TERMENI DE REFERINȚĂ

pentru selectarea unei companii de marketing digital pentru furnizarea seriilor integrate de ateliere în dezvoltarea competențelor de comunicare digitală, Social Media & AI

(Ministerul Sănătății, Agenția Națională pentru Sănătate Publică cu 10 Centre de Sănătate Publică)

1. CONTEXT

Proiectul moldo-elvețian „Viață sănătoasă: reducerea poverii bolilor netransmisibile", implementat de Institutul Elveției pentru Sănătate Publică și Boli Tropicale (Swiss TPH) cu suportul financiar al Guvernului Elveției (SDC), contribuie la consolidarea capacităților instituționale ale Agenției Naționale pentru Sănătate Publică (ANSP) și ale Ministerului Sănătății (MS) prin intervenții orientate spre promovarea sănătății, comunicare strategică și dezvoltarea competențelor profesionale în domeniul sănătății publice.

Proiectul susține instituțiile naționale în modernizarea proceselor de comunicare internă și externă, în concordanță cu angajamentele Republicii Moldova privind integrarea europeană, cerințele de transparență instituțională și standardele internaționale în sănătatea publică.

Ca parte a acestui obiectiv și reieșind din necesitățile identificare la evaluarea ANSP în prima fază, Proiectul a oferit suport tehnic pentru elaborarea Strategiei de comunicare instituțională a ANSP și a Planului de acțiuni 2025–2030, primul document strategic de comunicare din istoria instituției. Aceste documente prevăd explicit consolidarea capacităților de comunicare digitală, inclusiv utilizarea profesionistă a rețelelor sociale și integrarea instrumentelor de inteligență artificială (AI) în activitatea curentă.

În acest context, dezvoltarea competențelor de comunicare digitală, Social Media și AI pentru personalul ANSP cu cele 10 Centre de Sănătate Publică și a Ministerului Sănătății devine o intervenție strategică necesară pentru asigurarea unei comunicări coerente, eficiente și orientate spre rezultate în domeniul promovării sănătății.

2. SCOP

Selectarea unei companii specializate în marketing digital și comunicare online, capabilă să dezvolte și să livreze un **program integrat de instruire**, structurat pe două niveluri, în domeniul Social Media și AI, destinat:

- specialiștilor în promovarea sănătății din cadrul ANSP și al celor 10 Centre de Sănătate Publică;
- comunicatorilor centrali și managerilor de comunicare din cadrul Ministerului Sănătății și ANSP.

Compania selectată va asigura elaborarea conținutului de instruire, livrarea atelierelor, suportul metodologic și raportarea rezultatelor, în conformitate cu obiectivele Strategiei de comunicare instituțională a ANSP și ale Proiectului „Viață sănătoasă”.

3. OBIECTIVE SPECIFICE

- Consolidarea capacităților instituționale de comunicare digitală;
- Dezvoltarea competențelor de gestionare a paginilor instituționale pe rețelele sociale;
- Creșterea calității și coerenței conținutului vizual, video și editorial;
- Utilizarea eficientă a platformelor Facebook, Instagram, Youtube, TikTok, Telegram, WhatsApp, Viber și Canva (versiunea gratuită);
- Integrarea instrumentelor AI în creare de conținut, redactare, planificare și raportare;
- Dezvoltarea planificării editoriale lunare și trimestriale;
- Creșterea capacității de coordonare și supervizare a comunicării digitale la nivel instituțional.

4. STRUCTURA PROGRAMULUI DE INSTRUIRE

4.1. Seria de 6 ateliere practice – nivel operațional (destinate ANSP și celor 10 Centre de Sănătate Publică)

1. Fundamentale Social Media pentru instituții publice
2. Facebook – utilizare operațională pentru instituții publice și Instagram – inițiere în comunicare vizuală
3. Video online pentru instituții publice: YouTube (bazele) și TikTok (formate scurte)
4. Canale de mesagerie pentru instituții publice: Telegram, WhatsApp și Viber (grupuri și canale)
5. Canva Bootcamp (versiunea gratuită)
6. AI pentru comunicatori în sănătate publică

Fiecare atelier va avea durata de 6 ore și va fi orientat preponderent pe exerciții practice și aplicabilitate imediată.

4.2. Seria de 4 ateliere avansate – nivel strategic (destinate Ministerului Sănătății și Agenției Naționale pentru Sănătate Publică)

Seria de ateliere avansate este destinată comunicatorilor centrali și managerilor de comunicare și are drept scop consolidarea competențelor strategice, de coordonare, supervizare și leadership în comunicarea digitală instituțională. Atelierele nu vizează competențe operaționale de bază, ci capacitatea de a planifica, valida, evalua și coordona comunicarea digitală la nivel instituțional și interinstituțional.

Structura celor 4 ateliere avansate:

1. **Strategia integrată de comunicare pe Facebook și Instagram (nivel Pro)**
   – poziționare instituțională și targetare strategică;
   – definirea obiectivelor de comunicare și a indicatorilor de performanță (KPI);
   – validarea conținutului și supervizarea implementării la nivel teritorial.
2. **YouTube și TikTok pentru instituții publice – nivel strategic**
   – rolul formatelor video în comunicarea publică;
   – criterii de decizie și validare a conținutului video;
   – evaluarea performanței și gestionarea riscurilor reputaționale.
3. **Comunicare instituțională prin canale de mesagerie (Telegram, WhatsApp, Viber)**
   – utilizarea canalelor și grupurilor pentru informare publică și comunicare operațională;
   – guvernanța conținutului, moderare și etică instituțională;
   – integrarea acestor canale în arhitectura generală de comunicare.
4. **AI pentru leadership și management în comunicare digitală**
   – utilizarea AI pentru planificare editorială și raportare strategică;
   – validarea conținutului generat cu AI și controlul calității;
   – elaborarea și utilizarea unui plan editorial strategic pe 90 de zile.

5. LIVRABILE

Compania selectată va livra un set integrat de produse și servicii de instruire, adaptate celor două niveluri de instruire (operațional și strategic), care vor include:

- Agende detaliate pentru fiecare atelier, diferențiate pe nivel (operațional / strategic);
- Materiale de instruire structurate (prezentări, fișe practice, ghiduri metodologice), adaptate specificului instituțiilor publice;
- Template-uri editabile pentru utilizare curentă (Canva – versiunea gratuită, plan editorial lunar și trimestrial, fișe de feedback);
- Seturi de exerciții practice și studii de caz relevante pentru domeniul sănătății publice;
- Suport metodologic în timpul desfășurării atelierelor și, după caz, suport post-atelier pentru clarificări;
- Rapoarte post-atelier pentru fiecare sesiune, care vor include: lista participanților, temele abordate, livrabilele realizate și recomandări operaționale;
- Un raport final de sinteză, care va integra concluziile programului, bunele practici identificate și recomandări pentru etapa următoare de consolidare a capacităților de comunicare digitală.

6. CERINȚE PENTRU COMPANIE

Compania ofertantă trebuie să demonstreze capacitatea de a furniza servicii de instruire specializate, adaptate contextului instituțional din domeniul sănătății publice, și va îndeplini cumulativ următoarele cerințe:

- Minimum 3 ani de experiență relevantă în marketing digital, comunicare online și social media;

- Experiență demonstrată în livrarea programelor de instruire în Social Media și/sau comunicare digitală, minimum 2 programe de instruire pentru niveluri diferite;
- Competențe avansate în utilizarea platformelor Facebook, Instagram, YouTube, TikTok, Telegram, WhatsApp, Viber, Canva și a instrumentelor de inteligență artificială generativă;
- Experiență de lucru cu instituții publice, organizații internaționale sau proiecte finanțate de donatori externi;
- Capacitatea de a adapta conținutul și metodele de instruire la niveluri diferite de competență (operațional și strategic);
- Disponibilitatea de a lucra colaborativ cu echipa ANSP, MS și echipa Proiectului, inclusiv integrarea feedback-ului în mai multe etape de revizuire;
- Abilități solide de facilitare, comunicare și management al proceselor de instruire.

7. METODOLOGIE

Compania selectată va propune o metodologie clară și structurată de livrare a programului de instruire, care va reflecta abordarea diferențiată pe cele două niveluri de competență. Metodologia va include:

- descrierea structurii fiecărui atelier și a obiectivelor de învățare;
- metodele de predare utilizate (prezentări interactive, exerciții practice, lucru în grup, studii de caz);
- instrumentele digitale utilizate în procesul de instruire;
- mecanismele de evaluare a progresului participanților;
- modul de colectare și integrare a feedback-ului din partea beneficiarilor.

Abordarea metodologică va pune accent pe învățare practică, aplicabilitate imediată și livrabile concrete realizate de participanți. Pentru seria de 4 ateliere avansate (nivel strategic), metodologia va prevedea o livrare intensivă, cu sesiuni consecutive săptămânale, axate pe transfer rapid de competențe strategice, decizionale și de coordonare, precum și pe aplicarea imediată a acestora în procesele instituționale de comunicare.

8. DURATA CONTRACTULUI

Durata contractului este structurată diferențiat, în funcție de nivelul de instruire, după cum urmează:

- **Seria de 4 ateliere avansate (nivel strategic)**: livrare intensivă, într-o perioadă de **maximum 1 lună**, cu desfășurarea a **1 atelier pe săptămână**. Această etapă are caracter prioritar și va fi implementată imediat după semnarea contractului, pentru a consolida rapid capacitățile de coordonare și leadership în comunicarea digitală la nivel central.
- **Seria de 6 ateliere practice (nivel operațional)**: livrare etapizată, pe parcursul a **6 luni**, cu desfășurarea a **1 atelier pe lună**, pentru a permite aplicarea progresivă a competențelor dobândite în activitatea curentă a specialiștilor din ANSP și Centrele de Sănătate Publică.

Durata totală estimată a contractului este de **până la 6 luni**, incluzând livrarea ambelor serii de ateliere și raportarea finală.

Durata totală estimată a contractului este de până la 6 luni.

9. DOSARUL DE APLICARE

Dosarul de aplicare va include:

- Profilul companiei (max. 1 pagină);
- Copia certificatului de înregistrare;
- CV-urile membrilor-cheie ai echipei propuse;
- Portofoliul relevant (link sau anexă);
- Oferta tehnică (abordare, metodologie, plan de livrare);
- Oferta financiară (MDL, TVA 0%).

Dosarele vor fi expediate la adresa indicată de organizator, cu mențiunea „Social Media & AI – Serii de ateliere". Termenul limită de depunere a dosarelor – 09 martie 2026, ora 10.00.

10. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Strategia de comunicare instituțională a ANSP și Planul de acțiuni 2025–2030;
- HG 728/2023 cu privire la site-urile web oficiale ale autorităților și instituțiilor publice și cerințele minime privind profilurile de socializare ale acestora