

CAIET DE SARCINI

**pentru atribuirea contractului de servicii privind realizarea unui
SONDAJ DE EVALUARE A SATISFACȚIEI
BENEFICIARILOR SISTEMULUI PUBLIC DE PENSII DIN
ROMÂNIA**

OBIECTUL CONTRACTULUI DE SERVICII

Realizarea unui sondaj de evaluare a gradului de satisfacție a beneficiarilor sistemului public de pensii față de serviciile oferite de casele teritoriale de pensii

Codul CPV aferent serviciilor ce urmează a fi achiziționate:

★79315000-5 Servicii de cercetare socială

Populație țintă: beneficiari ai sistemului public de pensii din România, care au beneficiat în ultimul an **calendaristic** de servicii oferite de casele județene de pensii (*pensionari și asigurați*).

Eșantion: 41 eşantioane, fiecare a câte cel puțin 300 de persoane, în fiecare din județele României, plus un eşantion de cel puțin 600 de persoane în cazul Municipiului București. Fiecare eşantion va fi reprezentativ în județul respectiv pentru populația țintă a cercetării: asigurarii și beneficiarii sistemului public de pensii, cât și pe următoarele categorii socio-demografice: tip de mediu rezidențial (urban / rural), grupe de vârstă și sexe. Rezultă un eşantion național de cel puțin 12,900 de persoane care, în urma ponderării ținând cont de structura populației fiecărui județ în parte, va fi reprezentativ la nivelul întregii țări.

Eroare maximă admisă: +/-3%

1. SPECIFICATII TEHNICE PRIVIND SERVICIILE SOLICITATE

Activitățile care vor fi realizate de prestator sunt următoarele:

ACTIVITATEA 1: MODIFICAREA INSTRUMENTULUI DE CERCETARE: CHESTIONAR

ACTIVITATEA 2: CULEGERE DATE: EXERCITIUL PILOT: Se are în vedere un exercițiu pilot, în care chestionarul va fi aplicat, prin intermediul sondajului, pe un număr restrâns de case județene de pensii (maxim 5 case județene de pensii).

ACTIVITATEA 3: CULEGERE DATE: SONDAJ LA NIVELUL FIECARUI JUDEȚ: Pe baza concluziilor obținute în urma exercițiului pilot se va realiza sondajul la nivelul tuturor caselor județene de pensii.

Activitatea 1: MODIFICAREA INSTRUMENTULUI DE CERCETARE - CHESTIONAR

1. Tematica

Analiza și modificarea chestionarului de opinie utilizat de CNPP în cadrul sondajului național de evaluare a satisfacției beneficiarilor sistemului public de pensii, desfășurat perioada 2012-2013.

2. Activități specifice

Prestatorul va realiza următoarele activități specifice:

2.1. Identificarea nevoilor de cunoaștere a autorității contractante (CNPP) prin intermediul discuțiilor/întâlnirilor între autoritatea contractantă (membrii Comunității de Practică în domeniul evaluării caselor județene de pensii) și prestator.

2.2. Modificarea chestionarului

2.3. Pretestarea chestionarului pe un lot de minim 20 de reprezentanți ai populației țintă.

2.4. Semnalarea erorilor și formularea propunerilor pentru ajustarea chestionarului.

2.5. Validarea și finalizarea chestionarului: analiza, modificarea și finalizarea sa în cadrul unui panel compus din experți ai prestatorului și membrii Comunității de Practică în domeniul evaluării caselor județene de pensii și/sau conducerea CNPP.

3. Perioada de realizare: maxim 15 de zile de la data intrării în vigoare a contractului

4. Chestionarul

Chestionarul va fi redactat în limba română.

5. Produse prezentate de către prestator

- chestionar (în format .doc)
- raport de analiză a procesului de modificare a instrumentului (modificări, dificultăți, validitate, planificare pentru etapele de aplicare ulterioare).

Activitatea 2: CULEGERE DATE- EXERCITIU PILOT

1. Tematica În cadrul acestei activități se dorește testarea reprezentativității chestionarului realizat la Activitatea 1, scalabilitatea acestuia la nivelul național, a încadrării într-un interval de timp adecvat pentru aplicarea pentru toate casele județene de pensii. Pentru aceasta se vor alege maxim cinci (5) case județene de pensii cu caracteristici diferite din punct de vedere al numărului de personal, al numărului de pensionari, al structurii pensionarilor (de stat/agricultori), al structurii serviciilor oferite.

2. Activități specifice

Prestatorul va oferi următoarele activități specifice:

2.1. Construirea eșantioanelor

2.2. Selecția operatorilor de interviu, instruirea operatorilor de interviu inclusiv privitor la protecția muncii.

2.3. Culegerea și agregarea datelor: aplicarea chestionarului conform eșantionului; construcția bazei de date cu răspunsurile obținute în urma anchetei utilizând SPSS, cuprinzând toți itemii din chestionar; întrebările deschise vor fi prezentate împreună cu variantele codificate;

2.4. Verificarea datelor culese (validitatea construirii bazei de date, validitatea datelor culese). Realizarea controlului corectitudinii aplicării chestionarelor pentru cel puțin 10% dintre chestionare, extrase în mod aleator. Se vor verifica toate chestionarele operatorului depistat cu cel puțin un chestionar fictiv și se vor reface chestionarele pentru care respondenții nu recunosc participarea la anchetă. Dacă în urma controlului, mai mult de 25% dintre chestionare sunt eronate, prestatorul va reface în întregime ancheta, fără ca bugetul contractului să fie modificat.

2.5. Analiza datelor, corectarea și etichetarea bazei de date; analiza statistică a datelor.

2.6. Realizarea de rapoarte de analiză. Redactarea raportului de frecvențe pentru fiecare din cele trei județe pilot în parte. Defalcarea datelor obținute pe fiecare din categoriile de interes: tipuri de asigurați și de beneficiari, tip de mediu rezidențial (urban / rural), categorii de vârstă, sex.

2.7. Semnalarea dificultăților de culegere a datelor, din punct de vedere al adecvării chestionarului la scopul cercetării, al dificultăților de acces la diversele categorii de asigurați și beneficiari ai sistemului public de pensii, a capacității de scalabilitate la nivelul fiecărei case județene de pensii

2.8. Formularea de propuneri pentru ajustarea și îmbunătățirea proiectului de cercetare (chestionar, eșantioane, logistica de culegere a datelor).

3. Perioada de realizare

maxim 15 de zile

4. Eșantionul

- elaborat de către Prestator și validat de Beneficiar

- maxim 5 eșantioane, fiecare a câte 300 de persoane, în fiecare din cele maxim 5 județe alese pentru proiectul-pilot. Fiecare eșantion va fi reprezentativ pentru populația țintă a cercetării: beneficiarii sistemului public de pensii (pensionari și asigurați), cât și pe următoarele categorii socio-demografice: tip de mediu rezidențial (urban / rural), grupe de vârstă și sexe.

5. Instrumentul

Chestionar de opinie, conform cu cel construit la Activitatea 1.

6. Modul de culegere a datelor

- orice metodă validă conform standardelor ESOMAR de culegere a datelor.

7. Controlul calității, acurateții datelor

- orice metodă validă conform standardelor ESOMAR de control a calității datelor.

- pe bază de date (concordanța dintre datele din chestionar și baza de date construită)

8. Rezultate prezentate de către prestator

- Baza de date cu datele obținute în urma aplicării chestionarelor (în format .sav și .xls)

- Raportul metodologic de desfășurare a activităților de culegere a datelor, care va cuprinde: relatarea condițiilor în care a fost realizată pretestarea și a observațiilor și ajustărilor aduse în urma acesteia, descrierea (pe scurt) a dificultăților întâmpinate în teren, analiza non-răspunsurilor și a refuzurilor;

- Raportul de verificare internă - un raport de verificare a corectitudinii culegerii și introducerii datelor și a eventualelor măsuri luate în urma acesteia;

- Raport tabelar și grafic de analiză a rezultatelor obținute, care să cuprindă frecvențele pentru fiecare județ și categorie de subiecți (asigurați, pensionari, mediu rezidențial, categorii de vârstă, sex).

- Propuneri privind ajustarea și îmbunătățirea proiectului de cercetare (chestionar, eșantioane, logistica de culegere a datelor)

Activitatea 3: CULEGERE DATE- SONDAJ LA NIVELUL FIECARUI JUDEȚ

1. Tematica: În cadrul acestei activități se dorește aplicarea chestionarului conceput în Activitatea 1 și validat în Activitatea 2 la nivel național, pe baza unor eșantioane reprezentative la nivelul fiecărei case județene de pensii.

2. Activități specifice

Prestatorul va oferi următoarele activități specifice:

2.1. Construirea eșantioanelor

2.2. Selecția operatorilor de interviu, instruirea operatorilor de interviu inclusiv privitor la protecția muncii.

2.3. Culegerea și agregarea datelor: aplicarea chestionarului conform eșantionului; construcția bazei de date cu răspunsurile obținute în urma anchetei utilizând SPSS, cuprinzând toți itemii din chestionar; întrebările deschise vor fi prezentate împreună cu variantele codificate;

2.4. Verificarea datelor culese (validitatea construirii bazei de date, validitatea datelor culese).

Criteriile de verificare vor fi următoarele:

a. realizarea efectivă a interviului cu persoana menționată în fișa

b. câteva date demografice ale persoanei

c. durata interviului

d. respectarea instrucțiunilor de selectare a persoanelor

e. câteva întrebări selectate din chestionar

Realizarea controlului corectitudinii aplicării chestionarelor pentru cel puțin 10% dintre chestionare, extrase în mod aleator.

Sunt considerate chestionare aplicate incorect/eronat în următoarele situații:

a. Chestionare fictive. Se vor verifica toate chestionarele operatorului depistat cu cel puțin un chestionar fictiv,

b. Chestionare generate electronic, în timpul alcătuirii bazei de date,

- c. Inlocuirea unităților din eșantion cu alte unități din afara listei de rezerve, nerespectarea pasului statistic pentru selecția persoanelor, nerespectarea criteriilor de selecție stabilite pentru selecția respondenților.

Se vor reface chestionarele pentru care respondenții nu recunosc participarea la anchetă. Dacă în urma controlului, mai mult de 25% dintre chestionare sunt eronate, prestatorul va reface în întregime ancheta, pe cheltuiala prestatorului în termen de 10 zile de la primirea deciziei finale a beneficiarului asupra raportului de către prestator. .

Dacă, după refacerea cercetării pe cheltuiala prestatorului, se constată, în urma noilor verificări efectuate, că nici această nouă cercetare nu îndeplinește condițiile pentru a fi validată, contractul va fi desființat de drept, la data deciziei beneficiarului de invalidare a acestei noi cercetări, iar prestatorul va restitui beneficiarului integral toate sumele primite anterior de la acesta, dacă este cazul, împreună cu o sumă reprezentând daune interese.

2.5. Analiza datelor, corectarea și etichetarea bazei de date; analiza statistică a datelor.

2.6. Realizarea de rapoarte de analiză. Redactarea raportului de frecvențe pentru fiecare casă județeană de pensii în parte. Defalcarea datelor obținute pe fiecare din categoriile de interes: județ, regiune istorica, tipuri de asigurați și de beneficiari, tip de mediu rezidențial (urban / rural), categorii de vârstă, sex.

2.7. Semnalarea dificultăților de culegere a datelor, din punct de vedere al adecvării chestionarului la scopul cercetării, al dificultăților de acces la diversele categorii de asigurați și beneficiari ai sistemului public de pensii, a capacității de scalabilitate la nivelul fiecărei case județene de pensii erorilor.

2.8. Construirea de indicatori de evaluare a performanței fiecărei case județene de pensii, pe baza opiniei beneficiarilor. Construirea de ierarhii și tipologii de performanță pe baza acestor indicatori.

3. Perioada de realizare

Maxim 30/60 de zile

4. Eșantionul

- elaborat de către Prestator și validat de Beneficiar
- 41 eșantioane, fiecare a câte cel puțin 300 de persoane, în fiecare din județele României, plus un eșantion de cel puțin 600 de persoane în cazul Municipiului București. Fiecare eșantion va fi reprezentativ în județul respectiv pentru populația țintă a cercetării: asigurații și pensionarii sistemului public de pensii, cât și pe următoarele categorii socio-demografice: tip de mediu rezidențial (urban / rural), grupe de vârstă și sexe. Rezultă un eșantion național de cel puțin 12,900 de persoane care, în urma ponderării ținând cont de structura populației fiecărui județ în parte, va fi reprezentativ la nivelul întregii țări.

5. Instrumentul

Chestionar de opinie, conform cu cel construit la Activitățile 1 și 2.

6. Modul de culegere a datelor

- orice metodă validă conform standardelor ESOMAR de culegere a datelor

7. Controlul calității, acurateței datelor

- orice metodă validă conform standardelor ESOMAR de control a calității datelor
- pe bază de date (concordanța dintre datele din chestionar și baza de date construită)

8. Rezultate prezentate de către prestator

- Baza de date cu datele obținute în urma aplicării chestionarelor (în format .sav, .xls); bazele de date vor etichetate conform chestionarelor și vor cuprinde toți itemii din chestionare, codurile unice de identificare ale respondenților.

- Raportul metodologic de desfășurare al activităților de culegere a datelor, care va cuprinde: relatarea condițiilor în care a fost realizată pretestarea și a observațiilor și ajustărilor aduse în urma acesteia, lista cu operatorii care au participat la cercetare (nume, cod operator, localitate, județ), descrierea (pe scurt) dificultăților întâmpinate în teren, analiza non-răspunsurilor și a refuzurilor;
- Raportul de verificare internă - un raport de verificare a corectitudinii culegerii și introducerii datelor și a eventualelor măsuri luate în urma acesteia;
- Raport tabelar și grafic de analiză a rezultatelor obținute, care să cuprindă frecvențele la nivel național, cât și la nivelul fiecărui județ și categorie de subiecți (asigurați, beneficiari, mediu rezidențial, categorii de vârstă, sex)
- Raport privind indicatorii de performanță pentru fiecare casă teritorială de pensii în parte, rezultați în urma aplicării chestionarelor de opinie.

2. MANAGEMENTUL CONTRACTULUI ȘI RAPORTARI

2.1 Personalul implicat

- ✓ În oferta sa, ofertantul va prezenta o echipă de experți care trebuie să posede toate competențele și experiența generală și specifică necesare îndeplinirii integrale a sarcinilor prevăzute în cadrul acestui caiet de sarcini și care să poată lucra coordonat și eficient în procesul de implementare a contractului în vederea obținerii rezultatelor așteptate.
- ✓ Indiferent de perioada de desfășurare a activităților experților propuși, ofertantul se va asigura și va urmări cu strictețe ca oricare dintre aceștia să cunoască foarte bine și să înțeleagă cerințele, scopul și obiectivele contractului, specificul activităților pe care urmează să le desfășoare în cadrul contractului, precum și responsabilităților atribuite.
- ✓ Ofertantul trebuie să se asigure și să garanteze că experții pe care îi propune în cadrul acestui proiect sunt disponibili pe întreaga perioadă de execuție a proiectului pentru realizarea activităților prevăzute.
- ✓ Beneficiarul va monitoriza ca execuția contractului să fie realizată cu experții menționați în oferta tehnică.
- ✓ Ofertantul va furniza totodată personalul auxiliar (personal administrativ, secretariat, după caz) necesar îndeplinirii corespunzătoare a obligațiilor ce îi revin prin acest contract. Costurile personalului auxiliar sunt considerate incluse în prețul contractului. Costurile legate de asistență și sprijin logistic asigurat echipei sunt de asemenea considerate ca incluse în prețul contractului.
- ✓ În plus, pe toată durata de implementare a proiectului, Ofertantul va lua toate măsurile necesare pentru a preveni orice situație de natură să compromită realizarea cu imparțialitate și obiectivitate a contractului.

2.2 Echipamentul și logistica

- ✓ Ofertantul trebuie să se asigure că experții sunt dotați corespunzător din punct de vedere logistic pentru furnizarea serviciilor corespunzătoare.
- ✓ Ofertantul trebuie să asigure suportul experților implicați în cadrul contractului, precum și echiparea adecvată a acestora.
- ✓ În cazul deplasărilor pe teren, ofertantul trebuie să asigure pentru echipa sa, pe toată durata deplasărilor, întreaga logistică și echipamentul necesar, precum și transportul experților. Costurile implicate de aceste activități, inclusiv diurna și costurile aferente cazării membrilor echipei ofertantului intra în sarcina ofertantului. Costurile legate de redactarea, multiplicarea și circuitul documentației, precum și ale oricăror materiale, rapoarte, etc. elaborate de experți intra în sarcina ofertantului.
- ✓ Ofertantul trebuie să aibă în vedere și să bugeteze corespunzător costurile operaționale aferente desfășurării contractului.

2.3 Întâlniri

În cadrul contractului se vor organiza cel puțin două (2) întâlniri, în locații situate în afara orașului București, între reprezentanții CNPP/membrii Comunității de Practică în domeniul evaluării caselor teritoriale de pensii și experții și reprezentanții prestatorului:

- În prima întâlnire se va analiza și modifica chestionarul de întrebări existent, care va fi ulterior pretestat și apoi utilizat în exercitiul pilot (*prima întâlnire se va desfășura pe parcursul a minim două zile de lucru*).
- A doua întâlnire în care vor fi prezentate rezultatele finale ale sondajului (**a doua întâlnire se va desfășura pe parcursul unei zile de lucru**).

Pentru discutarea anumitor aspecte din procesul de implementare a contractului se pot organiza și întâlniri extraordinare.

Prestatorul va acoperi cheltuielile generate de întâlnirile (transport, cazare, masa, sală de întâlnire, documente suport, etc.) pentru persoanele participante din partea CNPP/Comunitatea de Practică (minim 12-13 persoane).

Prestatorul trebuie să aibă în vedere și să bugeteze corespunzător costurile operaționale aferente desfășurării contractului.

2.4 Raportări

✓ Prestatorul are obligația de a prezenta la finalul fiecărei din cele 3 activități, un raport de activitate. Acesta va fi succint și va prezenta stadiul de implementare a activităților asumate prin ofertă. În eventualitatea identificării unor întârzieri se vor prezenta cauzele acestora, precum și soluțiile de remediere a lor. Se va prezenta activitatea planificată pentru perioada următoare.

✓ În termen de 20 zile lucrătoare de la finalizarea contractului, prestatorul va elabora și prezenta un raport tehnic final de implementare a contractului. Raportul tehnic final va prezenta detalierea activităților realizate pe perioada de implementare a contractului, probleme întâmpinate și propuneri pentru îmbunătățirea activității viitoare.

Raportul tehnic final, va însoți factura finală și va cuprinde detalii tehnice și administrative referitoare la serviciile prestate, precum și o evaluare a obiectivelor propuse și a rezultatelor obținute.

Rapoartele se vor prezenta în câte 2 exemplare. Reprezentantul CNPP va informa Prestatorul, în scris, despre orice solicitări de clarificare/decizii privind rapoartele elaborate.

2.5 Recepția

✓ Predarea documentației se face de către prestator prin înregistrarea la CNPP. La predare documentația va fi însoțită de un proces verbal de predare, care este confirmat de Beneficiar din punct de vedere cantitativ. Recepția documentelor se va efectua după fiecare etapă finalizată.

✓ Avizarea documentelor se va realiza de către membrii grupului de lucru, în maxim 10 (zece) zile de la recepția acestora. În cazul în care documentele sau serviciile prestate nu corespund din punct de vedere calitativ cu oferta depusă inițial, sunt mai slabe decât aceasta sau sunt gresite, autoritatea contractanta va aplica penalități pe zi de întârziere până la remedierea, corectarea sau îmbunătățirea calitativa echivalenta cu propunerea tehnica depusa.

✓ În cazul în care în cadrul procedurii de avizare se fac observații, Prestatorul va proceda la refacerea sau completarea documentației în conformitate cu solicitările primite, în maxim 3 (trei) zile de la notificare.

2.6 Echipa de implementare a contractului

Echipa propusă pentru implementarea contractului trebuie să conțină minim **4 persoane**, în următoarea structură:

- 1) Lider de proiect
- 2) Expert cercetare/studii de piață
- 3) Expert sociologie
- 4) Expert statistică

Acestea trebuie să fie licențiate în economie sau științe sociale și să aibă experiență specifică în minim o cercetare la nivel național pe teme **sociale**.

Operatorul economic va prezenta următoarele elemente:

- Organizarea și metodologia de prestare a serviciilor;
- Planificarea activităților și graficul de îndeplinire a serviciilor.

Organizarea și metodologia de prestare a serviciilor

Metodologia de prestare a serviciilor constituie acea parte a propunerii tehnice care prezintă modul în care ofertantul își propune să asigure prestarea serviciilor solicitate prin specificațiile tehnice incluse în documentația de atribuire.

Metodologia trebuie să cuprindă minimum următoarele informații:

- descrierea cât mai detaliată a activităților propuse de ofertant pentru prestarea serviciilor solicitate, cu indicarea oricăror etape / stadii considerate ca esențiale, a rezultatelor și efectelor așteptate și estimate ale fiecărei activități;
- va preciza și instrumentele, tehnicile și metodele științifice care urmează să fie utilizate în vederea realizării sondajului privind gradul de satisfacție a cetățenilor față de serviciile oferite de casele teritoriale de pensii și stabilirea obiectivelor;
- descrierea sistemului de raportare către autoritatea contractantă.

Planificarea activităților și graficul de implementare a acestora

Graficul de îndeplinire a serviciilor constituie acea parte a propunerii tehnice care prezintă calendarul propus de ofertant pentru prestarea serviciilor solicitate prin specificațiile tehnice incluse în documentația de atribuire.

Graficul trebuie să includă un calendar cât mai detaliat al activităților ce vor fi derulate în cadrul contractului, conform metodologiei de prestare a serviciilor, cu indicarea etapelor / stadiilor esențiale, a modului în care activitățile respective sunt reflectate în rapoarte, a legăturilor și relațiilor dintre activități și secvențialitatea acestora, precum și a resurselor umane alocate pe activități

2.7 Cerințe speciale

Prestatorul va preda, după caz, beneficiarului contractului: înregistrările audio ale interviurilor, precum și toate chestionarele completate și colectate pe parcursul implementării contractului.

Drepturile privind documentele elaborate în cadrul acestui contract revin în totalitate Casei Naționale de Pensii Publice. Prestatorul trebuie să se asigure de respectarea acestei condiții.

2.8 Localizare

Locul de desfășurare a contractului este București/casele județene de pensii din România.

2.9 Data de începere a activităților și perioada de execuție a acestora

Durata totală de execuție a contractului este de maxim **90** zile, de la data ordinului de începere a contractului.

Prelungirea duratei de execuție a contractului este posibilă numai cu acordul autorității contractante.