

## **TERMENI DE REFERINȚĂ PENTRU SELECTAREA UNEI COMPANII SOCIOLOGICE**

### **Introducere**

Departamentul Sănătate Publică al Fundației Soros-Moldova implementează în perioada 2018 - 2021 proiectul "Servicii sociale mai bune printr-un parteneriat dintre societatea civilă și guvern" din sursele financiare ale Uniunii Europene. Proiectul este implementat în parteneriat cu Keystone Moldova, Alianța ONG-urilor active în domeniul Protecției Sociale a Copilului și Familiei (APSCF) și Alianța Organizațiilor pentru Persoanele cu Dizabilități (AOPD). Scopul proiectului este fortificarea promovării și implementării soluțiilor inovatoare de către organizațiile societății civile (OSC), în parteneriat cu autoritățile publice centrale și locale, pentru a avansa incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități mintale și a copiilor vulnerabili. Activitățile proiectului vor contribui concomitent și la consolidarea organizațiilor societății civile din țară, permițându-le să dezvolte un dialog constructiv și parteneriate de lungă durată cu autoritățile pentru dezvoltarea serviciilor sociale comunitare, inovatoare, durabile și articulate nevoilor și priorităților identificate. Una din activitățile proiectului presupune realizarea unui studiu de baseline.

**Scopul studiului de baseline** este documentarea și analiza situației curente pentru a identifica și informa acțiunile pentru implementarea proiectului.

### **Obiectivele de bază ale studiului de baseline sunt:**

- Identificarea nevoilor de servicii sociale pentru persoane cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copii vulnerabili în fiecare raion în baza cartografierii serviciilor sociale existente și cercetării nevoilor de servicii;
- Identificarea capacităților existente și a nevoilor de instruire în dezvoltarea serviciilor sociale pentru persoane cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copii vulnerabili în fiecare raion în baza cercetării experiențelor existente ale OSC-urilor și autorităților publice centrale și locale;
- Identificarea celor mai bune practici de parteneriat dintre OSC-uri și autorități publice centrale și locale în vederea dezvoltării serviciilor sociale pentru persoane cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copii vulnerabili la nivel de fiecare raion;
- Elaborarea recomandărilor practice pentru îmbunătățirea capacităților OSC-urilor și a autorităților publice centrale și locale în vederea dezvoltării unor servicii sociale de calitate pentru persoane cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copii vulnerabili.

Pentru realizarea Studiului de baseline Fundația Soros-Moldova selectează o companie sociologică, care va realiza cercetarea cantitativă și calitativă în teren.

**Cercetarea cantitativă** presupune colectarea, prelucrarea și analiza datelor în 33 unități administrativ teritoriale (32 raioane și UTA Găgăuzia) în baza fișelor de colectare a datelor și chestionarelor elaborate de către expertul Fundației Soros-Moldova, precum și în baza analizei datelor statistice oficiale.

În acest scop vor fi realizate următoarele activități:

- Colectarea și analiza datelor statistice cu privire la numărul persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale la nivel de fiecare raion (pentru ultimii 5 ani);
- Colectarea și analiza datelor statistice cu privire la numărul copiilor vulnerabili la nivel de fiecare raion (pentru ultimii 5 ani);
- Cartografierea serviciilor sociale funcționale la nivel de fiecare raion pentru cele două grupuri țintă: a) persoane cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale, inclusiv instituționalizate; b) copii vulnerabili, inclusiv instituționalizați;

*Notă: Serviciile sociale vor fi cartografiate în funcție de: denumirea serviciului, anul creării serviciului, acreditat/ neacreditat, prestatorul de servicii, numărul de unități de personal și numărul de beneficiari în ultimii 5 ani, inclusiv pe fiecare an separat, costul serviciului (sursele financiare alocate) în ultimii 5 ani, tipuri de servicii prestate.*

Colectarea și analiza datelor la nivel de fiecare raion privind nevoile de servicii ale celor două grupuri țintă: a) persoane cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale, inclusiv instituționalizate; b) copii vulnerabili, inclusiv instituționalizați;

- Estimarea la nivel de fiecare raion a gradului de acoperire cu servicii al celor două grupuri țintă: a) persoane cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale, inclusiv instituționalizate; b) copii vulnerabili, inclusiv instituționalizați. Estimarea gradului de acoperire cu servicii se va face în baza formulei:  $100\% \times \text{nr. persoane care beneficiază de servicii} / \text{nr. total persoane care necesită servicii, inclusiv beneficiarii actuali}$ ;
  - Cartografierea OSC-urilor existente la nivel de fiecare raion;
- Notă: Cartografierea OSC-urilor va fi efectuată ținând cont de: denumirea OSC-ului, anul înființării, domeniile de activitate, grupurile țintă, sursele de finanțe în ultimii 5 ani, inclusiv pe fiecare an separat, proiectele implementate în ultimii 5 ani (denumirea proiectului, costul, finanțatorul, beneficiarii și impactul proiectului);*
- Analiza OSC-urilor din perspectiva durabilității financiare;
  - Colectarea și analiza datelor privind capacitățile OSC-urilor din raion în a) dezvoltarea și managementul proiectelor, inclusiv finanțate din fonduri europene; b) dezvoltarea și prestarea serviciilor sociale, inclusiv pentru persoane cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copii vulnerabili;
  - Colectarea și analiza datelor privind capacitățile autorităților publice centrale și locale în a) dezvoltarea și managementul proiectelor, inclusiv finanțate din fonduri europene; b) dezvoltarea și prestarea serviciilor sociale, inclusiv pentru persoane cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copii vulnerabili;
  - Identificarea și analiza relațiilor/ parteneriatelor dintre OSC-urile din raion și autoritățile publice centrale și locale în a) dezvoltarea/ implementarea/ monitorizarea proiectelor; b) dezvoltarea/ prestarea/monitorizarea serviciilor sociale, inclusiv pentru persoane cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copii vulnerabili;
  - Identificarea și analiza relațiilor/parteneriatelor dintre diferite OSC-uri în dezvoltarea/ implementarea/ monitorizarea proiectelor inclusiv în domeniul serviciilor sociale;
  - Identificarea și analiza relațiilor dintre OSC-uri și mass media în vederea promovării diferitor aspecte inovatoare, inclusiv a incluziunii sociale a persoanelor cu dizabilități intelectuale și psihosociale și a copiilor vulnerabili;
  - Identificarea nevoilor de instruire ale OSC-urilor, autorităților publice locale și centrale în a) dezvoltarea/ implementarea/ monitorizarea proiectelor, inclusiv din fonduri europene; b) dezvoltarea/ finanțarea/ acreditarea/ monitorizarea serviciilor sociale pentru persoane cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copii vulnerabili;
  - Analiza atitudinii OSC-urilor față de colaborarea cu autoritățile publice locale și centrale în dezvoltarea și implementarea serviciilor sociale pentru persoanele cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copii vulnerabili;
  - Analiza atitudinii OSC-urilor față de colaborarea cu alte OSC-uri și mass media în vederea dezvoltării/implementării proiectelor sociale, inclusiv în domeniul incluziunii sociale a grupurilor țintă;
  - Analiza atitudinilor autorităților publice locale și centrale față de colaborarea cu OSC-urile în dezvoltarea și implementarea serviciilor sociale pentru persoanele cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copii vulnerabili;
  - Identificarea practicilor bune de parteneriat dintre OSC-urile din raion și autorități publice centrale și locale în dezvoltarea/implementarea/monitorizarea proiectelor, inclusiv finanțate din fonduri europene;
  - Identificarea bunelor practici de parteneriat dintre OSC-uri și autorități publice centrale și locale în vederea dezvoltării serviciilor sociale pentru persoane cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copii vulnerabili la nivel de fiecare raion.

**Cercetarea calitativă** va include 12 focus grupuri cu prestatorii de servicii sociale (APL-uri și OSC-uri), 12 focus grupuri cu beneficiarii/potențialii beneficiari de servicii sociale și familiile acestora din cele două grupuri țintă (persoane cu dizabilități intelectuale și psihosociale, copii vulnerabili) și 5 interviuri aprofundate cu reprezentanții autorităților publice centrale responsabile de politicile în domeniul serviciilor sociale, inclusiv, monitorizarea, evaluarea și acreditarea acestora. Cercetarea calitativă se va realiza în baza ghidurilor de interviu elaborate de către expertul Fundației Soros-Moldova și se va axa în special pe:

- Analiza gradului de satisfacție a grupurilor țintă (persoanele cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copii vulnerabili) și a familiilor acestora față de serviciile sociale existente pentru persoanele cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copii vulnerabili;

- Analiza atitudinii grupurilor țintă (persoanele cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copii vulnerabili) și a familiilor acestora privind gradul de implicare a OSC-urilor și autorităților publice locale și centrale în dezvoltarea/ implementarea/ monitorizarea serviciilor sociale;
- Analiza gradului de participare a grupurilor țintă (persoanele cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copii vulnerabili) și a familiilor acestora în procesul de planificare, bugetare a serviciilor sociale la nivel de comunitate, raion;
- Analiza provocărilor și dificultăților privind dezvoltarea/ implementarea/ monitorizarea serviciilor sociale la nivel local pentru persoanele cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copii vulnerabili;
- Analiza provocărilor și dificultăților privind stabilirea parteneriatelor APL-OSC la nivel local în vederea dezvoltării/ implementării/ monitorizării serviciilor sociale pentru persoanele cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copii vulnerabili;
- Identificarea nevoilor specifice de instruire ale OSC-urilor, autorităților publice locale și centrale în a) dezvoltarea/ implementarea/ monitorizarea proiectelor, inclusiv din fonduri europene; b) dezvoltarea/ finanțarea/ acreditarea/ monitorizarea serviciilor sociale pentru persoane cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale și copiii vulnerabili

Pentru realizarea focus grupurilor vor fi selectate câte 4 raioane din fiecare regiune (Nord, Centru și Sud) după următoarele criterii:

- Raionul cu cel mai mare grad de acoperire cu servicii pentru persoanele cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale;
- Raionul cu cel mai mare grad de acoperire cu servicii pentru copii vulnerabili;
- Raionul cu cel mai mic grad de acoperire cu servicii pentru persoanele cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale;
- Raionul cu cel mai mic grad de acoperire cu servicii pentru copii vulnerabili

Compania sociologică selectată va fi responsabilă de: pilotarea instrumentelor de cercetare, realizarea cercetării cantitative și calitative în teren, introducerea și analiza statistică a datelor colectate și prezentarea rapoartelor în cifre și diagrame, precum și a descifrărilor interviurilor aprofundate și focus grupurilor realizate.

Cercetarea va include trei etape de bază: de pregătire, de colectare a datelor și de procesare și analiză a datelor.

**La etapa de pregătire** a studiului, compania sociologică va îndeplini următoarele sarcini:

Formatarea și pregătirea chestionarelor pentru tipar.

Pilotarea chestionarelor în teren în raioanele de limbă română și rusă. Elaborarea raportului în baza pilotului efectuat.

Îmbunătățirea chestionarelor în rezultatul pilotării de comun acord cu expertul Fundației Soros-Moldova, care a elaborat chestionarele.

Tipărirea fișelor de colectare a datelor și chestionarelor pentru structurile teritoriale de asistență socială (33 unități) și pentru un potențial de 400 OSC-uri active/funcționale la nivel local. Chestionarele vor fi tipărite în ambele limbi - română și rusă, reieșind din numărul raioanelor cu populație majoritară vorbitoare de aceste limbi pe țară.

Elaborarea instrucțiunilor pentru operatori și multiplicarea lor.

Instruirea operatorilor, inclusiv în tehnici de comunicare ușor de înțeles pentru persoanele cu dizabilități.

**La etapa de colectare a datelor**, compania de sociologică va efectua următoarele sarcini:

Colectarea datelor în baza fișelor de colectare și chestionarea structurilor teritoriale de asistență socială și OSC-urilor active la nivel local în cele 33 unități teritorial administrative.

Efectuarea a 24 focus grupuri, inclusiv cu 12 prestatori de servicii (APL-uri și OSC-uri) și 12 beneficiari de servicii din grupurile țintă pentru studiu, din raioanele selectate conform criteriului privind gradul de acoperire cu servicii pentru fiecare grup țintă.

Realizarea a 5 interviuri aprofundate cu reprezentanții autorităților publice centrale responsabile de politicile în domeniul serviciilor sociale, inclusiv, monitorizarea, evaluarea și acreditarea acestora.

Verificarea internă a corectitudinii efectuării chestionării în teren și completării chestionarelor și fișelor de colectare a datelor.

**La etapa de procesare și analiză a datelor**, compania sociologică va efectua următoarele sarcini: Prelucrarea întrebărilor deschise din chestionare și închiderea lor de comun acord cu expertul Fundației Soros-Moldova.

Introducerea datelor colectate în computer și procesarea lor în baza Programului soft SPSS.

Analiza statistică a datelor în funcție de variabilele indicate de expertul Fundației Soros-Moldova.

Elaborarea raportului statistic, care va include descrierea procesului de cercetare, a modalității de selectare a respondenților, rezultatele pilotării, problemele cu care s-a confruntat compania pe parcursul cercetării și modalitățile de depășire a lor.

### **Rezultatele așteptate**

Raportul despre rezultatele efectuării etapei pilot cu propuneri pentru îmbunătățirea chestionarelor.

Baza de date inițială în SPSS (pe CD).

Rezultatele integrale ale cercetării prezentate în funcție de cerințele metodologice față de analiza statistică a datelor (frecvențe, variabile, index).

Raport statistic final prezentat în tabele și diagrame în EXCEL.

Transcrierea interviurilor aprofundate și a focus grupurilor în format electronic.

### **Termene de realizare a cercetării**

Cercetarea cantitativă și calitativă se va desfășura pe o perioadă de 6 săptămâni de la semnarea contractului cu compania sociologică selectată: 1 săptămână pentru pilotarea chestionarelor și elaborarea raportului de pilotare, 4 săptămâni pentru colectarea datelor în cele 33 unități teritoriale administrative și 1 săptămână pentru procesarea, analiza datelor și elaborarea Raportului statistic final cu tabele și diagrame în EXCEL. În baza datelor oferite de compania sociologică expertul Fundației Soros-Moldova va elabora Raportul final de cercetare.

### **Calificarea și experiența necesară pentru executarea contractului**

Cel puțin 3 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).

Rețea națională dezvoltată de operatori calificați.

Experiență anterioară și abilități de a gestiona un contract cu donatorii, de a opera în limitele unui buget, utilizarea unui sistem contabil potrivit normativelor în vigoare.

Abilități de comunicare și interpersonale necesare pentru a colabora cu reprezentanții administrației publice centrale și locale, prestatorii de servicii și cu persoane cu dizabilități.

### **Compania sociologică va prezenta separat oferta tehnică și oferta financiară.**

#### **Oferta tehnică va include:**

- Descrierea metodelor de colectare și procesare a datelor, inclusiv de selectare a respondenților pentru focus grupuri.
- Graficul activităților cu date concrete și rezultatele așteptate.
- Lista operatorilor din teren.
- Lista cercetărilor sociologice efectuate în ultimii 5 ani de organizație la nivel național sau regional cu descrierea scurtă a obiectivelor lor.
- CV-urile experților calificați care vor fi implicați în pregătirea, colectarea, monitorizarea procesului de cercetare și analiza datelor colectate.

**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 0) în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.** Documentele justificative vor fi prezentate companiei câștigătoare la semnarea contractului.

## **Depunerea dosarului**

**Termenul limită de prezentare a dosarului: 11 mai 2018, ora 12:00.**

Dosarul va include atât oferta tehnică, precum și cea financiară. Ofertele tehnică și financiară se vor prezenta în două plicuri sigilate separate. Respectiv, prin poșta electronică vor fi transmise două e-mail-uri diferite, cu mențiunile aferente.

Detalii privind modalitatea de înaintare a ofertelor pot fi găsite în [Instrucțiunile pentru ofertanți](#).

**Ofertele vor fi expediate** la următoarea adresă: Fundația Soros-Moldova, Chișinău, MD-2001, str. Bulgară nr. 32, sau prin e-mail la adresa [evacarciuc@soros.md](mailto:evacarciuc@soros.md), în conformitate cu instrucțiunile pentru ofertanți.

**Ofertele tehnice vor fi deschise la data de 11 mai 2018, ora 14:00, la sediul Fundației.**

Pentru informații suplimentare, ne puteți contacta la tel: 270031, 270232, 274480, fax 270507, Alexandru Florea, director de proiect, e-mail: [aflorea@soros.md](mailto:aflorea@soros.md), Ștefan Ivanov, asistent de proiect, e-mail: [sivanov@soros.md](mailto:sivanov@soros.md)