



Proiectul: „Îngrijire mai bună pentru copii”, implementat în parteneriat cu UNICEF, cu suportul financiar al Guvernului Suediei, în strânsă colaborare cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova. Acord de parteneriat nr. MOL/PCA2024167 / Program - PD2026334.

Durata Proiectului: 01.01.2026 – 31.12.2026

🕒 Cerere de oferte:	2026_UNICEF_BetterCare_RTO_007
🕒 Procedura de achiziție:	Regula celor trei oferte / Selecție în baza calității și costului (RTO BCC)

TERMENI DE REFERINȚĂ

Contractarea serviciilor de consultanță pentru elaborarea a două ghiduri privind acreditarea serviciului social „Echipă mobilă”: ghidul prestatorului de servicii sociale și ghidul expertului evaluator

DATE GENERALE

Organizația:	Instituția Privată Keystone Moldova
Tip concurs:	Național (doar pentru persoane rezidente în Republica Moldova)
Sector:	Protecție socială
Tipul contractului:	Prestare servicii (consultant individual)
Locație:	Republica Moldova
Termen limită de depunere:	20 octombrie 2026
Număr estimat de zile:	28 de zile
Perioada de implementare:	noiembrie – decembrie 2026

INFORMAȚIE GENERALĂ

I.P. Keystone Moldova (în continuare – Keystone Moldova) a fost fondată în anul 2004 de către organizația Keystone Human Services International din SUA și are drept scop de a contribui la incluziunea socială a grupurilor vulnerabile. Misiunea I.P. Keystone Moldova constă în promovarea și dezvoltarea oportunităților exprimate sub formă de asistență tehnică, servicii de consultanță, servicii directe de suport, instruire, transmitere de bune practici, suport financiar și administrativ în scopul sporirii gradului de independență și asigurării incluziunii sociale a persoanelor din Moldova care au nevoie de sprijin din cauza dizabilității, sărăciei, abandonului, instituționalizării și altor condiții sociale adverse.

În perioada 01.01.2026 – 31.12.2026, Keystone Moldova implementează proiectul UNICEF „Îngrijire mai bună pentru copii”, cu suportul financiar al Guvernului Suediei, în colaborare cu Ministerul Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova (în continuare – Proiect).



Obiectivul general al proiectului este de a consolida capacitatea Republicii Moldova de a dezvolta și implementa un sistem integrat de protecție a copilului, axat pe reforme cuprinzătoare ale îngrijirii copilului, astfel încât toți copiii să poată crește în medii familiale și comunitare sigure, favorabile dezvoltării lor.

Proiectul urmărește consolidarea familiilor prin acțiuni de prevenire a situațiilor de risc sau prin facilitarea reintegrării în siguranță a copiilor din sistemul de protecție în familiile lor biologice. Pentru atingerea acestui rezultat, proiectul prevede capacitatea sistemului de protecție socială prin acordarea asistenței metodologice, inclusiv prin activități de instruire, ateliere și mentorat a specialiștilor din sistem.

În contextul consolidării sistemului de asigurare a calității serviciilor sociale și al necesității de a facilita aplicarea uniformă a cerințelor de acreditare, în cadrul proiectului, Keystone Moldova contractează un consultant pentru elaborarea a două ghiduri aplicative dedicate procesului de acreditare a serviciului social „Echipă Mobilă”, după cum urmează:

1. **Ghidul prestatorului pentru autoevaluarea conformității serviciului social „Echipă Mobilă” cu prevederile cadrului normativ și ale standardelor minime de calitate;**
2. **Ghidul expertului evaluator pentru evaluarea conformității prestării serviciului social „Echipă Mobilă” în cadrul procedurii de acreditare.**

Ghidul prestatorului va oferi suport metodologic și orientări practice pentru pregătirea procesului de acreditare, atât în cadrul acreditării inițiale, cât și al acreditării periodice. Documentul va explica într-o manieră accesibilă și aplicativă cerințele relevante ale cadrului normativ, documentele justificative necesare, dovezile care pot demonstra conformitatea cu standardele minime de calitate și aspectele organizaționale, administrative și funcționale care sunt evaluate în cadrul procesului de acreditare. Ghidul va contribui la consolidarea capacităților prestatorilor de servicii și la îmbunătățirea proceselor interne de management al calității.

Ghidul expertului evaluator va descrie etapele, responsabilitățile și sarcinile specifice ale evaluatorilor implicați în procesul de acreditare. Acesta va include repere metodologice pentru analiza documentară, planificarea și realizarea vizitelor de evaluare, colectarea și verificarea dovezilor, aprecierea nivelului de conformitate cu standardele minime de calitate și elaborarea constatărilor și recomandărilor. Ghidul va sprijini aplicarea unei abordări unitare, transparente și obiective în procesul de evaluare.

Fiecare ghid va fi elaborat ținând cont de particularitățile, rolurile și necesitățile grupului-țintă căruia îi este destinat, utilizând un limbaj clar și instrumente practice care să faciliteze aplicarea cerințelor de acreditare în activitatea curentă.

Ghidurile vor fi elaborate în conformitate cu cadrul normativ care reglementează acreditarea prestatorilor de servicii sociale în Republica Moldova, inclusiv Legea nr. 129/2012 privind acreditarea prestatorilor de servicii sociale, Hotărârea Guvernului nr. 95/2014 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale și Hotărârea Guvernului nr. 722/2011 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Echipă Mobilă” și a standardelor minime de calitate, cu modificările și completările ulterioare.



Prin dezvoltarea și utilizarea acestor ghiduri se urmărește facilitarea procesului de acreditare, creșterea gradului de conformitate a serviciului social „Echipă Mobilă” cu standardele de calitate, reducerea interpretărilor neuniforme ale cerințelor normative și, în final, îmbunătățirea calității serviciilor oferite beneficiarilor.

SCOPUL ȘI SARCINILE CONSULTANȚEI

Scopul consultanței este elaborarea a două ghiduri aplicative pentru susținerea implementării uniforme și eficiente a procesului de acreditare a Serviciului social „Echipă Mobilă”, prin oferirea de repere metodologice și instrumente practice destinate atât prestatorilor de servicii sociale, cât și experților evaluatori implicați în procesul de acreditare.

Sarcinile consultantului

- Analizarea cadrului normativ care reglementează acreditarea prestatorilor de servicii sociale și organizarea, funcționarea și evaluarea conformității Serviciului social „Echipă Mobilă”.
- Colectarea, sistematizarea și analiza informațiilor furnizate de actorii relevanți implicați în procesul de acreditare a Serviciului social „Echipă Mobilă”, în vederea documentării și fundamentării conținutului ghidurilor.
- Elaborarea structurii detaliate a Ghidului prestatorului pentru autoevaluarea conformității Serviciului social „Echipă Mobilă”.
- Elaborarea conținutului Ghidului prestatorului, care va include, fără a se limita la: descrierea cerințelor de acreditare aplicabile serviciului; explicarea modalităților de demonstrare a conformității cu standardele minime de calitate; identificarea documentelor și dovezilor justificative relevante; elaborarea de exemple practice și recomandări aplicative; formularea de recomandări pentru pregătirea acreditării inițiale și a acreditării periodice.
- Elaborarea structurii detaliate a Ghidului expertului evaluator pentru evaluarea conformității Serviciului social „Echipă Mobilă”.
- Elaborarea conținutului Ghidului expertului evaluator, care va include, fără a se limita la: descrierea etapelor procesului de evaluare și a responsabilităților evaluatorilor; recomandări metodologice privind analiza documentară și verificarea conformității; orientări privind colectarea și examinarea dovezilor; recomandări privind planificarea și realizarea vizitelor de evaluare; repere pentru formularea constatărilor, recomandărilor și concluziilor; exemple practice și criterii orientative pentru aprecierea conformității cu standardele minime de calitate.
- Coordonarea și validarea structurii ghidurilor cu Keystone Moldova și Inspectoratul Social de Stat.
- Coordonarea și consultarea conținutului ghidurilor cu Keystone Moldova și Inspectoratul Social de Stat. Revizuirea documentelor în baza comentariilor și recomandărilor recepționate.
- Elaborarea și prezentarea versiunilor finale ale celor două ghiduri în format editabil și electronic.
- Menținerea unei colaborări continue cu Keystone Moldova pe parcursul implementării consultanței și informarea periodică privind progresul activităților și eventualele provocări identificate.



LIVRABILE

Nr.	Livrabil	Descriere	Număr zile de consultanță	Termen
1	Structura detaliată pentru fiecare Ghid elaborată	Documentarea procesului de organizare, funcționare și acreditare a serviciului social „Echipă Mobilă”. Elaborarea structurii detaliate a Ghidurilor.	4	5 noiembrie 2026
2	Versiunea preliminară a Ghidului prestatorului elaborată	Elaborarea versiunii preliminare a Ghidului prestatorului pentru procedura de acreditare a serviciului social „Echipă Mobilă”.	9	16 noiembrie 2026
3	Versiunea preliminară a Ghidului a expertului evaluator elaborată	Elaborarea versiunii preliminare a Ghidului expertului evaluator pentru procedura de acreditare a serviciului social „Echipă Mobilă”.	9	30 noiembrie 2026
4	Versiuni revizuite ale ghidurilor	Integrarea comentariilor și recomandărilor formulate de Keystone Moldova, Inspectoratul Social de Stat și alte părți consultate.	4	5 decembrie 2026
5	Versiunile finale ale ghidurilor	Ghidul prestatorului și Ghidul expertului evaluator finalizate și validate cu Keystone Moldova și Inspectoratul Social de Stat, în format Word și PDF, însoțite de un scurt raport de consultanță privind activitățile realizate.	2	15 decembrie 2026
Total zile de consultanță			28	

CALIFICĂRI ȘI EXPERIENȚĂ NECESARE

- Studii universitare în domeniul științe socio-umane, politici publice sau alte domenii relevante pentru prestarea serviciilor de consultanță;
- Experiință de activitate de cel puțin 5 ani în domeniul asistenței sociale sau alte domenii relevante consultanței;
- Experiință în elaborarea cadrului normativ în domeniul serviciilor sociale;
- Experiința în elaborarea documentelor normative, de politici și metodologice pentru Serviciul social „Echipă Mobilă”, constituie un avantaj.
- Experiință în elaborarea studiilor, analizelor și/sau ghidurilor în domeniul serviciilor sociale;
- Experiință în domeniul acreditării serviciilor sociale;



- Experiență de lucru cu autoritățile publice centrale și locale, cu organizațiile societății civile și partenerii de dezvoltare.
- Experiență avansată de redactare în limba română a actelor normative;
- Cunoașterea fluentă a limbii române, cunoașterea limbii engleze și ruse reprezintă un avantaj;
- Abilități avansate de lucru la calculator (obligatoriu Word, Excel, PowerPoint).

CRITERII DE EVALUARE A OFERTELOR

Nr.	Criteriu	Punctaj maxim
1	Studii relevante (științe sociale, politici publice)	10
2	Experiență relevantă (≥ 5 ani) în domeniul asistenței sociale	20
3	Portofoliu: metodologii/ghiduri/documente de politici în domeniul asistenței sociale	25
4	Experiență relevantă de lucru cu autoritățile publice responsabile de protecție socială	15
5	Experiență în acreditarea serviciilor sociale	10
6	Experiență relevantă în dezvoltarea documentelor normative, de politici și metodologice pentru serviciului social „Echipă Mobilă”	10
7	Oferta financiară	10
Total		100

PROCEDURA DE APLICARE

Dosarul de aplicare va fi întocmit în conformitate cu **Termenii de referință** și va include:

- CV-ul actualizat, care va conține și datele de contact a 2 persoane de referință;
- Portofoliu cu lucrări relevante consultanței (va fi specificată lista lucrărilor relevante elaborate cu specificarea linkurilor disponibile sau documente atașate, sau indicarea datelor de contact a persoanelor care să confirme elaborarea acestora);
- Oferta financiară (MDL), cu toate taxele incluse (conform **Anexei 1**);
- **Declarație pe proprie răspundere**, conform **Anexei 2**.

Documentele expediate urmează a fi date și semnate de către candidat.

Transmiterea ofertelor până la data de **20 octombrie 2026**, la adresa de email: **moldova@khs.org**, cu mențiunea „**2026_UNICEF_BetterCare_RTO_007_(nume applicant)**”

Informații suplimentare pot fi obținute de la Ana Prasolov, coordonatoare de proiect. Întrebările de clarificare pot fi transmise în formă scrisă pe adresa de email **aprasolov@khs.org** până la data de **16 octombrie 2026, ora 14:00**.

CONFIDENȚIALITATE ȘI PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Dosarele de participare înscrise la concurs vor conține, direct sau indirect, date cu caracter personal. Keystone Moldova va asigura confidențialitatea datelor cu caracter personal în procesul de colectare,



prelucrare și stocare a acestora în condițiile prevăzute de Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal.

CONFLICT DE INTERESE

Principiile fundamentale pe care Keystone Moldova dorește să le accentueze în sfera conflictului de interese sunt:

- Toate conflictele de interese potențiale sau care sunt în efect trebuie declarate;
- Nici o persoană nu ar trebui să fie în poziție de decident asupra cazului său;
- Self-dealing-ul este interzis.

ANTIFRAUDĂ ȘI CORUPȚIE

Keystone Moldova aplică cu strictețe politica de zero toleranță la practicile interzise, inclusiv fraudă, corupție, complicitate, practici ne-etice sau ne profesionale și obstrucționarea ofertanților. Keystone Moldova solicită tuturor ofertanților să respecte cel mai înalt standard de etică în timpul procesului de achiziție și implementare a contractului.

SALVGARDARE

Keystone Moldova declară toleranță zero față de toate formele de abuz și exploatare față de copii și adulții vulnerabili.

Prestatorul de servicii va respecta toate legile, reglementările și cele mai bune practici aplicabile cu privire la protecția grupurilor vulnerabile, inclusiv, dar fără a se limita la copii, vârstnici și persoane cu dizabilități, și va implementa politicile, procedurile, instruirea și măsurile de raportare necesare pentru a asigura protecția acestora în timpul desfășurării activităților.

Prestatorul va respecta și va aplica o politică de toleranță zero față de orice formă de abuz sexual, hărțuire sau exploatare. Aceasta include, dar nu se limitează la, orice activitate sexuală cu copii sau alte persoane vulnerabile, și orice favoruri sexuale în schimbul ajutorului sau asistenței. Toți angajații, agenții, subcontractorii sau alți reprezentanți ai Prestatorului vor respecta toate legile și reglementările aplicabile legate de comportamentul sexual necorespunzător și vor urma instruirea necesară pentru a preveni și a răspunde la un astfel de comportament. Prestatorul va investiga și va aborda prompt orice acuzații sau suspiciuni de abuz sau exploatare sexuală și va raporta astfel de incidente autorităților legale corespunzătoare, în conformitate cu legile aplicabile.