

TERMENI DE REFERINȚĂ
privind contractarea unui/unei consultant/e individual/e pentru elaborarea Manualului
operațional al Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități

DATE GENERALE

Organizația:	Instituția Privată Keystone Moldova
Tip concurs:	Național (doar pentru persoane rezidente în Republica Moldova)
Sector:	Protecție socială
Tipul contractului:	Prestare servicii (consultant individual)
Locație:	Republica Moldova
Termen limită de depunere:	12 noiembrie 2026, ora 17:00
Număr estimat de zile:	15 zile
Perioada de implementare:	16 noiembrie – 30 decembrie, 2026

INFORMAȚIE GENERALĂ

I.P. Keystone Moldova (în continuare – Keystone Moldova) a fost fondată în anul 2004 de către organizația Keystone Human Services International din SUA. Misiunea Keystone Moldova constă în promovarea și dezvoltarea oportunităților prin oferirea asistenței tehnice, serviciilor de consultanță, serviciilor directe de suport, realizarea instruirilor și transferul de bune practici, oferirea suportului financiar și administrativ în scopul sporirii gradului de independență și asigurării incluziunii sociale a persoanelor în dificultate din Republica Moldova.

În perioada 01 mai 2026 – 31 octombrie 2029, Keystone Moldova cu suportul financiar al Uniunii Europene, în parteneriat cu Alianța Organizațiilor pentru Persoane cu Dizabilități din Republica Moldova (AOPD) și Ministerul Muncii și Protecției Sociale implementează **Proiectul „Moldova Incluzivă: Comunități pentru Toți”** (în continuare - Proiectul).

Obiectivul general al Proiectului este îmbunătățirea calității vieții și a incluziunii sociale a persoanelor cu dizabilități din Republica Moldova prin consolidarea sprijinului comunitar și familial și reducerea dependenței de îngrijirea rezidențială.

Obiectivele specifice ale Proiectului:

- 1) Pilotarea unui model coordonat de management de caz privind dezinstituționalizarea adulților cu dizabilități din Centrul de Plasament Temporar pentru Persoane cu Dizabilități (Adulte), com.Bădiceni, mun.Soroca;
- 2) Extinderea și consolidarea rețelei de servicii sociale comunitare pentru persoanele adulte cu dizabilități, în funcție de necesitățile de reintegrare ale beneficiarilor din Centrul de Plasament Temporar pentru Persoane cu Dizabilități (Adulte), com.Bădiceni, mun.Soroca.

Proiectul promovează tranziția de la îngrijirea rezidențială către servicii sociale bazate pe comunitate, prin dezvoltarea cadrului metodologic și extinderea serviciilor sociale comunitare destinate persoanelor adulte cu dizabilități. În acest context, vor fi elaborate manuale operaționale pentru serviciile sociale, precum și organizate activități de consolidare a competențelor profesionale ale specialiștilor implicați în dezinstituționalizarea persoanelor cu dizabilități.

SCOPUL ȘI SARCINILE CONSULTANȚEI

În cadrul Proiectului, Keystone Moldova contractează un/o consultant(ă) pentru elaborarea **Manualului operațional al Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități**.

Scopul consultanței constă în elaborarea Manualului operațional al Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități, care să ofere un cadru procedural unitar privind organizarea, funcționarea și prestarea Serviciului, în conformitate cu cadrul normativ și standardele minime de calitate.

Manualul operațional este un ghid aprobat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, care conține proceduri, instrumente de lucru și modele de documente cu menirea de a ajuta prestatorul de servicii și specialiștii implicați ca să asigure prestarea eficientă a Serviciului.

Manualul operațional este destinat prestatorilor de servicii, personalului angajat în acest serviciu și altor specialiști în domeniu.

Manualul operațional va fi elaborat în conformitate cu cadrul normativ național și internațional în domeniul protecției persoanelor cu dizabilități, inclusiv cu prevederile [Hotărârii Guvernului nr.198/2019 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități și a Standardelor minime de calitate](#).

SARCINI SPECIFICE ÎN CADRUL CONSULTANȚEI ȘI LIVRABILE

Consultantul/consultanta va realiza toate activitățile necesare pentru elaborarea Manualului operațional, inclusiv analiza cadrului normativ, consultarea documentelor relevante, participarea la ședințele de lucru și integrarea recomandărilor formulate de Ministerul Muncii și Protecției Sociale, Keystone Moldova, alți parteneri.

Nr.r.	Descrierea sarcinilor	Livrabile	Număr zile de consultanță	Termen de realizare
1.	Elaborarea conceptului Manualului operațional al Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități	Conceptul Manualului operațional al Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități	1 zi	18 noiembrie 2026
2.	Elaborarea primei versiuni a Manualului operațional al Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități, inclusiv dezvoltarea procedurilor operaționale, instrumentelor de lucru, modelelor de documente și anexelor aferente	Proiectul Manualului operațional al Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități	11 zile	4 decembrie 2026
3.	Participarea la ședința comună de consultare a Manualului operațional	Raportul de sinteză privind recomandările formulate în cadrul ședinței de consultare	1 zi	15 decembrie 2026

4.	Redactarea variantei finale a Manualului operațional în corespundere cu recomandările formulate de către Keystone Moldova și Ministerul Muncii și Protecției Sociale	Versiunea finală a Manualului operațional al Serviciului de asistență telefonică gratuită pentru persoanele cu dizabilități	2 zile	23 decembrie 2026
----	--	---	--------	-------------------

Versiunea preliminară a Manualului operațional va fi supusă consultării cu Keystone Moldova, Ministerul Muncii și Protecției Sociale, AOPD, alți parteneri. Consultantul/consultanta va integra recomandările acceptate, iar versiunea finală va fi prezentată spre coordonare către Keystone Moldova.

Toate livrabilele vor fi prezentate în format electronic (Microsoft Word), în limba română. Livrabilele vor fi considerate acceptate după examinarea și aprobarea acestora de către Keystone Moldova.

CALIFICĂRI ȘI EXPERIENȚĂ NECESARE

- Studii universitare și/sau postuniversitare în domeniul științelor socio-umane sau alte domenii relevante pentru prestarea serviciilor de consultanță;
- Experiință de cel puțin 5 ani în domeniul incluziunii sociale a persoanelor cu dizabilități;
- Experiință demonstrată în elaborarea manualelor operaționale, ghidurilor metodologice și a altor documente tehnice în domeniul protecției persoanelor cu dizabilități;
- Experiință de lucru cu autoritățile publice centrale și locale, cu organizațiile societății civile și partenerii de dezvoltare.

CRITERII DE EVALUARE A OFERTELOR

Nr.	Criteriu	Punctaj maxim
1.	Studii universitare și/sau postuniversitare în domeniul științelor socio-umane sau alte domenii relevante	15
2.	Experiință de cel puțin 5 ani în domeniul incluziunii sociale a persoanelor cu dizabilități	30
3.	Experiință demonstrată în elaborarea manualelor operaționale, ghidurilor metodologice	30
4.	Experiință de lucru cu autoritățile publice centrale și locale, cu organizațiile societății civile și partenerii de dezvoltare	15
5.	Oferta financiară	10
	Total	100

PROCEDURA DE APLICARE

Dosarul de aplicare va fi întocmit în conformitate cu **Termenii de referință** și va include:

- CV-ul actualizat;
- Lista lucrărilor relevante elaborate (linkuri/documente);
- Oferta financiară (MDL), cu toate taxele incluse (**Anexa 1 UE DI 005 Oferta Financiară**);
- Declarație pe proprie răspundere (**Anexa 2 UE DI 005 Declarație**).

Toate documentele expediate urmează a fi datate și semnate de către candidat(ă).

Keystone Moldova își rezervă dreptul de a solicita informații suplimentare, interviuri sau clarificări privind experiența profesională a candidaților.

Termenul limită de prezentare a dosarelor este **12 noiembrie 2026, ora 17:00**, la adresa de email: **moldova@khs.org**, cu mențiunea „**2026_UE_DI_005_(nume aplicant)**”

Informații suplimentare pot fi obținute de la **Marcela Dilion-Strechie**, directoare de proiect, e-mail: **mstrechie@khs.org**, tel. +373 68680447.

Întrebările de clarificare pot fi transmise în formă scrisă pe adresa de email **mstrechie@khs.org** până la data de **9 noiembrie 2026, ora 14:00**.

CONDIȚII DE PLATĂ

Plata serviciilor va fi efectuată în baza contractului și după acceptarea livrabililor de către Keystone Moldova.

CONFIDENȚIALITATE ȘI PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

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.195/2024 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, în conformitate cu legile aplicabile.