

PROPUNERE

Servicii de consultanță pentru
**CREAREA UNUI SISTEM EFICIENT DE
INFORMARE ȘI COMUNICARE
ORGANIZAȚIONALĂ INTERNĂ ÎN CADRUL
OFICIULUI AVOCATULUI POPORULUI**

Elaborată pentru
OFICIUL AVOCATULUI POPORULUI

23 octombrie 2019

Vitalie POPA, CMC
Vice – Director, Consultant Senior
vpopa@axa.md

ORGANIZAȚII MAI
EFICIENTE

PERSONAL MAI
COMPETENT

VIITOR MAI
DURABIL

AXA MANAGEMENT CONSULTING

str. Alba Iulia 190/1, of. 35,
Chișinău, MD – 2071,

tel.: +373 22 58 88 54, 58 88 64
fax: +373 22 58 88 54
e-mail: office@axa.md
web: www.axa.md

PREZENTAREA COMPANIEI

AXA Management Consulting este un prestator de servicii profesionale de dezvoltare ce activează preponderent în Republica Moldova, dar și la nivel internațional.

MISIUNEA noastră este de a acorda, prin **activități de consultanță, informare și instruire, sprijin profesionist** companiilor private, organizațiilor publice și neguvernamentale din Republica Moldova în efortul lor de a deveni **organizații model**, respectate de clienți, investitori și donatori pentru **calitatea înaltă a serviciilor și produselor oferite.**

Pentru realizarea acestei misiuni, am dezvoltat, în ultimii 16 ani, un important set de servicii orientate spre beneficiul clienților și partenerilor noștri. Pentru organizațiile neguvernamentale, domeniile de expertiză de bază ale consultanților AXA Management Consulting sunt:

- Managementul resurselor umane
- Dezvoltarea capacităților organizaționale și a competențelor individuale
- Evaluarea proiectelor și a programelor
- Acces la finanțare

Pe parcursul ultimilor ani, calitatea serviciilor de consultanță, training, evaluare și informare oferite de echipa noastră a consolidat reputația pozitivă de partener sigur, de încredere și cu o veritabilă integritate profesională. Aceasta ne ajută să asigurăm o valoare sporită serviciilor oferite și beneficii reale pentru cei cu care colaborăm.

Următoarele instituții publice și donatoare cu activitate de impact la nivel național au beneficiat de serviciile noastre:



La această propunere sunt anexate câteva scrisori de referință din partea beneficiarilor noștri. Pentru mai multe detalii despre proiectele, activitățile și serviciile AXA Management Consulting, va invităm să vizitați www.axa.md.

METODOLOGIA REALIZĂRII SARCINII

Pentru realizarea reușită a sarcinii, propunem ca activitățile ce urmează a fi implementate să fie realizate în conformitate cu următoarele etape:

ETAPA 1 - Analiza necesităților instituționale ale Oficiului Avocatului Poporului pentru asigurarea eficientizării procesului de informare și comunicare internă în cadrul Oficiului.

La această etapă vor fi realizate următoarele activități:

- 1.1. Discuții preliminare cu reprezentanții abilitați ai Oficiului Avocatului Poporului (OAP) pentru clarificarea așteptărilor și identificarea modalității de interacțiune pe parcursul realizării sarcinii;
- 1.2. Analiza documentelor relevante privind modul de funcționare în prezent a sistemului de comunicare internă;
- 1.3. Elaborarea instrumentelor de colectare a datelor: chestionar, ghiduri de interviuri, etc., la necesitate;
- 1.4. Colectarea datelor prin aplicarea instrumentelor elaborate;
- 1.5. Prelucrarea și analiza datelor. Elaborarea unui set de concluzii privind modul de eficientizare a comunicării interne organizaționale.

Livrabile: Raport inițial cu analiza necesităților instituționale.

Perioada de realizare: 15-30 noiembrie 2019.

Numărul de zile: 7

ETAPA 2 - Identificarea instrumentelor pasibile de a fi utilizate de Oficiul Avocatului Poporului întru eficientizarea procesului de informare și comunicare internă în cadrul instituției.

La această etapă vor fi realizate următoarele activități:

- 2.1. Studiul și analiza experienței altor instituții publice și a experiențelor internaționale relevante;
- 2.2. În baza analizei efectuate la prima etapă, vor fi identificate instrumentele ce vor fi utilizate ulterior pentru eficientizarea proceselor de informare și comunicare internă în cadrul OAP;

Livrabile: 1. Studiu comparativ privind experiența altor instituții, inclusiv internaționale
2. Lista și descrierea instrumentelor de comunicare ce vor fi utilizate de OAP

Perioada de realizare: 01-10 decembrie 2019

Numărul de zile: 6

ETAPA 3 - Elaborarea Strategiei de comunicare internă a Oficiului Avocatului Poporului

La această etapă vor fi realizate următoarele activități:

- 3.1. Organizarea unui atelier de planificare strategică în domeniul comunicării interne cu personal relevant;
- 3.2. Identificarea priorităților strategice, a obiectivelor și a activităților de implementat;
- 3.3. Finalizarea textului strategiei de comunicare internă.

Livrabile: 1. Atelierul de planificare strategică realizat
 2. Proiectul Strategiei de Comunicare Internă a OAP

Perioada de realizare: 10 – 18 decembrie 2019.

Numărul de zile: 5

ETAPA 4 - Elaborarea Planului de realizare a Strategiei de comunicare internă a Oficiului Avocatului Poporului

La această etapă vor fi realizate următoarele activități:

- 4.1. Elaborarea planului de implementare a Strategiei;
- 4.2. Identificarea perioadelor de realizare a activităților planului;
- 4.3. Elaborarea indicatorilor de monitorizare și evaluare a procesului de implementare a Strategiei de Comunicare Internă a OAP.

Livrabile: 1. Planul de implementare a Strategiei de Comunicare Internă
 2. Indicatorii de monitorizare și evaluare

Perioada de realizare: 18-25 decembrie 2019.

Numărul de zile: 5

ETAPA 5 - Organizarea unei sesiuni de informare pentru personalul Oficiului Avocatului Poporului cu privire la Strategia de Comunicare internă și punerea în aplicare a Planului de realizare a acesteia

La această etapă vor fi realizate următoarele activități:

5.1. Organizarea unei sesiuni de informare cu participarea întregului personal al OAP;

5.2. Discutarea Strategiei și Planului de acțiuni;

5.3. Operarea modificărilor și ajustărilor în baza sugestiilor formulate.

Livrabile:

1. Sesiunea de informare realizată
2. Fișiere PowerPoint cu prezentarea Strategiei și a Planului
3. Strategia de comunicare internă și Planul de acțiuni actualizate
4. Raportul final de activitate.

Perioada de realizare: 18-28 decembrie 2019.

Numărul de zile: 5

Durata totală de implementare a sarcinii: Noiembrie – 28 decembrie 2019

Numărul total de zile: 28 de zile