



Finanțat de
Uniunea Europeană

TERMENI DE REFERINȚĂ

pentru selectarea unei persoane juridice (prestator de servicii) pentru realizarea evaluării finale a proiectului „Promovarea OSC-urilor în calitate de parteneri în dezvoltarea serviciilor sociale reziliente”

Organizația:	Instituția Privată Keystone Moldova
Tip concurs:	Închis, național (doar pentru persoane juridice rezidente în RM)
Sector:	Servicii sociale
Tipul contractului:	Prestare servicii
Locație:	Republica Moldova
Numărul de zile alocate pentru prestarea serviciilor:	40 zile
Perioada de realizare a sarcinii:	septembrie –noiembrie 2025
Ofertantul	Persoană juridică
Termen limită pentru depunerea dosarelor:	31 august 2025

1. CONTEXT

Keystone Moldova în parteneriat cu Fundația „Dorcas-Moldova și Asociația Obștească pentru Educație „Neoumanist”, implementează proiectul „Promovarea OSC-urilor în calitate de parteneri în dezvoltarea serviciilor sociale reziliente”, finanțat de Uniunea Europeană, co-finanțat de către consorțiul format din cei trei parteneri. Proiectul este implementat în perioada februarie 2023 – ianuarie 2026.

Scopul proiectului este de a sprijini organizațiile locale ale societății civile în furnizarea de servicii sociale incluzive, adecvate vârstei și genului persoanelor vulnerabile din Moldova.

Obiective specifice:

1. Acordarea sprijinului financiar OSC-urilor pentru proiectarea/reproiectarea serviciilor sociale comunitare prin integrarea spălătoriei, igienei personale și socializării pentru grupurile vulnerabile.
2. Construirea de noi parteneriate între OSC-urile locale și autoritățile publice pentru a dezvolta servicii de spălătorie comunitare durabile și adecvate genului.

Acțiunile realizate în cadrul proiectului au contribuit la sporirea accesului pentru OSC la fondurile europene prin organizarea și desfășurarea unui program de granturi pentru proiectarea/reproiectarea serviciilor sociale comunitare pentru grupurile vulnerabile. Astfel, 16 OSC au beneficiat de granturi și





Finanțat de
Uniunea Europeană

suport continuu, asistență tehnică pentru a dezvolta servicii sociale durabile în parteneriat cu autoritățile publice.

Rezultatele principale așteptate:

- Cel puțin 1500 de persoane din grupuri vulnerabile vor beneficia de serviciile sociale dezvoltate în cadrul proiectului;
- 15 OSC-uri și APL-uri cu capacități sporite în dezvoltarea serviciilor reziliente, incluzive de spălătorie, igienă personală și socializare pentru grupurile vulnerabile.

Rolul partenerilor în Proiect:

- *Keystone Moldova* a asigurat managementul integral al Proiectului, inclusiv componenta de sub-grantare a OSC-urilor și a oferit capacitate și asistență pe management de proiect OSC-urilor sub-grantate.
- *AO Asociația pentru Educație Neoumanist* a asigurat transferul de cunoștințe și experiență în dezvoltarea serviciilor sociale durabile și reziliente bazate pe parteneriatul local dintre OSC-urile sub-grantate și APL-uri prin oferirea asistenței tehnice și suportului în dezvoltarea profesională.
- *Fundația Dorcas-Moldova* contribuie la crearea unui mediu favorabil pentru asigurarea sustenabilității financiare a OSC-urilor din domeniul social, cu accent special pe dezvoltarea comunitară și mobilizarea resurselor locale.

2. OBIECTUL EVALUĂRII ȘI GRUPUL ȚINTĂ

Evaluarea este planificată să fie realizată la finele proiectului. Raportul de evaluare va informa partenerii de implementare, donatorii, organizațiile beneficiare de granturi și reprezentanții autorităților publice cu privire la rezultatele proiectului implementat, va evidenția și documenta modificările aduse de intervențiile proiectului pe perioada implementării lui și posibilitatea replicării acestora.

3. SCOPUL ȘI OBIECTIVELE EVALUĂRII

Scopul evaluării îl constituie analiza și aprecierea independentă și neutră a relevanței, eficienței, eficacității, constrângerilor, performanțelor și impactului produs de către activitățile implementate cu suportul Proiectului. Totodată, evaluarea va răspunde la întrebarea dacă efectele pozitive produse pot fi atribuite intervenției proiectului și dacă serviciile create cu suportul proiectului sunt sustenabile. Adicional, evaluarea va scoate în evidență provocările întâmpinate și va documenta lecțiile învățate/bunele practici. Pentru ca activitatea să răspundă scopului evaluării, vor fi utilizate criteriile de evaluare utilizate la nivelul UE – criteriile OCDE / DAC (Principiile DAC pentru Evaluarea Asistenței în Dezvoltare).

Obiectivele de bază ale evaluării sunt următoarele:

- a) să analizeze relevanța proiectului în raport cu necesitățile persoanelor din grupurile țintă și a priorităților autorităților publice;
- b) să evalueze în ce măsură scopul, obiectivele și rezultatele planificate în cadrul proiectului au fost atinse și să analizeze rezultatele obținute prin prisma progresului ulterior pe dimensiunile Proiectului și impactul produs;





Finanțat de
Uniunea Europeană

- c) să analizeze sustenabilitatea proiectului și a serviciilor sociale create și să determine dacă intervențiile implementate pot fi replicate și în ce condiții;
- d) să documenteze experiențele, practicile și provocările în urma intervențiilor și să elaboreze recomandări clare și de perspectivă în vederea adoptării unor strategii eficiente și realiste de către implementatori și partenerii de dezvoltare pentru implementarea unor proiecte similare.

4. TERMENII GENERALI AI EVALUĂRII

Evaluarea trebuie să fie comprehensivă și să includă aprecierea impactului, intervențiilor, indicatorilor de realizare imediată (output) planificați și adiționali (dacă sunt identificați în rezultatul evaluării), precum și a indicatorilor de rezultat ai proiectului planificați și adiționali (dacă sunt identificați în rezultatul evaluării).

Evaluarea va include următoarele categorii de analiză:

- A. **Relevanța:** gradul în care scopul proiectului a fost valabil și pertinent (necesar și potrivit).
- B. **Eficiența:** productivitatea procesului de implementare - cât de bine și cât de cost eficient au fost folosite resursele disponibile pentru a transforma activitățile propuse în rezultatele intenționate.
- C. **Eficacitatea:** măsura în care proiectul și-a atins obiectivele.
- D. **Impactul:** efectul de ansamblu al beneficiilor aduse de proiect.
- E. **Sustenabilitatea:** dacă există probabilitatea ca rezultatele pozitive ale proiectului să continue și după terminarea perioadei de finanțare.

Ofertantul va oferi răspunsuri comprehensive la următoarele întrebări:

- În ce măsură serviciile sociale create de organizațiile sub-grantate sunt relevante pentru contextul social și cât de mult răspund ele nevoilor comunității?
- Care sunt schimbările care s-au produs la nivel de comunitate și la nivel de asigurare a accesului la servicii sociale de calitate pentru grupurile țintă?
- Care este nivelul de capacitate a OSC-urilor ca rezultat a suportului primit din partea echipei proiectului pentru dezvoltarea serviciilor sociale, destinate persoanelor din grupurile vulnerabile?
- Care este nivelul de capacitate a angajaților din serviciile sociale dezvoltate/îmbunătățite ca rezultat a suportului primit din partea echipei proiectului?
- În ce măsură asistența tehnică acordată OSC-urilor beneficiare de granturi a fost eficientă?
- Serviciile create, dezvoltate de către OSC-urile beneficiare de granturi sunt durabile și vor fi livrate pe termen lung după finalizarea proiectelor?
- În ce măsură s-au implicat actorii locali în vederea susținerii funcționării calitative a serviciilor sociale create la nivel local și care este nivelul lor de responsabilitate pentru a asigura durabilitatea lor?
- Care sunt factorii care au contribuit la eficacitatea sau ineficacitatea proiectului?
- Ce factori au contribuit sau au împiedicat realizarea impactului?
- În ce măsură asistența, intervențiile și rezultatele activităților partenerilor de implementare au contribuit la realizarea impactului?



Finanțat de
Uniunea Europeană

- În ce măsură parteneriatele stabilite între organizațiile implementatoare, organizațiile implementatoare și sub-grantate, organizațiile sub-grantate și autoritățile publice au contribuit la realizarea impactului?
- În ce măsură au fost atinși indicatorii stabiliți în cadrul logic al proiectului?

5. METODOLOGIA EVALUĂRII

Expertul/ grupul de experți contractat va elabora metodologia de evaluare, care va include (dar nu se va limita doar la aceasta) următoarele pentru colectarea și analiza datelor:

- Analiza de birou a documentelor relevante (documente de proiect, rapoarte de progres etc.);
- Discuții cu echipa de implementare a proiectului (IP Keystone Moldova, Fundația „Dorcas-Moldova, A.O. pentru Educație „Neoumanist”);
- Interviu cu partenerii și actorii cheie, reprezentanții autorităților publice locale, OSC-urile implementatoare, personalul din serviciile sociale create/dezvoltate în cadrul Proiectului etc.
- Vizite în teren și discuții cu echipele de proiect a organizațiilor sub-grantate;
- Discuții cu beneficiarii serviciilor sociale;
- Focus grupuri cu reprezentanții OSC-urilor sub-grantate, APL-uri și beneficiarii Proiectului;
- Ședințe de consultare, în caz de necesitate.

Prestatorul de servicii contractat va consulta și agreea cu echipa proiectului toate etapele de desfășurare ale evaluării.

Cerințe minime pentru eșantionare:

- Cel puțin 15 interviuri cu autoritățile publice locale;
- Cel puțin 15 interviuri cu reprezentanții OSC-urilor sub-grantate
- Cel puțin 300 interviuri standardizate cu beneficiarii finali ai serviciilor sociale
- Cel puțin 4 focus grupuri (2 cu OSC-uri; 1 cu APL-uri și 1 cu beneficiarii finali) pentru a determina lecțiile învățate

Prestatorul de servicii va elabora un plan detaliat al evaluării finale a proiectului la prima etapă de implementare și-l va consulta cu echipa proiectului.

Instrumentele de cercetare vor fi pilotate în teren și îmbunătățite în caz de necesitate.

6. PERIOADA DE IMPLEMENTARE A EVALUĂRII

40 de zile (septembrie – noiembrie 2025)

7. LIVRABILE, TERMEN DE EXECUȚIE, PLATA PENTRU SERVICII

#	Activități	Livrabile	Termenele de execuție
1.	Analiza de birou a documentelor proiectului.	1. Metodologia evaluării elaborată (aprobată de IP Keystone Moldova) 2. Planul de acțiuni al evaluării	5 zile





Finanțat de
Uniunea Europeană

	Elaborarea detaliată a metodologiei de evaluare și a planului de acțiuni	3. Instrumentele de cercetare elaborate (aprobate de IP Keystone Moldova): - Ghiduri de interviu pentru: beneficiari, reprezentanții organizațiilor implementatoare ale proiectului, autorități locale. - Ghiduri pentru focus grupuri destinate: beneficiarilor, reprezentanților organizațiilor implementatoare ale proiectului, autorităților locale.	
2.	Cercetarea de teren și analiza statistică a datelor	- Raport de pilotare a instrumentelor de cercetare elaborat. - Instrumentele de cercetare revizuite în urma pilotării. - Interviurile transcrise. - Baza de date cu informațiile colectate în urma aplicării chestionarului.	20 zile
3.	Elaborarea raportului de cercetare	Prima versiune a raportului elaborată.	5 zile
4.	Ședințe de validare a raportului	Instrumente de cercetare revizuite.	1 zi
5.	Finalizarea raportului (inclusiv comentariilor parvenite la ședința de validare)	- Raportul revizuit în urma ședințelor de validare. - Raportul final scris în limba română aprobat de către IP Keystone Moldova.	1 zi
6.	Traducerea raportului în limba engleză	Raportul tradus în limba engleză aprobat de către IP Keystone Moldova.	3 zile
7.	Editarea și machetarea raportului versiunea în engleză și română	2 rapoarte definitive, scrise în limba română și engleză, aprobate de către IP Keystone Moldova.	5 zile
	TOTAL		40 de zile

8. PRODUSE LIVRABILE

- A. Metodologia de cercetare, inclusiv instrumentele
- B. Raportul de pretestare a instrumentelor de cercetare
- C. Baza de date
- D. Raportul statistic în Excel (distribuția liniară și în funcție de anumite frecvențe)
- E. Raportul analitic, care va include minimum următorul conținut:
 1. Sumar executiv;
 2. Introducere;
 3. Descrierea metodologiei de evaluare;
 4. Analiza situației (cu accentul pe următoarele categorii de analiză: relevanța, eficiența, eficacitatea, impactul, sustenabilitatea);
 5. Analiza oportunităților pentru ghidarea proiectelor ulterioare în domeniu;





Finanțat de
Uniunea Europeană

6. Rezultate cheie (inclusiv practici bune și lecții învățate)
7. Concluzii și recomandări
8. Anexe: TOR, vizite în teren, lista persoanelor intervievate, lista documentelor analizate etc.)

9. CERINȚE DE CALIFICARE

1) Compania (persoana juridică)

- a. Experiență de cel puțin 5 ani în elaborarea și organizarea cercetărilor sociologice în domeniul social;
- b. Experiență anterioară demonstrată de elaborare a studiilor de impact a proiectelor cu prezentarea listei studiilor efectuate și a contactelor persoanelor/companiilor de referință;

2) Liderul de echipă ce va realiza raportul

- a. are studii avansate în domeniul social, cu expertiză de cel puțin 5 ani în elaborarea metodologiilor și a studiilor similare;
- b. Experiență în elaborarea rapoartelor analitice în domeniu;
- c. Experiență de lucru cu autoritățile publice locale și cu organizațiile societății civile.

10. CRITERII DE SELECTARE

Dosarele prestatorilor de servicii care corespund criteriilor și calificărilor necesare, vor fi evaluate tehnic și financiar conform următoarelor criterii:

Criteriu de evaluare	Punctaj
1) Compania (persoana juridică)	
1.1 Experiență de cel puțin 5 ani în elaborarea și organizarea cercetărilor sociologice în domeniul social;	30 puncte
1.2 Experiență anterioară demonstrată de elaborare a studiilor de impact a proiectelor cu prezentarea listei studiilor efectuate și a contactelor persoanelor de referință;	25 puncte
2) Liderul de echipă ce va realiza raportul	
2.1 Studii avansate în domeniul social, cu expertiză de cel puțin 5 ani în elaborarea metodologiilor și a studiilor similare;	10 puncte
2.2 Experiență în elaborarea rapoartelor analitice în domeniu;	10 puncte
2.3 Experiență de lucru cu autoritățile publice locale și cu organizațiile societății civile	10 puncte
3) Oferta financiară	20 puncte
Total	100 puncte

Evaluarea dosarelor va fi realizată în două etape:

- 1) Analiza componentei tehnice a dosarului și a Prestatorului de servicii în raport cu criteriile de evaluare enunțate și calcularea punctajului mediu atribuit.
- 2) Evaluarea ofertelor financiare prin convertirea ofertei financiare în punctaj și calcularea punctajului total evaluat.





Finanțat de
Uniunea Europeană

Prestatorul de servicii cu punctajul total evaluat mai mare va fi desemnat câștigător.

11. COMPONENTA DOSARULUI

Dosarul va fi întocmit strict în conformitate cu Termenii de Referință și va include:

Componenta tehnică

- Scrisoarea de intenție (maximum 2000 de cuvinte), care ar trebui să reflecte toată experiența persoanei juridice în domeniu. Ofertantul urmează să demonstreze experiența sa în desfășurarea evaluărilor finale pentru proiecte din domeniul social, iar echipa care va realiza evaluarea să posede calificările necesare și să demonstreze cunoștințe profunde în domeniu.
- CV-urile **actualizate și semnate** ale Leaderului de echipă și a persoanelor care vor fi implicate în efectuarea evaluării cu indicarea experienței relevante în domeniu și datele de contact ale cel puțin două persoane juridice care au beneficiat de servicii de evaluare/asistență similare oferite.
- Lista cercetărilor, lucrărilor sociologice, rapoartelor și anchetelor anterioare elaborate;
- Lista publicațiilor cu link-uri, dacă este disponibilă;
- Numele și datele de contact ale persoanelor de referință;
- Metodologia de evaluare cu descrierea succintă a obiectivelor de evaluare, a metodelor și tehnicilor propuse pentru colectarea și analiza informației, grila cu indicatorii de evaluare, planul de activități, realizat în strictă conformitate cu Termenii de referință.
- Copia unui extras recent din registrul persoanelor juridice.
- **Anexa nr.1 la ToR** - Declarație pe proprie răspundere cu privire la statutul ofertantului
- Alte documente relevante

Componenta financiară

- **Anexa nr.2 la ToR** - Oferta financiară.
Valuta pentru costul serviciilor va fi specificată în oferta financiară în **MDL (fără TVA)**.

12. TERMENUL DE PREZENTARE A DOSARULUI

Dosarul va fi prezentat până la **31 august 2025, orele 23:59** la următoarea adresă electronică moldova@khs.org cu mențiunea „**A13_Spalatorii_Servicii evaluare finala (nume aplicant)**”

Informații suplimentare pot fi obținute de la Hangan Svetlana, directoare de proiect, e-mail: shangan@khs.org

13. CONDIȚII DE CONTRACTARE

Toate cheltuielile pentru evaluarea proiectului (ex. cheltuieli de deplasare,) vor fi suportate de persoana juridică contractată și vor fi calculate și incluse în oferta financiară.

IP Keystone Moldova va semna un contract de prestări servicii cu persoana juridică pentru desfășurarea Evaluării finale a proiectului. Achitarea serviciilor va fi efectuată în conformitate cu contractul de prestări servicii. Condițiile de plată vor fi negociate și agreeate de ambele părți. Plata va fi efectuată în lei moldovenești, prin transfer bancar.

CONFIDENȚIALITATE ȘI PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL





Finanțat de
Uniunea Europeană

Dosarele de participare înscrise la concurs vor conține, direct sau indirect, date cu caracter personal. Keystone Moldova va asigura confidențialitatea datelor cu caracter personal în procesul de colectare, prelucrare și stocare a acestora în condițiile prevăzute de Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

CONFLICT DE INTERESE

Principiile fundamentale pe care Keystone Moldova dorește să le accentueze în sfera conflictului de interese sunt:

- Toate conflictele de interese potențiale sau care sunt în efect trebuie declarate;
- Nici o persoană nu ar trebui să fie în poziție de decident asupra cazului său;
- Self-dealing-ul este interzis.

ANTIFRAUDĂ ȘI CORUPȚIE

Keystone Moldova aplică cu strictețe politica de zero toleranță la practicile interzise, inclusiv fraudă, corupție, complicitate, practici ne-etice sau ne profesionale și obstrucționarea ofertanților. Keystone Moldova solicită tuturor ofertanților să respecte cel mai înalt standard de etică în timpul procesului de achiziție și implementare a contractului.

SALVGARDARE

Keystone Moldova declară toleranță zero față de toate formele de abuz și exploatare față de copii și adulții vulnerabili.

Prestatorul de servicii va respecta toate legile, reglementările și cele mai bune practici aplicabile cu privire la protecția grupurilor vulnerabile, inclusiv, dar fără a se limita la copii, vârstnici și persoane cu dizabilități, și va implementa politicile, procedurile, instruirea și măsurile de raportare necesare pentru a asigura protecția acestora în timpul desfășurării activităților.

Prestatorul va respecta și va aplica o politică de toleranță zero față de orice formă de abuz sexual, hărțuire sau exploatare. Aceasta include, dar nu se limitează la, orice activitate sexuală cu copii sau alte persoane vulnerabile, și orice favoruri sexuale în schimbul ajutorului sau asistenței. Toți angajații, agenții, subcontractorii sau alți reprezentanți ai Prestatorului vor respecta toate legile și reglementările aplicabile legate de comportamentul sexual necorespunzător și vor urma instruirea necesară pentru a preveni și a răspunde la un astfel de comportament. Prestatorul va investiga și va aborda prompt orice acuzații sau suspiciuni de abuz sau exploatare sexuală și va raporta astfel de incidente autorităților legale corespunzătoare

