

PROIECTUL DE ÎNREGISTRARE ȘI EVALUARE FUNCİARĂ

TERMENI DE REFERINȚĂ

Selectarea serviciilor de consultanță – Implementarea Planului de acțiuni pentru îmbunătățirea serviciilor cadastrale

1. DESCRIEREA PROIECTULUI

Guvernul Republicii Moldova, în calitate de Beneficiar, la data de 17 septembrie 2018 a semnat acordul de finanțare cu Asociația Internațională pentru Dezvoltare în valoare de 30,1 milioane Euro, destinat pentru implementarea Proiectului de înregistrare și evaluare funciară (PÎEF), având ca scop îmbunătățirea calității sistemului de administrare funciară și evaluarea bunurilor imobile, 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 de proiect.

Componenta A „Înregistrarea primară a bunurilor imobile” va susține înregistrarea primară/sistematică a terenurilor 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 implicarea și informarea cetățenilor despre proceduri, activități și beneficii pe parcursul înregistrării primare masive a bunurilor imobile.

Componenta B „Evaluarea bunurilor imobile” va susține extinderea sistemului de evaluare masivă pentru a încorpora acele bunuri imobile care în prezent nu sunt evaluate, precum și reevaluarea bunurilor imobile deja evaluate dar care nu au fost reevaluate din anul 2008.

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, propunând îmbunătățiri acolo unde este posibil. De asemenea, va încuraja desfășurarea proceselor simplificate de afaceri și modernizarea serviciilor cadastrale prin utilizarea Tehnologiei Informației și Comunicațiilor (TIC) și va susține dezvoltarea Infrastructurii Naționale de Date Spațiale.

Componenta D „Consolidarea capacității și managementul de proiect” va sprijini consolidarea capacităților agențiilor și instituțiilor interesate să asigure derularea facilă a activităților proiectului precum și oferirea suportului pentru implementarea proiectului.

O descriere completă a Proiectului este prezentată în „Documentul de evaluare a proiectului” (PAD)¹ și Acordul de Finanțare (FA)². PAD-ul este considerat ca parte a materialelor de bază necesare pentru a fi înțelese de către consultanți.

Instituția Publică „Agenția Servicii Publice” este Agenția de implementare a Proiectului, prin intermediul Departamentului cadastru, fiind sprijinită de alte Agenții Publice, în special Agenția Proprietății Publice pentru delimitarea proprietății publice, Agenția Relații Funciare și Cadastru pentru evaluarea bunurilor imobile și Infrastructura Națională de Date Spațiale.

Această activitate se va desfășura în cadrul Componentei D și include prestarea serviciilor de consultanță - Implementarea Planului de acțiuni (Plan) pentru îmbunătățirea calității serviciilor cadastrale, elaborat și aprobat după evaluarea satisfacției clienților serviciilor cadastrale în cadrul unui sondaj reprezentativ la nivel național, care a fost efectuat în perioada 4 noiembrie – 24 decembrie 2021 în toate centrele multifuncționale, acoperind clienți atât din zonele rurale, cât și cele urbane.

¹<http://documents.worldbank.org/curated/en/491971535859109015/pdf/Moldova-Land-PAD-08132018.pdf>

²<http://documents.worldbank.org/curated/en/253281538510180437/pdf/ITKWB532331-20189021552.pdf>

2. OBIECTIV/DOMENIU DE APLICARE A ACTIVITĂȚII

Prestatorul serviciilor de consultanță va asigura implementarea activităților prevăzute în acești Termeni de Referință în scopul îmbunătățirii continue a calității serviciilor cadastrale, dezvoltării capacităților profesionale ale angajaților Agenției Servicii Publice, implicați în asigurarea prestării serviciilor cadastrale, dar și pentru sporirea încrederii clienților/ beneficiarilor serviciilor cadastrale în activitatea angajaților menționați ai ASP. Acești Termeni de Referință au fost elaborați în conformitate cu Planul de acțiuni pentru îmbunătățirea calității serviciilor cadastrale.

Domeniul prevăzut în cadrul sarcinii date va include elaborarea documentelor procedurale interne stabilite în Plan, luându-se în considerare complexitatea activităților Departamentului Cadastru, Call-centrului ASP, Birourilor de Informații și Eliberare din Centrele Multifuncționale, Agenției Servicii Publice și Proiectului, precum și diversitatea grupurilor de beneficiari ai serviciilor cadastrale. Totodată, vor avea loc activități de instruire a personalului implicat în prestarea serviciilor cadastrale, inclusiv un atelier de lucru/workshop și designul și organizarea a până la 2 vizite de studiu.

În conformitate cu sarcinile expuse în Termenii de Referință, contractul urmează a fi implementat în aproximativ 8-9 luni.

3. SARCINI

Sarcina 1: Elaborarea documentelor interne de procedură

Pentru realizarea acestor sarcini, ASP va contribui prin următoarele: stabilirea unui Grup de lucru pentru interacțiunea cu Consultantul.

Consultantul va elabora următoarele documente:

1.1. Standarde minime de calitate la prestarea serviciilor cadastrale, care vor include, dar nu se vor limita la:

- condiții de infrastructură pentru prestarea serviciilor cadastrale, spațiu adecvat, adaptat și dotat corespunzător (accesibilitate);
- disponibilitate (timpul de prestare a serviciilor);
- informare (îmbunătățirea comunicării), asigurarea cu materiale informative pentru clienți;
- confidențialitate (prestatorul asigură confidențialitatea datelor cu caracter personal);
- nondiscriminare (abordare egală pentru toți clienții);
- formarea personalului (angajații sunt bine instruiți, beneficiază de formare inițială și continuă);
- etc.

Pentru realizarea acestei sarcini, consultantul va analiza condițiile actuale de prestare a serviciilor cadastrale la 5 Centre multifuncționale și 5 Servicii cadastrale teritoriale (SCT) după cum urmează: câte 1 instituție de fiecare tip din regiunea Nord a țării; câte 1 instituție de fiecare tip din regiunea Centru; câte 1 de fiecare tip din regiunea Sud și câte 2 instituții de fiecare tip din mun. Chișinău (în total 10 instituții).

ASP va contribui prin următoarele: va delega/oferi acces la centrele multifuncționale/SCT selectate și personalul acestora. Va oferi regulamentul intern de activitate al centrelor multifuncționale/SCT.

1.2. Codul de etică și conduită profesională al specialiștilor SCT și Departamentului Cadastru.

Va asigura îmbunătățirea conduitei angajaților, responsabilizarea acestora, crearea unui climat de încredere între angajat și beneficiarul serviciilor cadastrale.

Codul va stabili valorile, principiile și normele de conduită profesională pe care angajații SCT și Departamentului Cadastru (registratori, ingineri cadastrali) trebuie să le respecte și să le aplice în activitatea desfășurată în cadrul instituției, în concordanță cu valorile și obiectivele Agenției Servicii Publice.

Rolul Codului este să ghideze comportamentul moral și profesional al colaboratorilor SCT și Departamentului Cadastru, atât în timpul activității profesionale, cât și în afara acesteia, în măsura în care acesta afectează imaginea instituției.

Compania de consultanță se va ghida în procesul de elaborare a Codului atât după normele de conduită stabilite la nivelul Agenției Servicii Publice, cât și după cele mai bune practici UE în domeniu.

Pentru realizarea acestei sarcini, compania de consultanță va organiza cel puțin o ședință de lucru cu angajații Departamentului Cadastru și va identifica regulile de conduită specifice activității de prestare a serviciilor cadastrale la nivel local și central.

1.3. Reguli de conduită (proceduri de lucru) pentru angajații Call-centrului ASP cu aspecte specifice domeniului cadastru, care vor asigura consolidarea capacităților de interacțiune cu clienții serviciilor cadastrale și îmbunătățirea serviciilor Call-centrului ASP.

În cadrul acestei sarcini, Consultantul va analiza activitatea angajaților Call-centrului sub aspectul acordării serviciilor cadastrale și va identifica, împreună cu angajații Departamentului Cadastru, un set de răspunsuri cheie la cele mai frecvente întrebări (FAQ) ale beneficiarilor serviciilor cadastrale.

De asemenea, Consultantul va analiza conduita angajaților Call-centrului, precum și modul de interacțiune cu clienții serviciilor cadastrale. În baza acestor activități, Consultantul va elabora un set de reguli de conduită (proceduri de lucru) pentru a asigura îmbunătățirea calității serviciilor acordate de către acești angajați. Totodată, va elabora un set de răspunsuri la cele mai frecvente întrebările (FAQ) adresate de către clienții serviciilor cadastrale.

Toate documentele elaborate în cadrul sarcinilor 1.1; 1.2 și 1.3 vor fi elaborate în două limbi (română și rusă); vor fi consultate cu Departamentul Cadastru și aprobate de conducerea Departamentului.

Sarcina 2 : Desfășurarea instruirilor:

Pentru realizarea acestor sarcini, ASP va contribui prin următoarele: întocmirea unei liste a participanților la instruire. Revizuirea și aprobarea materialelor pentru instruire.

2.1. Instruirea angajaților SCT (din totalul de cca 713 persoane, instruite – 100 persoane) cu privire la Standardele minime de calitate la prestarea serviciilor cadastrale și Codul de etică și conduită profesională, elaborate în cadrul sarcinilor 1.1. și 1.2., pentru a asigura îmbunătățirea prestației angajaților SCT în ceea ce privește interacțiunea cu beneficiarii serviciilor cadastrale.

Instruirile prevăzute la **sarcina 2.1.** se vor realiza cu prezență fizică, pentru cca 100 de participanți (cel puțin câte 2 specialiști din cadrul fiecărui SCT)

Instruirile cu prezență fizică în cadrul sarcinii 2.1. vor dura o zi și se vor desfășura la nivel regional (Nord, Chisinau, Sud). Consultantul va asigura toate activitățile legate de organizarea

instruirilor (elaborarea agendei, identificarea și închirierea localului, invitarea participanților, asigurarea cu materialele de lucru (câte 1 set pentru fiecare participant ce include materialele de instruire: Standardele/Codul imprimate color/broșurate, toate materialele în format electronic pe suport USB Flash, inclusiv tutoriale video), echipament necesar pentru prezentări, asigurarea pauzelor de cafea și a prânzului, alte activități aferente organizării instruirilor).

La instruirile cu prezență fizică vor fi invitați și reprezentanți ai ASP/Departamentului Cadastru și PÎEF.

2.2. Instruirea angajaților Call-centrului ASP (cca 14 persoane) și Birourilor de Informații și Eliberare din cadrul Centrelor Multifuncționale (cca 260 persoane (inclusiv 36 șefi)) privind Regulile de conduită (procedurile de lucru) și lista de răspunsuri la cele mai frecvente întrebări ale clienților serviciilor cadastrale, elaborate de către Consultant în cadrul sarcinii 1.3., pentru consolidarea capacităților de interacțiune cu clienții ASP și îmbunătățirea serviciilor acordate de Call-centru și angajații din Centrele Multifuncționale.

Instruirea prevăzută la **sarcina 2.2.** va avea loc cu prezență fizică, pentru toți angajații Call-centrului; pentru câte un angajat al fiecărui Birou de Informații și Eliberare din cadrul Centrelor Multifuncționale (36 persoane) și pentru 36 de șefi ai Centrelor Multifuncționale. La instruire vor fi invitați, de asemenea, reprezentanți ai ASP/Departamentului Cadastru și PÎEF. În total, instruirea pentru sarcina 2.2. va acoperi cca 100 participanți.

Instruirea se va realiza în Chișinău, iar Consultantul va asigura toate activitățile legate de organizare (elaborarea agendei, identificarea și închirierea localului, invitarea participanților, asigurarea cu materialele de lucru (câte 1 set pentru fiecare participant ce include materialele de instruire: Reguli de conduită imprimate color/broșurate, toate materialele în format electronic pe suport USB Flash, inclusiv tutoriale video)), echipament necesar pentru prezentări, asigurarea pauzelor de cafea și a prânzului, alte activități aferente organizării instruirii).

Sarcina 3 : Realizarea ghidurilor/tutorialelor video animate

Pentru realizarea sarcinilor 2.1 și 2.2, compania de consultanță, va realiza 3 ghiduri/tutoriale video animate, de cca 30 minute fiecare, în care vor fi explicate prevederile:

- Standardelor minime de calitate la prestarea serviciilor cadastrale,
- Codului de etică și conduită profesională,
- Regulilor de conduită (procedurile de lucru) pentru angajații Call-centrului cu aspecte specifice domeniului cadastral,

(în total - 3 tutoriale video informative - pentru documentele ce vor fi elaborate în cadrul Sarcinii 1, cu studii de caz).

Ghidurile/tutorialele video vor fi realizate în limba română, cu subtitrare în limba rusă.

Sarcina 4 : Designul și organizarea a 2 vizite de studiu

În cadrul acestei sarcini, Consultantul va asigura designul și organizarea a până la 2 vizite de studiu în țările UE pentru asigurarea schimbului de experiență și acumularea de bune practici, care ar putea fi adaptate la sistemul cadastral din Republica Moldova.

În cadrul acestei sarcini, Consultantul:

- va elabora și prezenta Departamentului Cadastru metodologia de implementare a acestei activități, care va include și propunerile sale argumentate cu privire la statul (statele) și instituția (instituțiile) gazdă, care ar fi potrivite pentru efectuarea vizitei(lor) de studiu;
- va elabora Programul vizitelor de studiu și va identifica temele de discuție;
- va identifica și va conveni asupra tuturor aspectelor, va coordona vizita cu instituția (instituțiile) gazdă;

- va întocmi agenda vizitei;
- va delega un expert care se va alătura grupului și îl va asista pe parcursul vizitei/vizitelor.

Fiecare vizită va avea o durată totală de 5 zile (inclusiv zilele de călătorie), pentru până la 10 specialiști (per vizită) delegați de ASP.

ASP va asigura logistica vizitelor și va fi responsabilă de organizare și acoperirea costurilor logistice ale vizitei pentru membrii delegați (călătorie, hotel, diurnă, etc.). Costurile vizitei ce țin de expertul delegat de către Consultant – vor fi acoperite de Consultant.

Toate detaliile ce țin de această sarcină vor fi coordonate cu echipa de implementare a PÎEF și aprobate de către conducerea Departamentului Cadastru.

Notă: Clientul își rezervă dreptul de a decide dacă va contracta servicii legate de organizarea vizitelor de studiu într-o singură țară sau în două.

Sarcina 5 : Pregătirea și desfășurarea unui workshop/atelier de lucru cu durata de 1 zi în afara mun. Chișinău, cu implicarea a cca 30 persoane, angajați ai Departamentului Cadastru/Departamentului Management Servicii Publice și altor specialiști, în cadrul căruia vor fi prezentate procedurile ce vor fi utilizate pentru consolidarea capacităților angajaților Departamentului Cadastru și îmbunătățirea procesului de prestare a serviciilor cadastrale.

Consultantul va fi responsabil de :

- identificarea și coordonarea locului unde se va desfășura workshop-ul;
- elaborarea și coordonarea Agendei evenimentului;
- elaborarea și asigurarea cu materiale pentru workshop;
- asigurarea prezenței vorbitorilor/traineri (autorii care au elaborat documentele interne de procedură– conform Sarcinii 1);
- invitarea participanților;
- asigurarea cel puțin a 2 pauze de cafea și a prânzului;
- asigurarea transportării participanților la/de la locul desfășurării evenimentului;
- asigurarea echipamentului tehnic necesar (proiector, laptop, etc.) pentru prezentări;
- alte activități relevante sarcinii.

Pentru realizarea acestor sarcini, ASP va contribui prin următoarele: întocmirea unei liste a participanților la workshop. Examinarea și aprobarea materialelor pentru workshop.

4. RAPORTAREA ȘI CONDIȚIILE DE LUCRU

4.1. Raportarea

Consultantul va prezenta următoarele rapoarte:

1) Raport Inițial. Va fi prezentat în termen de cel mult 2 săptămâni de la data semnării contractului și va conține Planul detaliat de îndeplinire a sarcinilor stabilite în acești Termeni de Referință, cu indicarea termenelor de realizare a sarcinilor; personalului implicat; propunerilor de realizare eficientă pentru fiecare sarcină aparte, precum și altor aspecte considerate importante de către Consultant.

În Raportul Inițial vor fi incluse, de asemenea, propunerile pentru organizarea vizitelor de studiu, detaliile ce țin de organizarea workshop-ului și instruirilor, conform cerințelor prevăzute în acești Termeni de Referință, cu indicarea perioadei, locului, modalității de realizare a acestor sarcini, etc.

Prezentarea Raportului Inițial va avea loc în cadrul unei ședințe în oficiul ASP cu participarea unui Grup de lucru stabilit de ASP.

2) Rapoarte Intermediare. Consultantul va prezenta Rapoarte Intermediare pentru realizarea fiecărei sarcini în parte.

Rapoartele intermediare vor conține o descriere detaliată a sarcinii realizate, cu anexarea materialelor aferente fiecărei sarcini (ex: documentele elaborate, set cu materialele de instruire: Reguli de conduita imprimate color/broșurate, toate materialele în format electronic pe suport USB Flash, ghidurile /tutoriale video informative, rezultatele instruirilor, rezultatele vizitelor de studiu, materiale foto, rezultatele workshop-ului, lista participanților, etc.).

3) Raport Final. Va fi prezentat la finalizarea tuturor sarcinilor stabilite și după aprobarea Rapoartelor Intermediare și va conține o totalizare a activităților din cadrul acestei misiuni. Raportul final va fi prezentat și în varianta engleză.

Toate Rapoartele vor fi prezentate în limba română în format digital pentru revizuire. După aprobarea de către Grupul de lucru al ASP, vor fi prezentate, în formă scrisă și electronică, (livrabilele pentru sarcina 1 vor fi prezentate în Raportul Intermediar în limbile română și rusă).

Toate livrabilele menționate vor fi coordonate și aprobate de către Grupul de lucru al ASP, iar din partea PÎEF vor fi revizuire și coordonate de către: Consultantul pe domeniul social din cadrul PÎEF / Managerul PÎEF.

4.2. Condițiile de lucru

Consultantul va lucra în strânsă colaborare cu Departamentul Cadastru al ASP și personalul UIP. Consultantul va fi asigurat de ASP cu toată documentația necesară, elaborată în varianta proiect sau produsă în Moldova, relevantă pentru misiunea sa (în special documente interne ale ASP cu privire la dezvoltarea personalului, codul de etică, codul de conduită, regulamentul de lucru existent al call-centrului, etc.)

5. PLATA

Consultantul va fi remunerat, după aprobarea fiecărui raport, conform următorului grafic:

	Livrabila	Mărimea plății
1	Raport Inițial	10 %
2	Raport Intermediar Sarcina 1	15 %
3	Raport Intermediar Sarcina 2	15 %
4	Raport Intermediar Sarcina 3	15 %
5	Raport Intermediar Sarcina 4	20 %
6	Raport Intermediar Sarcina 5	10 %
7	Raport Final	10 %

Plata va fi efectuată pentru fiecare livrabilă în baza facturii emise de către Consultant. Factura trebuie să fie însoțită de Actul de primire-predare semnat de către Compania de consultanță și Beneficiar/Client. Factura va fi depusă fără TVA.

6. CALIFICĂRI OBLIGATORII

Compania de consultanță va deține următoarele calificări:

- Companie de consultanță cu experiență de cel puțin 10 ani în domeniul dezvoltării și/sau cercetării/analizei politicilor publice (Demonstrată prin prezentarea scrisorilor de recomandare de la companiile contractante ce au beneficiat de serviciile similare), urmează a fi prezentate minimum 2 scrisori de recomandare;
- Experiență demonstrată în elaborarea de documente instituționale și/sau de procedură (va constitui un avantaj experiența în elaborarea standardelor de prestare a serviciilor, codurilor de conduită, strategiilor de dezvoltare instituțională, etc.);
- Experiență demonstrată în organizarea conferințelor, instruirilor/atelierelor de lucru, vizitelor de studiu (experiența în organizarea evenimentelor menționate pentru domeniul public va constitui un avantaj);
- Experiența anterioară în implementarea sarcinilor similare în cadrul proiectelor finanțate de donatori și/sau pentru instituții guvernamentale - va fi un avantaj.

Companiile pot să se asocieze pentru a corespunde criteriilor minime de calificare.

Compania de consultanță trebuie, de asemenea, să interacționeze cu personalul ASP, cu autoritățile raionale și locale, cu beneficiarii proiectului și cu alte părți interesate, după caz.

În scopul îndeplinirii cu succes a acestor sarcini, Consultantul va forma o echipă multidisciplinară responsabilă de elaborarea actelor instituționale de ordin intern și dezvoltarea capacităților profesionale instituționale pentru implementarea acestor termeni de referință într-un mod integrat.

ASP prevede ca echipa să fie formată, **cel puțin**, dintr-un șef de echipă (cu experiență de cel puțin 10 ani în domeniul cercetării/analizei de politici publice), un expert în elaborarea de documente instituționale și/sau de procedură, un expert în instruire și consolidarea capacității. Aceste funcții sunt considerate personal cheie, iar numirea și înlocuirea acestora necesită aprobarea ASP. Adicional la personalul cheie, Consultantul poate atrage experți non-cheie, pentru a sprijini experții cheie în implementarea activităților proiectului.

Calificarea și experiența pentru funcțiile personalului cheie	Ani de experiență profesională	Experiență specifică
Lider(șef) de echipă	Ce puțin 10 ani experiență de profesională: studii superioare în drept, sociologie, jurnalism, relații publice.	Cel puțin 7 ani de experiență în domeniul cercetării/analizei de politici publice și în elaborarea și promovarea documentelor instituționale de ordin intern. Experiență în calitate de lider de echipă. Experiență în cooperarea cu autoritățile publice centrale și locale.
Expert în elaborarea de documente instituționale și/sau de procedură	Ce puțin 10 ani experiență de profesională: studii superioare complete (inclusiv masterat) în drept, economie, alte domenii relevante.	Cel puțin 7 ani de experiență în elaborarea standardelor de prestare a serviciilor, codurilor de conduită, strategiilor de dezvoltare instituțională, etc.

Expert în instruire și consolidarea capacităților	Ce puțin 7 ani experiență de profesională: studii superioare în științe sociale, relații publice și comunicare sau administrare publică.	Cel puțin 5 ani de experiență în organizare și livrare de instruire. Cunoaștere bună a administrației publice din Moldova și experiență în livrarea de instruire pentru instituțiile publice la nivel central și local.
---	--	--

Toate activitățile îndeplinite de personalul Consultantului în conformitate cu Termenii de Referință vor fi gestionate de liderul echipei. Liderul echipei se va ocupa de: i) negocierile cu Clientul; ii) coordonarea generală, supravegherea și controlul activităților implementate în temeiul Termenilor de Referință; iii) elaborarea și coordonarea cu Clientul a unui plan de acțiune detaliat pentru fiecare etapă a îndeplinirii Termenilor de Referință; iv) pregătirea și transmiterea tuturor rapoartelor și cerințelor de raportare Clientului; v) cooperarea cu Clientul și alte părți interesate pentru executarea cu succes a Termenilor de Referință și orice alte aspecte.

După caz, Consultantul va implica și alți specialiști care vor fi disponibili în caz de necesitate (pentru sarcini pe termen scurt, mediu și lung), cu experiență relevantă pentru a îndeplini sarcinile și a asigura nivelul de efort descris.

Metoda de selectare

Procedura de selectare se va aplica în conformitate cu Regulamentul Băncii Mondiale privind Achizițiile pentru Debitorii de Finanțare a Proiectelor de Investiții (iulie 2016, revizuit noiembrie 2017).

**Anexa 1 la Termenii de Referință
(1 filă)**

Servicii de consultanță la implementarea Planului de acțiuni pentru îmbunătățirea serviciilor cadastrale

Criterii de calificare (experiență, competențe, aptitudini)		Punctaj
1	Companie de consultanță cu experiență de cel puțin 10 ani în domeniul dezvoltării și/sau cercetării/analizei politicilor publice (Demonstrată prin prezentarea scrisorilor de recomandare de la companiile contractante ce au beneficiat de servicii similare), a se prezenta minim 2 scrisori de recomandare - obligatoriu	25
2.1.	Experiență demonstrată în elaborarea de documente instituționale și/sau de procedură - obligatoriu	25
2.2.	Experiența în elaborarea standardelor de prestare a serviciilor, codurilor de conduită, strategiilor de dezvoltare instituțională, etc. - va constitui un avantaj	15
3.1.	Experiență demonstrată în organizarea conferințelor, instruirilor/atelierelor de lucru, vizitelor de studiu - obligatoriu	15
3.2.	Experiență în organizarea evenimentelor menționate pentru domeniul public va constitui un avantaj	10
4	Experiență anterioară în implementarea sarcinilor similare în cadrul proiectelor finanțate de donatori și/sau pentru instituții guvernamentale va fi un avantaj.	10
TOTAL:		100