

Anexa nr. 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 1004600030235 din 22 Iulie 2022
Obiectul achiziției: <u>Achiziționarea serviciilor de instruire a personalului CNAS, pentru semestrul II a anului 2022</u>

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Produce	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 II a anului 2022						
Lotul 2 tematica de instruire <i>Comunicare a și dezvoltarea personală</i>	Lotul 2 tematica de instruire <i>Comunicarea și dezvoltarea personală</i>	Moldova	”HR Portal” SRL	1. Domeniul în care se organizează activitățile de dezvoltare profesională Comunicarea și dezvoltarea personală 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 Dezvoltarea abilităților de comunicare, prezentare, gestionare eficientă a stresului și conflictelor. Arderea profesională. 4. Subiectele/tematicile de instruire obligatorii de a fi examinate - Dezvoltarea abilităților de comunicare și prezentare. - Informarea persoanelor fizice și juridice privind sistemul public de asigurări	1. Domeniul în care se organizează activitățile de dezvoltare profesională Comunicarea și dezvoltarea personală 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 - Dezvoltarea abilităților de: comunicare și prezentare, gestionare eficientă a stresului și conflictelor; - Înțelegerea fenomenului de ardere profesională și	Moldova Standard

				sociale. Organizarea sistemului de comunicare internă și externă - Îmbunătățirea calității consultațiilor acordate clienților CNAS de către specialiștii din cadrul Centrelor de apel specializate prin intermediul telefonului. - Managementul conflictelor - Negocierea în relațiile cu beneficiarii de servicii publice - Arderea profesională - Cunoașterea psihologică a oamenilor prin aspectele expresive ale personalității - Lucru în echipă. Metode de rezolvare creativă a problemelor apărute în activitate. Sporirea activismului. - Dialogul social - Gestionarea eficientă a stresului. Rezolvarea situațiilor de stres 5. Durata acceptată pentru activitățile de instruire Minim 40 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 conducere/ execuție 6.2 Domeniul de competență al participanților Administrarea și gestionarea eficientă a sistemului public de asigurări sociale 6.3 Numărul de participanți 312 participanți. 6.4 Numărul de grupe Semestrul II, 2022 – 11 grupe. 6.5 Cerințe minime din punct de vedere al realizării programelor de instruire 6.5.1 Realizarea activităților de instruire la	managementul acestuia. 4.Subiectele/tematicile de instruire: - Dezvoltarea abilităților de comunicare și prezentare. - Informarea persoanelor fizice și juridice privind sistemul public de asigurări sociale. Organizarea sistemului de comunicare internă și externă - Îmbunătățirea calității consultațiilor acordate clienților CNAS de către specialiștii din cadrul Centrelor de apel specializate prin intermediul telefonului. - Managementul conflictelor - Negocierea în relațiile cu beneficiarii de servicii publice - Arderea profesională - Cunoașterea psihologică a oamenilor prin aspectele expresive ale personalității - Lucru în echipă. Metode de rezolvare creativă a problemelor apărute în activitate. Sporirea activismului. - Dialogul social - Gestionarea eficientă a stresului. Rezolvarea situațiilor de stres 5. Durata activităților de instruire: 40 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 conducere/ execuție 6.2 Domeniul de competență al participanților	
--	--	--	--	---	---	--

				distanță, după caz, în contextul situației epidemiologice din Republica Moldova. La solicitarea Casei Naționale de Asigurări Sociale desfășurarea instruirilor pot fi 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 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 publici/CNAS și î-l realizează în strictă conformitate cu contractul încheiat; 6.5.5 Testarea cunoștințelor și abilităților posedate de	Administrarea și gestionarea eficientă a sistemului public de asigurări sociale <i>6.3 Numărul de participanți</i> 312 participanți. 6.4 Numărul de grupe Semestrul II, 2022 – 11 grupe. <i>6.5 Cerințe minime din punct de vedere al realizării programelor de instruire</i> 6.5.1 Realizarea activităților de instruire la distanță (utilizând platforma ZOOM), după caz, în contextul situației epidemiologice din Republica Moldova. La solicitarea Casei Naționale de Asigurări Sociale desfășurarea instruirilor pot fi 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 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, exerciții, studii de caz; 6.5.4 Adaptarea programului de instruire elaborat inițial la necesitățile specifice ale funcționarilor publici/CNAS și	
--	--	--	--	---	--	--

				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;	realizarea în strictă conformitate cu contractul încheiat; 6.5.5 Testarea cunoștințelor și abilităților posedate de participanți pre-training 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 post-training; 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, cu prevalarea activităților practice: studii de caz, exerciții individuale și de grup, etc., 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 7. Formatori: ** Cristina Fleștor (offline/online) Rodica Pascari (offline/online)	
--	--	--	--	---	---	--

				6.5.9 Eliberarea certificatelor de participare/absolvire a activității de instruire.	Tamara Moscova (offline/online) Mihaela Negru (online)	
--	--	--	--	---	--	--

**** a se vedea Nota explicativă la Specificații tehnice.**