

# Servicii de consultanță pentru realizarea sondajului final de evaluare a satisfacției clienților serviciilor cadastrale, MD-PSA-496636-CS-CQS.



Governul Republicii Moldova a primit finanțare de la Banca Mondială pentru costul **Proiectului de**

**Țara:** Republica Moldova

**Proiect:** Proiectul de Înregistrare și Evaluare Funciară

**Nr. Creditului:** 6306-MD

**Titlul contractului:** Servicii de consultanță pentru realizarea sondajului final de evaluare a satisfacției clienților serviciilor cadastrale

**Nr. contractului:** MD-PSA-496636-CS-CQS

**Data:** 13 iunie 2025

Obiectivul principal al acestei sarcini este de a analiza evoluția satisfacției clienților serviciilor cadastrale în perioada 2022-2025. Aceasta se va realiza prin compararea rezultatelor acestui sondaj (final) cu primul sondaj efectuat în 2022, precum și prin efectuarea unei analize detaliate a schimbărilor referitoare la timpul de așteptare, calitatea informațiilor primite și atitudinea personalului. Scopul este identificarea celor mai eficiente măsuri pentru o îmbunătățire continuă a serviciilor cadastrale.

Compania de consultanță (denumită în continuare - Consultantul) va elabora și implementa un sondaj final pentru a evalua satisfacția clienților serviciilor cadastrale la nivel național (în toate centrele multifuncționale și oficiile cadastrale teritoriale). Sondajul final de satisfacție a clienților va capta sugestiile sau reclamațiile relevante ale clienților serviciilor cadastrale, care vor fi utilizate pentru a ghida îmbunătățirea ulterioară a serviciilor furnizate de IP Cadastrul Bunurilor Imobile. Rezultatele sondajului și anumite activități, cum ar fi modul în care au fost luate în considerare sugestiile clienților, vor fi diseminate publicului larg într-un format ușor de înțeles și de utilizat.

Client al serviciilor cadastrale este definit ca orice persoană fizică și/sau grup de persoane fizice și orice persoană juridică ce beneficiază de servicii de orice tip prestate de IP Cadastrul Bunurilor Imobile. Sondajul final de satisfacție a clienților trebuie conceput astfel încât să capteze opiniile atât ale beneficiarilor de servicii de sex masculin, cât și de sex feminin și să țină cont de modurile distincte în care atât beneficiarii de servicii de sex masculin, cât și de sex feminin percep și obțin informații.

Consultantul trebuie să elaboreze și să realizeze sondajul final de satisfacție a clienților pe baza indicatorilor întreprinși în primul sondaj de bază (din 2022), utilizând puncte de control intermediare pentru a monitoriza progresul în obținerea datelor pentru acel indicator. Sondajul de

baz? (primul sondaj) va servi drept fundament pentru sondajul final.

O descriere mai detaliat? a Termenilor de Referin?? poate fi g?sit? accesând: [TERMENII DE REFERIN??](#),

sau

Pot fi ob?inute în urma solicit?rii la adresa de email: [pief.procurement@ipcbi.gov.md](mailto:pief.procurement@ipcbi.gov.md).

## 2. LISTA DE LIVRABILE, CALENDAR ?I PLAT?

Urm?torul tabel rezum? livrabilele ce vor fi furnizate de compania de consultan?? ?i valoarea pl?? ilor.

Livrabil	Termen de livrare	Plata
Raport Ini?ial	2 s?pt?mâni de la data intr?rii în vigoare a contractului	30 % dup? aprobare
Proiectul Raportului Final al sondajului de satisfac?ie a clien?ilor	2 luni dup? acceptarea Raportului Ini?ial	20 % dup? prezentare
Raport final privind rezultatele sondajului final de evaluare a satisfac?iei clien?ilor serviciilor cadastrale, incluzând o prezentare în format PPT.	2 s?pt?mâni dup? primirea comentariilor la proiectul raportului final privind sondajul de satisfac?ie a clien?ilor	50 % dup? aprobare

## Cerin?e de raportare

Consultantul va transmite toate livrabilele în format electronic, în dou? limbi (englez? ?i român?). Rapoartele acceptate vor fi depuse atât pe hârtie, cât ?i în format electronic.

Livrabilele vor fi considerate aprobate dup? coordonarea cu speciali?tii B?ncii Mondiale ?i acceptarea ?i semnarea documentelor de c?tre grupul de lucru al Institu?iei Publice Cadastrul Bunurilor Imobile (IP CBI).

## 3. CRITERIILE DE CALIFICARE

Ofertan?ii interesa?i, vor prezenta portofoliul companiei, prin care vor demonstra corespunderea pentru urm?toarele criterii de calificare:

### Compania de consultan?? (Consultantul)

Consultantul asigur? c? de?ine urm?toarele calific?ri:

- o Experien?? demonstrat? în tehnici aplicate de cercetare calitativ?.
- o Experien?? demonstrat? în realizarea de sondaje la scar? larg? în gospod?rii în Republica Moldova în ultimii cinci ani (cel pu?in 3 sondaje) ?i cel pu?in 1 (un) sondaj realizat la nivel na?ional.
- o Abilitate ?i experien?? puternic demonstrate în planificarea ?i organizarea logisticii sondajelor ?i dovezi ale ob?inerii rezultatelor în timp util.

- Experien?? dovedit? în producerea de documente analitice, atât rapoarte scrise, cât ?i rezumate de cercetare.
- Abilitate demonstrat? de gestionare a datelor ?i statisticilor.
- Disponibilitatea personalului cheie ?i capacitatea de a mobiliza personal de teren pentru a efectua sondajul la nivel na?ional.
- Experien?a anterioar? în implementarea sarcinilor în cadrul proiectelor finan?ate de donatori va constitui un avantaj.

## Echipa ?i personal cheie

Consultantul asigur? c? urm?torul personal cheie este disponibil pentru aceast? misiune:

- **Manager de proiect de sondaj:** Aceast? persoan? va fi responsabil? pentru gestionarea general? a proiectului din numele Consultantului ?i va servi ca punct unic de contact pentru orice întreb?ri legate de activit?ile din Termenii de Referin??. Managerul de proiect de sondaj trebuie s? de?in? diplom? avansat? sau echivalent? în ?tiin?e sociale, în special economie ?i/sau statistic?. Este necesar? o experien?? de cinci sau mai mul?i ani în realizarea de sondaje ?i cercet?ri în Moldova sau în alte ??ri în curs de dezvoltare. Trebuie s? ? aib? cuno?tin?e solide de limba român?, rus? ?i englez?.
- **Metodolog senior de sondaj:** Responsabil pentru dezvoltarea ?i implementarea e?antion?rii, ponder?rii ?i estim?rii, precum ?i pentru analiza periodic? a datelor. Trebuie s? de?in? studii superioare în economie (statistic?) sau sociologie, cu cel pu?in 5 ani de experien?? în dezvoltarea e?antioanelor ?i experien?? în dezvoltarea de e?antioane na?ionale pentru sondaje la scar? larg?, având experien?? anterioar? în proiectarea ?i implementarea de sondaje similare în Moldova.
- **Coordonator/expert lucru pe teren:** Este necesar? o experien?? de minimum 3 ani în sondaje ample în gospod?rii. Este de preferat experien?a în sondaje unde datele sunt introduse concomitent cu procesul de interviu; rate ridicate de r?spuns/completare în sondajele la nivel de gospod?rie, experien?? în rate de r?spuns documentate ?i verific?ri ulterioare ale enumer?rii la fa?a locului, experien?? în crearea de identificatori pentru screening-ul responden?ilor; experien?? cu sisteme de introducere a datelor pentru sondaje.
- **Intervievatori pe teren:** Trebuie s? de?in? cel pu?in o diplom? de liceu, bune abilit??i de comunicare ?i s? vorbeasc? fluent limbile român? ?i rus?.

**Solicitarea ofertei financiare ?i tehnice va fi f?cut? în baza evalu?rii primare.**

## 4. METODA DE SELECTARE

**Procedura de selectare a Consultantului se va petrece în conformitate cu Regulamentul B?ncii Mondiale privind Achizi?iile pentru debitorii Proiectelor de Investi?ii (iulie 2016, revizuit noiembrie 2017).**

Expresiile de interes trebuie depuse în forma scris? la adresa de e-mail: [pief.procurement@ipcbi.gov.md](mailto:pief.procurement@ipcbi.gov.md), nu mai târziu de 27 iunie 2025 ora 11:00.