



Termeni de referință pentru selectarea unei companii de PR ori de consultanță pentru elaborarea strategiei de comunicare instituțională a ANSP

Informații generale

Proiectul moldo-elvețian „Viața sănătoasă: reducerea poverii bolilor netransmisibile” vine să contribuie la îmbunătățirea stării de sănătate a populației țării, în special, din zonele rurale, prin reducerea poverii bolilor netransmisibile. Viziunea noastră este ca Republica Moldova, către anul 2030, să-și atingă obiectivele privind Acoperirea universală cu servicii medicale (UHC) și a Obiectivelor de Dezvoltare Durabilă (ODD) legate de sănătate. Urmând această viziune, am trasat trei rezultate pentru a atinge obiectivul propus:

- **Rezultatul 1:** Instituțiile din domeniul sănătății promovează „best byes” sau cele mai eficiente intervenții ale OMS și își desfășoară activitatea bazată pe evidențe, având o abordare multisectorială, pentru îmbunătățirea cunoștințelor pentru sănătate a populației;
- **Rezultatul 2:** Serviciile integrate de calitate sunt susținute prin regulamente și instruirea prestatorilor de servicii pentru îmbunătățirea prevenirii și gestionării BNT;
- **Rezultatul 3:** Populația își asumă responsabilitatea pentru propria sănătate, își apără propriile interese pentru sănătate și responsabilizează factorii de decizie să răspundă la nevoile chiar și a celor mai vulnerabili pacienți cu BNT.

Ținând cont de reformele majore în curs de desfășurare în Republica Moldova, proiectul „Viața sănătoasă: reducerea poverii bolilor netransmisibile” sprijină autoritățile în domeniile de consolidare a sănătății publice, a promovării sănătății și asistenței medicale primare, atât la nivel național cât și local.

Strategia de comunicare este un instrument de management, menit să dezvolte viziunea, imaginea și cultura instituțională. Documentul descrie abordarea în care instituția își atinge obiectivele strategice și fluxurile de comunicare pe intern și extern. Pentru a reuși în consolidarea sănătății publice și în promovarea sănătății, autoritatea națională din domeniu, Agenția Națională pentru Sănătate Publică (ANSP) este interesată și are nevoie de o strategie de comunicare instituțională cu un plan de acțiuni pentru anii 2024-2025.

Strategia de comunicare va contribui la dezvoltarea ANSP ca instituție, fiind parte a managementului strategic. Proiectul va acorda suport în elaborarea Strategiei de comunicare instituționale pentru toate domeniile de competență atribuite prin actele normative în vigoare, astfel ca documentul să contribuie la organizarea

comunicării instituționale, precum și la dezvoltarea capacităților de comunicare ale angajaților serviciului de sănătate publică pentru a crește percepția imaginii instituționale de către partenerii și beneficiarii ANSP.

Activitatea de elaborare a Strategiei de comunicare instituțională a ANSP este parte componentă a Rezultatului 1 al proiectului (vezi mai sus) cu *activitatea 1.3. de susținere continuă a consolidării instituționale a ANSP* și sub-activitatea 1.3.2. *de acordare a suportului în elaborarea Strategiei de comunicare a ANSP*.

Pentru a asigura elaborarea Strategiei de comunicare instituțională a ANSP, proiectul „Viață sănătoasă: reducerea poverii bolilor netransmisibile” preconizează contractarea unei companii de consultanță, care să elaboreze strategia de comunicare instituțională cu planul de comunicare strategică pentru anii 2024-2025.

Proiectul își desfășoară activitatea în Republica Moldova prin intermediul Unității de Facilitare a Proiectului (UFP), cu sediul la Chișinău.

Obiectiv

Elaborarea strategiei de comunicare instituțională a ANSP și a planului de comunicare strategică pentru anii 2024-2025 care vor contribui la organizarea comunicării instituționale, precum și la dezvoltarea capacităților de comunicare ale angajaților serviciului public de sănătate și va crește percepția imaginii instituționale de către partenerii și beneficiarii ANSP.

Sarcini de bază

Sub supravegherea și în strânsă colaborare cu Experta în comunicare a proiectului, compania va realiza următoarele sarcini:

1. Va identifica locul Strategiei de comunicare instituțională a ANSP între prioritățile instituției și va acorda suport conducerii ANSP în formularea viziunii actualizate a organizației, precizând scopul, poziționarea, strategia, valorile, cultura, identitatea vizuală și instituțională;
2. Va realiza auditul comunicării interne și externe curente, folosind instrumentele specifice pentru cercetarea culturii și imaginii instituționale (ex: cartografierea părților interesate, analiza crizelor prin care a trecut instituția, recenziile pe social media, reclamațiile, litigiile, focus grupuri cu angajații privind loialitatea, fidelitatea, cultura internă etc.);
3. Va dezvolta metoda cadrului de comunicare strategică;
4. Va dezvolta obiectivele de comunicare strategică, în baza cadrului de comunicare strategică validat de conducerea ANSP;
5. Va facilita ateliere de lucru cu membrii Conducerii ANSP și a secției de comunicare cu mass-media pentru a dezvolta strategia;

6. Va defini indicatorii de monitorizare și evaluare a comunicării care trebuie atinși în planul de comunicare;
7. Va scrie strategia de comunicare instituțională a ANSP și planul de comunicare pentru anii 2024-2025;
8. Va dezvolta un plan de instruire pentru aplicarea strategiei de comunicare instituțională a ANSP.

Calificarea și competențele necesare

- Studii superioare în domeniul comunicării și relațiilor publice, management al organizațiilor sau management administrativ, alte domenii relevante;
- Experiență dovedită în elaborarea strategiilor de comunicare;
- Experiență de lucru în serviciile de presă din sectorul public și/sau privat;
- Experiență în dezvoltarea și aplicarea strategiilor de comunicare instituțională, inclusiv de dezvoltare a brandului;
- Experiență în dezvoltarea și furnizarea de ateliere de comunicare pentru clienții corporativi;
- Experiență (cel puțin 2 ani) în dezvoltarea, proiectarea, producția și diseminarea produselor de comunicare;
- Nivel înalt de profesionalism și capacitate de a lucra independent și în situații de înaltă presiune și termeni restrânși;
- Excelente abilități de comunicare și scriere în limba română, limba engleză este un avantaj.

Activități, efort și rezultate (output-uri)

1. Realizarea interviurilor cu membrii Conducerii ANSP pentru identificarea locului Strategiei de comunicare instituțională a ANSP și formularea viziunii actualizate a organizației – **5 interviuri**;
2. Realizarea focus grupurilor cu angajații de la trei niveluri de management pentru identificarea nivelului culturii interne, valorilor și percepției imaginii – **3 focus grupuri**;
3. Elaborarea și prezentarea Raportului despre situația actuală privind imaginea, valorile, cultura instituțională – **1 raport detaliat** (max. 2-3 pag) și **1 ppt**;
4. Furnizarea atelierelor de lucru cu membrii Conducerii ANSP și a secției de comunicare cu mass-media pentru a dezvolta strategia – **5 ateliere de lucru**;
5. Elaborarea și prezentarea spre aprobare Conducerii ANSP a Cadrului strategic de comunicare și a Notei strategice/Strategic memo cu descrierea provocărilor și a programului de comunicare care va ajuta organizația să depășească provocările – **Cadrul strategic (1 tabel) și Nota strategică (max. 6-10 pag)**;

6. Elaborarea și prezentarea spre aprobare a obiectivelor de comunicare strategică – **1 ppt**;
7. Elaborarea și prezentarea spre aprobare Conducerii ANSP a strategiei de comunicare instituțională a ANSP cu planul de comunicare pentru anii 2024-2025 – strategia de comunicare instituțională a ANSP cu planul de comunicare pentru anii 2024-2025 (**1 document, max. 70 pag**);
8. Elaborarea planului de instruire pentru aplicarea strategiei de comunicare instituționale a ANSP – Plan de instruire (**max. 2 pag**).

Specificații:

Activitatea companiei va începe imediat ce contractul de prestări servicii va fi încheiat și va dura până la 30 septembrie 2023.

Toate materialele elaborate în limitele prezentului contract trebuie predate partenerului în conformitate cu termenele indicate în contract.

Cerințe pentru îndeplinirea dosarului de intenție și termenul limită pentru depunere:

- Scrisoare de intenție în care este subliniat modul în care compania își va îndeplini sarcinile și cum înțelege aceasta termenii de referință.
- Un plan de lucru provizoriu cu indicarea intervalelor de timp.
- Un exemplu a unei strategii dezvoltate sau aplicate recent.
- Copia Certificatului de înregistrare a companiei.
- Propunerea financiară detaliată.

Prețurile vor fi indicate în lei moldovenești, la cota de 0%TVA. Dosarul va fi expediat proiectului la adresa de e-mail: info@viatasan.md.

Data limită de înscriere la concurs: 5 martie, ora 24:00. Propunerile primite după această dată nu vor fi luate în considerare.

	Descrierea serviciului	Preț FĂRĂ TVA (20%), MDL	Valoarea TVA, MDL	Preț cu TVA (20%), MDL	Complianța cu output-urile solicitate
1	5 interviuri cu membrii Conducerii ANSP pentru identificarea locului Strategiei de comunicare instituțională a ANSP și				<i>Ofertanții vor comenta subliniind abaterile și excepțiile de la Termenii de referință</i>

	formularea viziunii actualizate a organizației				
2	3 focus grupuri cu angajații la trei niveluri de management pentru identificarea nivelului culturii interne, valorilor și percepției imaginii				<i>Ofertanții vor comenta subliniind abaterile și excepțiile de la Termenii de referință</i>
3	1 raport detaliat a situației actuale privind imaginea, valorile, cultura instituțională (max. 2-3 pag) și 1 prezentare				<i>Ofertanții vor comenta subliniind abaterile și excepțiile de la Termenii de referință</i>
4	5 ateliere de lucru cu membrii Conducerii ANSP și a secției de comunicare cu mass-media pentru a dezvolta strategia				<i>Ofertanții vor comenta subliniind abaterile și excepțiile de la Termenii de referință</i>
5	1 Cadru strategic de comunicare (1 tabel) și 1 Notă strategică/Strategic memo (max. 6-10 pag) cu descrierea provocărilor și a programului de comunicare care va ajuta organizația să depășească provocările				<i>Ofertanții vor comenta subliniind abaterile și excepțiile de la Termenii de referință</i>
6	Obiective de comunicare strategică (1 ppt)				<i>Ofertanții vor comenta subliniind abaterile și excepțiile de la Termenii de referință</i>

7	Strategia de comunicare instituțională a ANSP cu planul de comunicare pentru anii 2024-2025				<i>Ofertanții vor comenta subliniind abaterile și excepțiile de la Termenii de referință</i>
8	Plan de instruire pentru aplicarea strategiei de comunicare instituțională a ANSP				<i>Ofertanții vor comenta subliniind abaterile și excepțiile de la Termenii de referință</i>

Mai multe detalii despre serviciile descrise mai sus le puteți solicita la adresa de e-mail lilia.onea@viatasan.md