ IMPLIC a elaborat conceptul pentru un program de instruire structurat pe trei module distincte, destinat consolidării capacităților digitale la nivel local:

- Modulul 1: Instrumente digitale de implicare a cetățenilor
- Modulul 2: Modernizarea APL prin digitalizare și valorificarea datelor publice pentru decizii locale eficiente
- Modulul 3: Instrumente digitale pentru managementul proprietății publice și obiectelor de infrastructură publică locală

Prezentul document cuprinde Termenii de Referință pentru **Modulul 1: Instrumente digitale de participare publică în procesele decizionale**

2. OBIECTIVE ȘI RESPONSABILITĂȚI:

Obiectivul general al contractului este selectarea unei companii / organizații specializate în instruire și formare profesională (în continuare – Contractantul), care să elaboreze și să livreze un program aplicativ de formare destinat consolidării competențelor digitale ale reprezentanților autorităților publice locale, consolidarea capacităților de comunicare digitală și de implicare a comunității locale, prin instruire practică privind utilizarea instrumentelor digitale moderne, a abordărilor participative și a mecanismelor de transparență informațională.

Programul se va adresa unui număr de aproximativ 30 participanți (15 participanți per sesiune de instruire), **grupul țintă** fiind format din:

- Primari și viceprimari
- Secretari ai consiliilor locale
- Specialiști în comunicare/relații cu publicul
- Persoane responsabile de dezvoltare comunitară (consultant local), proiecte, servicii publice (ex: specialist Centrul Unificat de Prestare a Serviciilor/CUPS)

Participarea APL-urilor partenerie ale proiectului MĂ IMPLIC, care au inițiat procese de amalgamare, este încurajată.

Contractantul va livra un **program de formare mixt** (în format fizic și online), conceput și adaptat principiilor educației adulților. Programul de formare urmează să combine: (i) ateliere de instruire desfășurate cu prezență fizică și (ii) sesiuni de mentorat (online sau cu prezență fizică). Programul de formare trebuie să contribuie, atât la acumularea de cunoștințe teoretice (30%), cât și aplicarea practică a acestora (70%).

La prima etapă, Contractantul va realiza o scurtă evaluare inițială în comunitățile partenerie ale proiectului MĂ IMPLIC pentru a evalua nivelul de cunoștințe și experiența participanților; identificarea necesităților de instruire adaptate auditoriului țintă; identificarea așteptărilor participanților. Evaluarea va asigura că programul de formare se pliază pe necesitățile practice ale participanților. Rezultatele evaluării inițiale vor fi incluse în Raportul inițial prezentat de Contractant și vor fi formulate propunerile privind agenda detaliată a atelierului de instruire și subiectele pentru 3 (trei) sesiuni de mentorat. Evaluarea va fi realizată în baza unui sondaj online și, la necesitate, interviuri în profunzime.

Activitatea 1: Elaborarea Raportului inițial privind necesitățile și practicile de formare ale autorităților locale în domeniul aplicării instrumentelor de comunicare digitală și implicare a cetățenilor, care va conține analiza

rezultatelor evaluării și propuneri de concept ale programului de instruire, inclusiv, descrierea detaliată a atelierului de instruire și a sesiunilor de mentorat. La Raportul inițial se vor anexa: materiale didactice (prezentări, studii de caz) adecvate nivelului de cunoștințe al participanților.

La cea de-a doua etapă Contractantul va realiza activitățile de formare (atelier de instruire) și sesiunile de mentorat. Atelierele de instruire vor fi organizate și facilitate în format fizic, în 2 locații: una pentru primăriile din zona de Nord (de exemplu, Bălți) și una pentru primăriile din zona Centru / Sud (de exemplu, Chișinău). Fiecare atelier de instruire va avea durata de 1 zi, dar nu va depăși 6 ore. În funcție de structura propusă a atelierului de lucru, numărul participanților nu va depăși 15 persoane. Atelierul de instruire se va finaliza cu o evaluare post-instruire, pentru a aprecia nivelul de asimilare a materiei prezentate și impactul instruirii asupra sporirii nivelului de cunoștințe în domeniu al participanților.

Atelierul de instruire va fi structurat în jurul următoarelor subiecte:

1) Introducere în instrumentele digitale ale e-Guvernării

- a. Prezentarea documentelor de politici naționale privind digitalizarea administrației publice, fiind evidențiate rolul și responsabilitățile administrației publice locale.
- b. Elemente de evaluare a "gradului de maturitate digitală" a APL și modul de identificare a priorităților pentru dezvoltare și îmbunătățire instituțională. Competențele care trebuie dezvoltate la nivel local.
- c. Prezentarea platformelor și serviciilor dezvoltate la nivel național care pot susține interacțiunea dintre APL și cetățeni (ex.: MConnect, MPass, MCloud, MPay, eDemocrație, Particip.gov, e-APL, SIA GEAP, etc.)
- d. Cerințe de bază față de produsele informaționale care pot fi dezvoltate individual de către APL (pagini web, sisteme de management al fluxurilor de documente, etc.)
- e. Cerințe de bază pentru securitatea informațională și protecția datelor în utilizare
- f. Exemple practice de utilizare a instrumentelor digitale pentru creșterea transparenței, colectarea opiniilor cetățenilor și stimularea implicării acestora în viața comunității.

2) Utilizarea instrumentelor și canalelor digitale pentru interacțiunea cu cetățenii (aspecte practice).

- a. Organizarea proceselor de consultare publică cu sprijinul instrumentelor digitale
- b. Utilizarea unor instrumente precum e-Democrație, sondaje digitale, platforme interactive pentru consultare și participare
- c. Gestionarea plângerilor și petițiilor prin canale digitale (reglementari, instrumente, proceduri),
- d. Structurarea fluxurilor de comunicare (email, platforme, rețele sociale)
- e. Bune practici privind receptivitatea și responsabilitatea publică

3) Transformarea informațiilor complexe în conținut prietenos pentru cetățeni

- a. Cerințe față de limbajul administrativ folosit în comunicare digitală

- b. Comunicare vizuală (infografice, sinteze, tablouri de bord)
- c. Principii de transparență și accesibilitate (ce informații este obligatoriu de publicat, cum asigurăm incluziunea, cum asigurăm interacțiunea cu persoanele cu deficiențe funcționale)

Atelierul de instruire va fi urmat de trei sesiuni de mentorat, menite să sprijine aplicarea practică a cunoștințelor dobândite în cadrul atelierelor de instruire, astfel încât fiecare APL participantă să poată obține un rezultat practic relevant necesităților. Sesiunile de mentorat pot fi desfășurate în format fizic sau online. Formatul de desfășurare a sesiunilor de mentorat va fi propus de Contractant, așa încât, la finalul programului de instruire, fiecare primărie participantă să obțină rezultate practice aliniate așteptărilor / necesităților sale (ex. conectarea și efectuarea unui sondaj pe platforma e-Democrație, organizarea votului public pentru o propunere / un proiect de interes public, etc.). Subiectele pentru sesiunile de mentorat vor fi conexe subiectelor discutate în cadrul atelierelor de instruire și vor fi propuse de Contractant în Raportul inițial.

Activitatea 2: Organizarea și facilitarea a două ateliere de instruire în format fizic (câte 1 zi / 6 ore) în 2 centre regionale (Nord și Centru/Sud), circa 15 participanți pentru fiecare atelier.

Activitatea 3: Organizarea a trei sesiuni de mentorat în format fizic sau online pentru a consolida și a aplica în mod practic cunoștințele dobândite în cadrul atelierului de instruire.

Activitatea 4: Raportarea finală. Contractantul va elabora un raport final (max. 5-7 pagini), care va conține sinteza subiectelor abordate în cadrul instruirii, constatări și bune practici identificate, recomandări pentru acțiuni viitoare pentru consolidarea capacităților APL pe domeniul vizat. La Raportul final se va anexa ghidul pentru formatori, după structura agreată cu Beneficiarul.

3. LIVRABILE

Activități	Livrabile (Output)	Termen estimativ
Etapa 1 Analiza inițială și elaborarea Conceptului programului de formare		
Activitatea 1: Elaborarea Raportului inițial privind necesitățile și practicile de formare ale autorităților locale în domeniul aplicării instrumentelor de comunicare digitală și implicare a cetățenilor	O1 – Chestionarul pentru desfășurarea sondajului de evaluare pre-instruire (pentru coordonare cu Beneficiarul).	5 mai 2026
	O2 – Raport inițial privind necesitățile și practicile de instruire în comunitățile partenere (inclusiv rezultate ale sondajului/interviurilor și propuneri pentru conceptul programului) (până la 5 pagini)	15 mai 2026
	O3 – Concept detaliat al programului de formare , care va include: obiectivele de învățare, structura sesiunilor, metodologia, agenda detaliată, rezultatele așteptate, descrierea mentoratelor și instrumentele de evaluare. Se vor anexa materialele didactice: prezentări, ghid pentru formatori, studii de	15 mai 2026

	caz, exerciții practice și materiale suport pentru participanți.	
Etapa 2 Realizarea activităților de formare și mentorat		
Activitatea 2: Organizarea și facilitarea a două ateliere de instruire în format fizic (câte 1 zi / 6 ore) în 2 centre regionale (Nord și Centru/Sud), circa 15 participanți pentru fiecare atelier	O4 – Agenda și documentația aferentă atelierului de instruire (Nord și Centru/Sud), inclusiv lista participanților și materialele utilizate.	26-28 mai 2026
Activitatea 3: Organizarea și facilitarea a trei sesiuni de mentorat în format fizic sau online pentru a consolida și aplica în mod practic cunoștințele dobândite în cadrul atelierului de instruire (0.5 zile / 4 ore per sesiune)	O5 – Raport de progres aferent celor 3 sesiuni de mentorat, incluzând: data și formatul sesiunilor, lista participanților, subiectele abordate, dificultățile întâlnite, recomandările formulate și exemple de rezultate practice obținute de APL participante (până la 3 pagini).	8 – 19 iunie 2026
Activitatea 4: Elaborarea unui raport final, care să summarizeze temele principale abordate, opinia și propunerile participanților (bazat pe evaluarea post-instruire/chestionar), și recomandările pentru activități ulterioare pentru consolidarea capacităților APL pe domeniul vizat.	O6 – Raport final (până la 5-7 pagini), cu anexarea versiunii finale a tuturor materialelor și prezentărilor, în format editabil. O7 – Ghidul pentru formatori (versiunea finală)	30 iunie 2026

Fiecare livrabil va fi prezentat Beneficiarului pentru revizuire și aprobare. Beneficiarul va transmite comentarii în termen de 5 zile lucrătoare de la recepționare, iar Contractantul va ajusta livrabilul în termen de până la 5 zile lucrătoare. Implementarea etapei următoare se va realiza după acceptarea livrabililor aferente etapei precedente, cu excepția cazurilor convenite altfel de părți.

Toate materialele elaborate în cadrul contractului vor fi transmise Beneficiarului în format editabil și vor putea fi utilizate de către Beneficiar în scopuri necomerciale, cu menționarea sursei, dacă este cazul.

4. DOCUMENTE NECESARE PENTRU APLICARE

Companiile / organizațiile interesate sunt invitate să transmită:

- **Descrierea companiei / organizației** - profil și experiență relevantă (maximum 1.5 pagini), incluzând experiența în domeniul organizării instruirilor în domeniul administrației publice și serviciilor publice, implicare cetățenilor în Republica Moldova sau în alte țări din regiune;
- **CV-urile detaliate ale experților** propuși pentru livrarea programului de formare și mentorat, cu evidențierea experienței relevante în domeniile solicitate. Rolurile fiecărui membru al echipei vor fi indicate

clar (ex: coordonator metodologic, formator). Nu este necesar de prezentat informația pentru personalul administrativ (ex. director financiar, contabil, comunicator și altele asemenea)

- **Propunerea tehnică** - maximum 3 pagini, incluzând abordarea, metodologia și calendarul estimativ al activităților, precum și un plan de implementare cu descriere succintă a programului de formare (metodologie, agendă preliminară, formatul sesiunilor, tipuri de interacțiuni și mecanisme de feedback). Contractantul va include o descriere a echipamentului necesar pentru desfășurarea atelierelor de instruire și sesiunilor de mentorat.
- **Oferta financiară** va fi prezentată sub forma unui **buget forfetar per activitate** și va include toate cheltuielile relevante pentru realizarea sarcinilor asumate (onorarii, materiale de lucru, resurse auxiliare, etc.). Condițiile și programul de plată vor fi discutate cu ofertantul câștigător la etapa negocierii contractului.

Notă: Toate aspectele logistice aferente desfășurării sesiunilor offline (închirierea sălilor, echipamente – videoproiector, precum și serviciile de catering) se vor face la propunerea Contractantului, dar vor fi asigurate integral de către proiectul MĂ IMPLIC. Compania contractată nu va include aceste costuri în oferta sa, responsabilitatea sa fiind strict legată de conținutul metodologic, facilitarea sesiunilor și sprijinul profesional acordat participanților.

- **Copia documentului de înregistrare a persoanei juridice:** Extras din Registrul de stat al persoanelor juridice emis de Agenția Servicii Publice sau Certificat/Decizie de înregistrare.
- **Angajament de integritate (Anexa 1)** completat și semnat (conform modelului oferit de către Autoritatea Contractantă).
- **Declarația privind perioada de valabilitate a ofertei (Anexa 2)** completată și semnată (conform modelului oferit de către Autoritatea Contractantă). **Oferta va rămâne valabilă 60 de zile calendaristice de la termenul-limită de depunere.**

NOTĂ:

- Oferta va include datele complete de identificare ale ofertantului, persoana responsabilă de comunicarea cu autoritatea contractantă și va fi semnată de persoana autorizată.
- Ofertele primite după termenul-limită de depunere nu vor fi luate în considerare.
- **Se recomandă ca oferta să fie transmisă de ofertant în fișier protejat cu parolă (criptat). Parola va fi comunicată de ofertant prin email după termenul-limită de depunere a ofertei.**

5. ELIGIBILITATEA ȘI PROFILUL COMPANIEI

Sunt eligibile companiile / organizațiile care îndeplinesc următoarele criterii:

- Au prezentat dosarul complet conform celor indicate în pct.4.
- Respectarea termenului-limită de depunere a ofertei.

- Persoană juridică înregistrată legal în Republica Moldova.
- Perioada de valabilitate a ofertei este conformă cerințelor din Termenii de Referință.
- Nu se află în situații de conflict de interese, fraudă, corupție sau sancțiuni internaționale.
- Cel puțin doi experți, cu cunoștințe solide și experiența dovedită de cel puțin 3 ani în domeniul dezvoltării și promovării instrumentelor digitale pentru autoritățile publice.

Experții propuși urmează să posede abilități solide de facilitare a evenimentelor de instruire organizate pentru adulți, capacitatea de a expune într-un limbaj simplu a conceptelor tehnice și juridice complexe și să demonstreze fluență în limba română. Având în vedere că printre partenerii proiectului MĂ IMPLIC sunt primării angajații cărora sunt vorbitori de limbă rusă, cunoașterea limbii ruse constituie un avantaj.

6. CRITERII DE EVALUARE

Criteria	Punctaj maxim (total 100 puncte)
Experiența experților propuși de companie / organizație în domeniul relevant instruirii (minimum 3 ani) și experiența dovedită în livrarea instruirilor pentru APL	25 puncte
Experiența companiei în domeniul serviciilor de formare/mentorat pentru APL-uri (cel puțin două instruirii similare livrate pe parcursul ultimului an de activitate)	15 puncte
Calitatea propunerii tehnice și metodologia propusă	30 puncte
Oferta financiară	30 puncte

7. INFORMAȚII SUPLIMENTARE

Pentru o mai bună înțelegere a structurii și așteptărilor programului, **conceptul detaliat al Programului de Instruire** poate fi solicitat la următoarea adresă electronică: tender@int.skate.ch. Conceptul este disponibil doar în limba engleză.

Toate documentele aferente acestei proceduri de achiziție pot fi solicitate la următoarea adresă electronică: tender@int.skate.ch

La întocmirea ofertei, este necesar ca valoarea TVA să fie cotate la 0%.

Dosarul complet, redactat în română, va fi transmis până la data de **22 aprilie 2026** la adresa de e-mail: tender@int.skate.ch, cu mențiunea la subiect: „servicii de instruire în domeniul digitalizării APL”. Eventualele solicitări de clarificare pot fi transmise la aceeași adresă până la data de **10 aprilie 2026**.