



Finanțat de  
Uniunea Europeană

## TERMENI DE REFERINȚĂ

**pentru selectarea unui grup de experți/ companie sociologică în scopul efectuării unui studiu privind evaluarea situației serviciilor de cantină de ajutor social în Republica Moldova, inclusiv în contextul pandemiei COVID-19, în cadrul proiectului „Parteneriate pentru servicii de cantină socială incluzive și durabile”**

**Contract de Grant ENI/ 2021/428-919**

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <b>Perioada</b>                                  | Martie – Mai 2022                    |
| <b>Data limită pentru transmiterea ofertelor</b> | 07.03.2022                           |
| <b>Coordonare și raportare</b>                   | Director de proiect Keystone Moldova |

### I. Informație generală

Proiectul „Parteneriate pentru servicii de cantină socială incluzive și durabile” este finanțat de Uniunea Europeană, co-finanțat și implementat de Keystone Moldova, IRMS „Diaconia”, A.O. „Concordia. Proiecte Sociale”. Perioada de implementare a proiectului este 01.01.2022 – 31.12.2024. Scopul proiectului este împuternicirea societății civile în vederea fortificării coeziunii sociale și a incluziunii grupurilor vulnerabile prin oferirea de soluții inovatoare pentru servicii de cantină de ajutor social durabile și prin utilizarea unui mecanism de donare și redistribuire a surplusului de alimente. Activitățile proiectului vor contribui la îmbunătățirea cadrului legal de funcționare a serviciilor de cantină de ajutor social. De asemenea, vor spori capacitățile prestatorilor de servicii de cantină de ajutor social în a livra servicii de calitate și durabile, precum și la crearea unei rețele de donație și distribuție a surplusului de alimente în scopul sprijinirii serviciilor de cantină de ajutor social pentru grupurile vulnerabile. Una dintre activitățile proiectului presupune realizarea studiului privind evaluarea situației prestării serviciilor cantină de ajutor social în Republica Moldova, inclusiv în contextul pandemiei COVID-19.

### II. Scopul și obiectivele studiului

**Scopul studiului** este documentarea și analiza situației curente a activității serviciilor de cantină de ajutor social din Republica Moldova pentru a identifica necesitățile și prezenta recomandări pentru îmbunătățirea calității prestării acestora.

**Obiectivele principale ale studiului** sunt:

- Evaluarea gradului de acoperire cu servicii cantină de ajutor social la nivelul întregii țări și identificarea nevoilor unor astfel de servicii în baza documentării privind serviciile existente și a listelor de așteptare;
- Identificarea provocărilor și dificultăților (la nivel de politici și de practici) privind dezvoltarea/ implementarea/ monitorizarea serviciilor de către prestatorii de servicii de cantină de ajutor social (APL, OSC sau alte forme de organizare juridică);



Finanțat de  
Uniunea Europeană

- Evaluarea nivelului de satisfacție al beneficiarilor serviciilor de cantină de ajutor social;
- Evaluarea gradului de accesibilitate a persoanelor din grupurile vulnerabile la serviciile de cantină de ajutor social, inclusiv în perioada pandemiei de COVID-19.
- Identificarea celor mai bune practici de prestare a serviciilor de cantină de ajutor social de către APL, OSC sau alte forme de organizare juridică.
- Elaborarea recomandărilor practice privind îmbunătățirea prestării serviciilor de cantină socială.

#### **Grupul-țintă care face obiectul cercetării:**

- Beneficiari ai serviciilor cantină de ajutor social ;
- Reprezentanți ai autorităților publice centrale și locale;
- Prestatori de servicii de cantină de ajutor social.

Pentru realizarea studiului Keystone Moldova angajează un grup de experți/ companie sociologică ce va realiza cercetarea cantitativă și calitativă în teren și elaborarea raportului analitic al studiului.

**Cercetarea cantitativă** presupune colectarea, prelucrarea și analiza datelor în baza chestionarului elaborat, precum și în baza analizei datelor statistice oficiale.

În acest scop vor fi realizate următoarele activități:

- Colectarea și analiza datelor statistice cu privire la funcționarea serviciilor cantină de ajutor social din Republica Moldova. Serviciile vor fi cartografiate în funcție de: anul creării serviciului, prestatorul de servicii, numărul de unități de personal și numărul de beneficiari în ultimii 3 ani, inclusiv pe fiecare an separat, costul serviciului (sursele financiare alocate) în ultimii 3 ani.
- Colectarea și analiza datelor cu privire la gradul de acoperire cu servicii cantină de ajutor social. Estimarea gradului de acoperire cu servicii se va face în baza formulei:  $100\% \times \text{nr. persoane care beneficiază de servicii} / \text{nr. total persoane care necesită servicii}$ , inclusiv beneficiarii actuali.
- Colectarea și analiza datelor în baza chestionarului privind evaluarea nivelului de satisfacție al beneficiarilor serviciilor de cantină de ajutor social. În total vor fi chestionați 300 de beneficiari (inclusiv 100- mediul rural, 100- orașe mici, 100-municipii).

**Cercetarea calitativă** va include:

- 4 focus grupuri cu prestatorii de servicii de cantină de ajutor social și reprezentanți APL ( 2- cu OSC-uri și 2- cu autorități publice) la nivel rural și urban, inclusiv orașe mici și municipii, și vor viza subiectele:
- 3 focus grupuri cu beneficiarii/potențialii beneficiari de servicii de cantină social (inclusiv 1- în mediul rural, 1 – în orașele mici și 1- în municipii);



Finanțat de  
Uniunea Europeană

- 5 interviuri aprofundate cu reprezentanții autorităților publice centrale responsabile de politicile în domeniul serviciilor sociale, inclusiv, monitorizarea, evaluarea și acreditarea acestora;
- 5 interviuri aprofundate cu reprezentanții APL de nivelurile unu și doi, care gestionează servicii de cantină de ajutor social.

Cercetarea calitativă se va realiza în baza ghidurilor de focus grupuri și de interviu aprobate de către Keystone Moldova și se va axa în special pe:

- Analiza cadrului normativ actual de reglementare a funcționării serviciilor de cantină de ajutor social ce vizează următoarele aspecte: mecanismul financiar, acreditarea, standardele sanitare, mecanismul de referire, prestarea serviciilor;
- Analiza gradului de satisfacție a grupului țintă (beneficiari actuali sau potențiali beneficiari ai serviciului) față de serviciile de cantină de ajutor social existente;
- Analiza provocărilor și dificultăților privind dezvoltarea/ implementarea/ monitorizarea serviciilor sociale la nivel local de către prestatorilor de servicii de cantină de ajutor social (APL, OSC sau alte forme de organizare juridică);
- Analiza provocărilor și dificultăților privind stabilirea parteneriatelor APL-OSC la nivel local în vederea dezvoltării/ implementării/ monitorizării serviciilor cantină de ajutor social.

Fiecare focus grup va cuprinde între 8 și 10 persoane.

### III. Responsabilitățile grupului de experți/companiei sociologice:

Grupul de experți/ compania sociologică va desfășura următoarele activități în cadrul procesului de realizare a studiului:

1. Elaborarea instrumentelor de cercetare (o fișă pentru cartografierea serviciilor de cantină de ajutor social, 1 chestionar pentru cercetarea cantitativă a opiniilor beneficiarilor, 1 ghid de focus grup pentru cercetarea calitativă a prestatorilor de servicii de cantină de ajutor social, 1 ghid de focus grup pentru cercetarea calitativă a beneficiarilor, 1 ghid de interviu pentru chestionarea autorităților centrale, 1 ghid de interviu pentru chestionarea autorităților locale).
2. Traducerea fișei pentru cartografierea serviciilor de cantină de ajutor social și a chestionarului pentru cercetarea cantitativă.
3. Pilotarea fișei pentru cartografierea serviciilor și a chestionarului pentru cercetarea cantitativă.
4. Efectuarea cercetării în teren. Cercetarea va include cartografierea serviciilor, cercetarea cantitativă și cercetarea calitativă.
5. Prelucrarea statistică a datelor cantitative în SPSS sau Stata.
6. Transcrierea focus grupurilor și a interviurilor elaborate.
7. Elaborarea tabelelor și a diagramelor pe datele cantitative.
8. Elaborarea structurii raportului și coordonarea ei cu Keystone Moldova.
9. Elaborarea proiectului raportului de cercetare conform structurii aprobate de Keystone Moldova.
10. Coordonarea raportului de cercetare cu Keystone Moldova și îmbunătățirea lui conform comentariilor și sugestiilor prezentate.



Finanțat de  
Uniunea Europeană

Grupul de experți/compania de cercetare va asigura calitatea datelor colectate și va prezenta un raport analitic pe cercetare în conformitate cu rigorile de calitate caracteristice cercetărilor sociologice.

Toate instrumentele de cercetare vor fi coordonate cu Keystone Moldova și vor fi aprobate de către Keystone Moldova.

#### IV. Termenele de realizare a activității

50 de zile lucrătoare (aproximativ martie – mai 2022)

#### V. Livrabile, termen de execuție, plata pentru servicii

| #  | Activități   | Livrabile   | Termenele de execuție | Achitarea serviciilor % |
|----|--|---|-----------------------|-------------------------|
| 1. | Elaborarea instrumentelor de cercetare                                   | 1. Fișa pentru cartografiere;<br>2. Chestionar pentru beneficiari,<br>3. Ghid de focus grup pentru beneficiari;<br>4. Ghid de focus grup pentru prestatori de servicii;<br>5. Ghid de interviu pentru autorități centrale;<br>6. Ghid de interviu pentru autorități locale. | 15 zile               | 60%                     |
|    | Traducerea fișei de cartografiere și a chestionarului pentru beneficiari | 1. Instrumente de cercetare traduse   |                       |                         |
|    | Pilotarea instrumentelor în teren  | 1. Raport în rezultatul pilotării   |                       |                         |
|    | Revizuirea instrumentelor de cercetare                                   | 1. Instrumente de cercetare revizuite   |                       |                         |
| 2. | Cartografierea serviciilor de cantină de ajutor social.                  | 1. Raport pe cartografierea serviciilor   | 21 zile               | 40% la final            |
|    | Efectuarea cercetării calitative în teren                                | 1. 7 focus grupuri transcrise<br>2. 10 interviuri transcrise  |                       |                         |
|    | Colectarea, analiza și prelucrarea statistică a datelor cantitative      | 1. Raport statistic în tabele și diagrame   |                       |                         |



Finanțat de  
Uniunea Europeană

|    |   |  |         |  |
|----|---|--|---------|--|
| 3. | Elaborarea structurii raportului narativ                              | 1. Structura raportului narativ elaborată și coordonată  | 14 zile |  |
|    | Elaborarea raportului narativ pe cercetare                            | 1. Raport narativ elaborat (50-60 pagini)  |         |  |
|    | Elaborarea sumarului raportului narativ pe cercetare                  | 1. Sumarul raportului narativ de cercetare elaborat în limba engleză și limba rusă (15 pagini) |         |  |
|    | Îmbunătățirea raportului narativ în baza sugestiilor și comentariilor | 1. Raport narativ final  |         |  |

## VI. Cerințe de calificare

- Cel puțin 5 ani de experiență în organizarea cercetărilor sociologice la nivel național și regional.
- Experiență anterioară în efectuarea cercetărilor în domeniul social.
- Experiență anterioară de analiză statistică a datelor colectate și de elaborare a rapoartelor.
- Experți de calificare înaltă cu experiență vastă în organizarea cercetărilor sociologice (CV-urile vor fi incluse ca parte componentă a ofertei).
- Abilități demonstrate sau aptitudini de a gestiona un contract, abilități de a opera în limitele unui buget și de a asigura performanțe de calitate.
- Abilități de comunicare și interpersonale necesare pentru a colabora cu reprezentanții administrației publice locale, prestatorii de servicii și persoane din grupuri vulnerabile.

## VII. Modul și termenul de prezentare a dosarului

Dosarul va fi întocmit strict în conformitate cu **Termenii de referință** și **Instrucțiunile pentru participant** (vezi Anexa 2) și va cuprinde: 1. Oferta tehnică (vezi Anexa 3) și 2. Oferta financiară (vezi Anexa 4).

**Oferta tehnică va include:**

| În cazul companiilor sociologice  | În cazul grupului de experți  |
|---|---|
| 1. Profilul organizației cu indicarea cercetărilor sociologice similare efectuate în ultimii 5 ani; | 1. CV-urile experților incluși în cercetare, cu indicarea cercetărilor sociologice similare efectuate în ultimii 5 ani; |
| 2. CV-urile experților incluși în cercetare;  | 2. Metodologia de verificare a calității datelor;   |
| 3. Date despre rețeaua de operatori;  | 3. Metodologia de cercetare, inclusiv eșantionarea în cazul cercetării  |
| 4. Metodologia de verificare a calității datelor;   |   |



Finanțat de  
Uniunea Europeană

|  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>5. Metodologia de cercetare, inclusiv eșantionarea în cazul cercetării calitative;</li><li>6. Descrierea metodologiei de procesare a datelor;</li><li>7. Programul detaliat al cercetării și activităților, inclusiv perioada de instruire a operatorilor;</li><li>8. 3 nume de referință cu adresele, telefoanele și poștele electronice incluse.</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>calitative și modalitatea de colectare a datelor cantitative;</li><li>4. Descrierea metodologiei de procesare a datelor;</li><li>5. Programul detaliat al cercetării și activităților, inclusiv perioada de instruire a operatorilor;</li><li>6. 3 nume de referință cu adresele, telefoanele și poștele electronice incluse.</li></ol> |
|--|---|

**Oferta financiară va include** date privind **suma solicitată în MDL** pentru efectuarea cercetării, fiind anexat și bugetul detaliat (care va conține toate cheltuielile planificate ale cercetării).

**Prețurile nu vor include TVA (TVA cota zero) în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.** Documentele justificative vor fi prezentate companiei câștigătoare la semnarea contractului.

**ATENȚIE:** Oferta tehnică și oferta financiară vor fi transmise în două e-mail-uri diferite la următoarele adrese:

- Oferta tehnică la adresa: [nciocan@khs.org](mailto:nciocan@khs.org)
- Oferta financiară la adresa: [dpogor@khs.org](mailto:dpogor@khs.org)

În câmpul subiect va fi indicat următorul text:

- Pentru oferta tehnică: Studiu Servicii de cantină de ajutor social\_ofertă tehnică [denumire companie].
- Pentru oferta financiară: Studiu Servicii de cantină de ajutor social\_ofertă financiară [denumire companie].

Detalii privind modalitatea de prezentare a ofertelor pot fi găsite la **Instrucțiunile pentru ofertanți** (Anexa 2).

**Termen- limită de prezentare a dosarului : 07 martie 2022, ora 18.00**

După depunerea dosarului de aplicare, Vă rugăm să vă asigurați că acesta a fost recepționat de către Keystone Moldova prin recepționarea unui e-mail de confirmare. În lipsa confirmării, Keystone Moldova nu poartă răspundere pentru dosarele care nu au fost recepționate.

Pentru informații suplimentare apelați: 068512233 sau e-mail: [aprasolov@khs.org](mailto:aprasolov@khs.org)