

Specificații tehnice

Numărul procedurii de achiziție: ocde-b3wdp1-MD-1658491090978						
Obiectul achiziției: Servicii de instruire profesională pentru colaboratorii CNAS pe parcursul semestrului II, anul 2022						
Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Produsul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
Achiziționarea serviciilor de instruire profesională pentru colaboratorii CNAS pe parcursul semestrului I al anului 2022						
Lotul 1 <i>Eficientizarea activității profesionale</i>	Organizarea și desfășurarea cursurilor de dezvoltare profesională cu tematica „Eficientizarea activității profesionale”			1. Domeniul în care se organizează activitățile de dezvoltare profesională <i>Eficientizarea activității profesionale</i> 2. Tipul de instruire Internă 3. Obiectivele generale de dezvoltare profesională referitoare la cunoștințele care trebuie să fie acumulate și abilitățile care trebuie să fie dezvoltate de către funcționarii publici în urma participării acestora la activitățile de instruire Aprofundarea cunoștințelor privind prestarea serviciilor publice de calitate. 4. Subiectele/tematicile de instruire obligatorii de a fi examinate Prestarea serviciilor publice: Conceptul de servicii publice; -	Organizarea și desfășurarea cursurilor de dezvoltare profesională cu tematica „Eficientizarea activității profesionale”, după cum urmează: - 4 cursuri de instruire cu durată de 24 de ore academie fiecare curs, 30-31 de participați în grup. - Numărul total de participanți – 122. Academia va elabora, de comun cu direcția resurse umane din cadrul CNAS, planul-grafic de realizare a cursurilor de dezvoltare profesională, în termen de 3 zile lucrătoare de la semnarea contractului. Cursurile se vor realiza în format online, prin intermediul Platformei ZOOM. La solicitarea CNAS, cursurile pot fi realizate și în format offline.	Moldova Standard

			Tipologia serviciilor publice și organizarea acestora; - Managementul calității serviciilor publice: Metode și tehnici utilizate în prestarea serviciilor publice de calitate; Îmbunătățirea calității prestării serviciilor publice; Aspecte privind cadrul normativ și instituțional în vederea prestării serviciilor publice de calitate. - Metodele moderne de prestare a serviciilor publice, bunele practici naționale și europene, inclusiv prin lărgirea aplicării Tehnologiilor Informaționale în prestarea serviciilor publice. - Normele, standardele de interacțiune cu clienții. - Comunicarea cu clienții. Comportamentul cu beneficiarii deserviți. Dezvoltarea abilităților de analiza și sinteză, procesare a informațiilor, întocmire a rapoartelor, notelor informative. Primirea și examinarea petițiilor și adresărilor cu întocmirea răspunsurilor: - Dezvoltarea abilităților de analiza și sinteză. Procesarea informațiilor - Întocmire a rapoartelor - întocmire a notelor informative - Primirea și examinarea petițiilor și adresărilor cu întocmirea răspunsurilor Gestionarea timpului la locul de muncă: - Dezvoltarea abilităților de gestionare eficientă a timpului la locul de muncă - Metode și tehnici de gestionare a timpului - Mobilizarea în condiții de efort maxim - Luarea deciziilor rapide cu cele mai optime soluții	Agenda cursului de instruire va fi elaborată în strictă conformitate cu subiectele solicitate de către CNAS (pct.4), dar, la solicitare, precum și urmare a evaluării necesităților de instruire, Agenda poate fi ajustată. Activitățile de instruire vor fi realizate în conformitate cu cerințele Standardului internațional ISO 21001:2021. Participanții delegați la instruire vor susține <i>evaluarea inițială, evaluarea finală a cunoștințelor</i> prin Chestionar de tip <i>google form</i>. Academia va prezenta participanților la curs materiale de instruire, pe suport electronic. Lecțiile vor fi prestate de către formatori certificați ai Academiei, cu experiență relevantă în domeniul profesat, precum și în domeniul instruirii adulților și care sunt incluși în baza de date a formatorilor cursurilor de dezvoltare profesională. La sfârșitul fiecărui curs Academia va realiza, prin Chestionar google form, evaluarea satisfacției beneficiarilor. Participanților la curs care au frecventat toate orele, au susținut	
--	--	--	--	---	--

			5. Durata acceptată pentru activitățile de instruire Minim 24 ore academice de instruire pentru un grup. 6. Informația succintă privind grupul-țintă pentru care se organizează instruirea 6.1 Categoria de participanți angajați cu funcții de conducere/ execuție din cadrul CNAS 6.2 Domeniul de competență al participanților Administrarea și gestionarea eficientă a sistemului public de asigurări sociale 6.3 Numărul de participanți 122 participanți. 6.4 Numărul de grupe Semestrul II, 2022 – 4 grupe 6.5 Informația privind preferințele din punctul de vedere al realizării programelor de instruire 6.5.1 Realizarea activităților de instruire la distanță, după caz, în contextul situației epidemiologice din Republica Moldova; 6.5.2 Elaborarea de comun cu direcția resurse umane din cadrul CNAS a planului-grafic de desfășurarea activităților de instruire în termen de 3 zile de la încheierea contractului de prestare a serviciilor de instruire. 6.5.3 Elaborarea și furnizarea materialelor de suport participanților la curs; 6.5.4 Adaptarea programului de instruire elaborat inițial la necesitățile specifice ale funcționarilor	proba de evaluare finală cu calificativul „Admis”, vor primi certificat de participare la curs, modelul căruia este aprobat de Senatul Academiei. Academia va prezenta, în decurs de 3 zile lucratoare, după finalizarea cursurilor, Mapa cursurilor, care va conține: Agenda cursului, Lista participanților, inclusiv dovada frecventării de către aceștia a lecțiilor, suportul de curs, raportul de evaluare inițială, raportul de evaluare finală, raportul de evaluare a satisfacției beneficiarilor	
--	--	--	--	--	--

				publici/CNAS și îl realizează în strictă conformitate cu contractul încheiat; 6.5.5 Testarea cunoștințelor și abilităților posedate de participanți înainte de a realiza activitatea de instruire; 6.5.6 Testarea cunoștințelor și abilităților acumulate de către participanți pe parcursul instruirii, inclusiv în comparație cu cele avute. Testarea menționată se va realiza la sfârșitul activității de instruire; 6.5.7 Întocmirea Raportului privind evaluarea activității de instruire de către prestator, care va cuprinde: - Tabloul de prezență a persoanelor la activitatea de instruire; - Rezultatele testării cunoștințelor și abilităților posedate de participanți înainte de a realiza activitatea de instruire; - Rezultatele testării cunoștințelor și abilităților acumulate de către participanți pe parcursul instruirii, în comparație cu cele avute. 6.5.8 Folosirea stilului interactiv de instruire, evitând sesiunile teoretice de lungă durată (orele teoretice nu depășesc 25% din totalul de ore planificate). Cursul de instruire se va desfășura în limba română; 6.5.9 Eliberarea certificatelor de participare/absolvire a activității de instruire.		
--	--	--	--	---	--	--

Semnat:_____ Numele, Prenumele: **Oleg BALAN** În calitate de: **Rector**

Ofertantul: **Academia de Administrare Publică** Adresa: **mun. Chișinău, strada Ialoveni, 100**