

Anexa nr. 22
Specificații tehnice

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 2, 3, 4, 6, 7, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1, 5,]

Numărul procedurii de achiziție <u>ocds-b3wdp1-MD-1771919686250</u> din 24.02.2026
Obiectul de achiziției: Servicii de instruire profesionale pentru colaboratorii CNAS pe parcursul anului 2026

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 profesionale pentru colaboratorii CNAS pe parcursul anului 2026						
Lotul V tematica de instruire <i>Dezvoltarea abilităților de deservire a beneficiarilor de servicii prestate de către CNAS</i>				1. Domeniul în care se organizează activitățile de dezvoltare profesională <i>Dezvoltarea abilităților de deservire a beneficiarilor de servicii prestate de către CNAS</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 <i>Dezvoltarea abilităților angajaților din cadrul subdiviziunilor structurale ale CNAS privind deservirea beneficiarilor de servicii prestate de către CNAS</i> 4. Subiectele/tematicile de instruire obligatorii de a fi examinate Etica și comportamentul profesional în relația cu publicul. Standardele de calitate și indicatorii de performanță în procesul de deservire a beneficiarilor.	1. Domeniul în care se organizează activitățile de dezvoltare profesională <i>Dezvoltarea abilităților de deservire a beneficiarilor de servicii prestate de către CNAS</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 <i>Dezvoltarea abilităților angajaților din cadrul subdiviziunilor structurale ale CNAS privind deservirea beneficiarilor de servicii prestate de către CNAS</i> 4. Subiectele/tematicile de instruire obligatorii de a fi examinate Etica și comportamentul profesional în relația cu publicul. Standardele de calitate și indicatorii de performanță în procesul	Moldova standard

			Lucrul cu beneficiarii agresivi. Tehnici practice pentru a asculta activ și a răspunde nevoilor beneficiarilor. Feedback-ul cetățenilor. Atitudinea proactivă și orientarea spre beneficiar. Tehnici de empatie și limbaj pozitiv. Colaborarea internă și externă. Gestionarea situațiilor dificile și a beneficiarilor nemulțumiți. 5. Durata acceptată pentru activitățile de instruire Minim 8 ore academice de instruire pentru un grup. 6. Informația succintă privind grupul-țintă pentru care se organizează instruirea 6.1 Categoria de participanți Funcționarii publici de execuție/conducere din cadrul subdiviziunilor structurale ale CNAS. 6.2 Domeniul de competență al participanților Administrarea și gestionarea eficientă a sistemului public de asigurări sociale 6.3 Numărul de participanți 108 participanți. Numărul de participanți va putea fi mai mare la solicitarea suplimentară a angajaților CNAS. Se va specifica de ofertant care este numărul maxim admis de participanți pentru un grup. 6.4 Numărul de grupe Semestrul I, 2026 – 1 grup. Semestrul II, 2026 – 3 grupe. 6.5 Cerințe minime din punct de vedere al realizării programelor de instruire 6.5.1 Realizarea activităților de instruire cu prezență fizică a	de deservire a beneficiarilor. Lucrul cu beneficiarii agresivi. Tehnici practice pentru a asculta activ și a răspunde nevoilor beneficiarilor. Feedback-ul cetățenilor. Atitudinea proactivă și orientarea spre beneficiar. Tehnici de empatie și limbaj pozitiv. Colaborarea internă și externă. Gestionarea situațiilor dificile și a beneficiarilor nemulțumiți. 5. Durata acceptată pentru activitățile de instruire Minim 8 ore academice de instruire pentru un grup. 6. Informația succintă privind grupul-țintă pentru care se organizează instruirea 6.1 Categoria de participanți Funcționarii publici de execuție/conducere din cadrul subdiviziunilor structurale ale CNAS. 6.2 Domeniul de competență al participanților Administrarea și gestionarea eficientă a sistemului public de asigurări sociale 6.3 Numărul de participanți 108 participanți. Numărul de participanți va putea fi mai mare la solicitarea suplimentară a angajaților CNAS. Se va specifica de ofertant care este numărul maxim admis de participanți pentru un grup. 6.4 Numărul de grupe Semestrul I, 2026 – 1 grup. Semestrul II, 2026 – 3 grupe. 6.5 Cerințe minime din punct de vedere al	
--	--	--	---	--	--

			participanților, cu participarea formatorilor fizic în cadrul Centrului de Instruire al CNAS (or. Chișinău, str. Burebista 108, et.4). Orarul de instruire de la ora 08.00 până la 17.00 în zilele lucrătoare conform orarului de lucru al CNAS. 6.5.2 Elaborarea de comun cu direcția generală 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 prezentarea participanților la activitățile de instruire a materialelor de suport, în colaborare cu direcția generală resurse umane din cadrul CNAS. 6.5.4 Elaborarea programului tematic de instruire cu obiective concrete, stabilite conform necesităților de instruire identificate, î-l prezintă direcției generale resurse umane din cadrul CNAS și î-l realizează conform obiectivelor stabilite și în strictă conformitate cu contractul încheiat. 6.5.5 Adaptează programul tematic de instruire elaborat inițial la necesitățile specifice ale participanților la activitățile de instruire/CNAS. 6.5.6 Asigură calitatea serviciilor de instruire prestate. 6.5.7 Prezentarea direcției generale resurse umane cel puțin 3 întrebări și răspunsuri pentru aprecierea nivelului cunoștințelor și abilităților posedate de participanți, cu cel puțin 5 zile până la desfășurarea activităților de instruire, inclusiv	realizării programelor de instruire 6.5.1 Realizarea activităților de instruire cu prezență fizică a participanților, cu participarea formatorilor fizic în cadrul Centrului de Instruire al CNAS (or. Chișinău, str. Burebista 108, et.4). Orarul de instruire de la ora 08.00 până la 17.00 în zilele lucrătoare conform orarului de lucru al CNAS. 6.5.2 Elaborarea de comun cu direcția generală 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 prezentarea participanților la activitățile de instruire a materialelor de suport, în colaborare cu direcția generală resurse umane din cadrul CNAS. 6.5.4 Elaborarea programului tematic de instruire cu obiective concrete, stabilite conform necesităților de instruire identificate, î-l prezintă direcției generale resurse umane din cadrul CNAS și î-l realizează conform obiectivelor stabilite și în strictă conformitate cu contractul încheiat. 6.5.5 Adaptează programul tematic de instruire elaborat inițial la necesitățile specifice ale participanților la activitățile de instruire/CNAS. 6.5.6 Asigură calitatea serviciilor de instruire prestate. 6.5.7 Prezentarea direcției generale resurse umane cel puțin 3 întrebări și răspunsuri pentru aprecierea nivelului cunoștințelor și	
--	--	--	---	---	--

			colaborarea cu direcția generală resurse umane pentru elaborarea testului de evaluare a cunoștințelor și abilităților posedate/acumulate de participanți, inclusiv în comparație cu acele avute. 6.5.8 Întocmirea Raportului privind evaluarea activității de instruire/ rezultatele participării angajaților CNAS la activitățile de instruire, care va cuprinde: (1) nivelul de înțelegere și asimilare de către participanții la instruire a materialului examinat; (2) atitudinea participanților față de instruire și gradul de implicare a participanților în activitățile de instruire; (3) necesitatea introducerii modificărilor în programul de instruire. 6.5.9 Folosirea metodelor interactive de instruire, care contribuie la satisfacerea necesităților de instruire a participanților. 6.5.10 Evitarea sesiunilor teoretice de lungă durată și asigurarea caracterului practic și aplicativ al programelor de instruire (orele teoretice nu depășesc 25% din totalul de ore planificate). 6.5.11 Desfășurarea activităților de instruire în limba română. 6.5.12 Eliberarea de comun cu Direcția generală resurse umane din cadrul CNAS a certificatelor de participare/absolvire a activităților de instruire pentru angajații CNAS care au fost prezenți la toate orele din cadrul activităților de instruire și au obținut un rezultat de cel puțin 70% la	abilităților posedate de participanți, cu cel puțin 5 zile până la desfășurarea activităților de instruire, inclusiv colaborarea cu direcția generală resurse umane pentru elaborarea testului de evaluare a cunoștințelor și abilităților posedate/acumulate de participanți, inclusiv în comparație cu acele avute. 6.5.8 Întocmirea Raportului privind evaluarea activității de instruire/ rezultatele participării angajaților CNAS la activitățile de instruire, care va cuprinde: (1) nivelul de înțelegere și asimilare de către participanții la instruire a materialului examinat; (2) atitudinea participanților față de instruire și gradul de implicare a participanților în activitățile de instruire; (3) necesitatea introducerii modificărilor în programul de instruire. 6.5.9 Folosirea metodelor interactive de instruire, care contribuie la satisfacerea necesităților de instruire a participanților. 6.5.10 Evitarea sesiunilor teoretice de lungă durată și asigurarea caracterului practic și aplicativ al programelor de instruire (orele teoretice nu depășesc 25% din totalul de ore planificate). 6.5.11 Desfășurarea activităților de instruire în limba română. 6.5.12 Eliberarea de comun cu Direcția generală resurse umane din cadrul CNAS a certificatelor de participare/absolvire a activităților de instruire	
--	--	--	--	--	--

				testarea privind evaluarea cunoștințelor de la sfârșitul activităților de instruire.	pentru angajații CNAS care au fost prezenți la toate orele din cadrul activităților de instruire și au obținut un rezultat de cel puțin 70% la testarea privind evaluarea cunoștințelor de la sfârșitul activităților de instruire.	
--	--	--	--	---	--	--

Semnat: _____

Numele, Prenumele: Juraveli Dumitru

În calitate de: Administrator (Președintele Asociației)

Ofertantul: A.O. SUPERLIKE

Adresa: Mun. Chișinău, str. N. Testemițanu 3/A, ap. 157