

# Kërkesë për shprehje të interesit

Country: Kosovo

Project ID: P164555

World Bank Credit Name: Real Estate Cadaster & Geospatial Infrastructure Project

Contract Identification No.: XK-KCA-103712-CS-CQS

## Anketim i matjes së kënaqshmërisë së konsumatorëve

### Informacion i përgjithshëm

Qeveria e Kosovës ( QK ) ka marrë një Kredi nga Shoqata e Zhvillimit Ndërkombëtar të Grupit të Bankës Botërore (IDA) në vlerë prej 14.60 milion EUR për të financuar Projektin e Kadastrit të Pronës së Paluajtshme dhe Infrastrukturës Gjeohapësinore (REGIP), dhe synon të aplikojë një pjesë nga fondet për shërbimet e konsulencës . Shërbimet konsulente ("Shërbimet") përfshijnë aktivitete që lidhen me ngritjen e kapaciteteve, informimin publik, monitorimin dhe vlerësimin (M & V), si dhe menaxhimin e projektit . Shërbimet konsulente të pritet të zbatohen brenda periudhës pesë vjeçare, dhe do të financojë ofrimin e mbështetjes për zbatimin e projektit dhe koordinimin e donatorëve, duke përfshirë, ndër të tjera, kryerjen e aktiviteteve të monitorimit dhe vlerësimit të projektit; kryerjen e hulumtimit të kënaqësisë së klientëve; kryerjen e informimit publik dhe mirëmbajtjen e mekanizmit të zgjidhjes së ankesave të Projektit; dhe kryerjen e aktiviteteve për ngritjen e kapaciteteve për AKK - në . Një aspekt i rëndësishëm për zhvillimin e tregjeve të pronës së paluajtshme është institucionalizimi i ndërfaqes miqësore të konsumatorëve nga agjencitë përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve të administrimit të tokës (Zyrat Kadastrale Komunale-ZKK).

Një aspekt i rëndësishëm për zhvillimin e tregjeve të pronës së paluajtshme është institucionalizimi i një ndërfaqeje miqësore për klientin nga agjencitë përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve të administrimit të tokës (Zyrat Kadastrale Komunale, ZKK-të). Për shkak se REGIP kontribuon në bërjen e sistemit të regjistrimit më transparent, efikas, gjithëpërfshirës dhe të orientuar drejt klientit, është e rëndësishme të vlerësoni se cila është kërkesa e mundshme për shërbimet e regjistrimit të pronës dhe të analizoni dallimet midis burrave dhe grave, si dhe të ndryshme etnike dhe shoqërore. grupet ekonomike në perceptimin dhe përdorimin e shërbimit për të adresuar më së miri nevojat e grupeve të ndryshme të përdoruesve. Për më tepër, është e rëndësishme të mblidhen pikëpamjet e përdoruesve dhe ofruesve të sistemeve dhe të mblidhen informacione më të mira mbi proceset e regjistrimit dhe përfundimit të transaksioneve të tokës dhe pronës.

## **Objektivi i përgjithshëm**

Ky Anketim i Kënaqshmërisë së Konsumatorëve, i cili do të jetë i pari i zbatuar nën REGIP, do të ketë dy objektiva kryesore:

1. Për të mbledhur të dhëna për të vlerësuar cilësinë dhe disponueshmërinë e të dhënave të administrimit të tokës, të tilla si qasja në të dhëna, qasja në informacion, ndërgjegjësimi për procedurat e regjistrimit të pronës, ndërgjegjësimi për përfitimet e pronës së regjistruar, etj., dhe:
2. Për të mbledhur të dhëna për të vlerësuar cilësinë dhe disponueshmërinë e të dhënave dhe shërbimeve gjeohapësinore siç është qasja në të dhëna, ndërgjegjësimi i përdoruesve për mundësinë e kërkimit dhe gjetjes së të dhënave në internet, etj. Disponueshmëria dhe qasja në administrimit të tokës dhe të dhënave dhe shërbimeve gjeohapësinore do të maten përmes aksesit më të madhe në to dhe transparencës së tyre. Anketimi I Kënaqshmërisë së Klientit gjithashtu do të mbledhë të dhëna dhe informacione për të vlerësuar cilësinë, efikasitetin dhe efektivitetin e administrimit të tokës dhe pronës së paluajtshme, të dhënat dhe shërbimeve të ofruara nga AKK dhe ZKK dhe ato organizata profesionale të përfshira në aktivitetin e tregut të pronave të paluajtshme në Kosovë.

Anketimi gjithashtu do të përfshijë një fokus të veçantë në informacionin dhe shërbimet e reja digjiitale (përdorimi i shërbimeve të uebit të AKK -së, gjeoportalin, KCLIS Online, KOPOS dhe nëse këto kanale do të ndryshohen, çfarë të përfshihet në to) dhe do të vlerësojë përdorimin dhe pritjen e tyre nga publiku i përgjithshëm dhe profesionistët e përfshirë në tregun e pronave. Anketimi gjithashtu do të eksplorojë se për çfarë përdoren informacionet dhe shërbimet digjitale, si dhe cilat e-shërbime të tjera që publiku i gjerë dhe profesionistët e tregut të tokës do të donin ti kishin në dispozicion.

Shtirja e punës për Anketimin e Kënaqshmërisë së Konsumatorëve është rregulluar me Termat e Referencës (TOR) për këtë detyrë. TOR mund të gjendet në faqen e internetit të AKK-së [www.kca-ks.org](http://www.kca-ks.org)

## **Kualifikimet e Kompanisë Konsulente**

Kompania kërkimore duhet të ketë:

- Së paku 5 vjet përvojë në prodhimin e anketimeve të ngjashme dhe kryerjen e hulumtimeve;
- Përvojë me teknikat e mbledhjes dhe analizës sasiore dhe cilësore sasiore të të dhënave;
- Përvojë e demonstruar në kryerjen e hulumtimeve të mëdha përfaqësuese në shkallë vendi (të paktën 2 kërkime me mbi 1000 ose më shumë mostra të personave juridikë dhe fizikë në tre vitet e fundit; të paktën 5 pjesë të kërkimit me mostra më shumë se 1000 të anketuar në tre vitet e fundit për kërkime në shkallë të gjerë);

- Kapaciteti dhe disponueshmëria e burimeve për të kryer punën e kërkuar për periudhën e kërkuar;
- Aftësia për të mobilizuar ekipet dygjuhëshe (shqip dhe serbisht, ose gjuhë të tjera të pakicave sipas nevojës) të anketuesve dhe moderatorëve të fokus grupeve, demonstruar me punët e mëparshme;
- Aftësia për të analizuar të dhënat e mbledhura duke përdorur SAS/SPSS.

### **Periudha kohore e angazhimit**

Anketimi do të përfundojë brenda një afati 6-mujor nga dita e nënshkrimit të kontratës.

Niveli i vlerësuar i përpjekjeve për këtë detyrë është: 50 persona-ditë.

Kompania konsulente do të punësojë një ekip prej 38 anketuesish; ky ekip pritet të punojë 76 ditë pune në terren për të kryer anketën.

### **Procesi i përzgjedhjes:**

Konsulentët e kualifikuar dhe me përvojë do të përzgjidhen sipas dispozitave të Rregullores së Prokurimit të Bankës Botërore për Huamarrje (IPF), Korrik 2016, bazuar në metodën e përzgjedhjes për Zgjedhjen e Kualifikimit të Konsulentëve (CQS), (Zgjedhja e hapur e Kualifikimit të Konsulentëve Konkurrues).

### **Kriteret e vlerësimit:**

Përvoja e përgjithshme e kompanisë konsulente (45%)

Përvojë specifike në hartimin dhe implementimin e anketimeve (55%)

Vini re se kualifikimi dhe përvoja kryesore e stafit (përfshirë CV -të e tyre) nuk do të jenë pjesë e kriterëve të vlerësimit/procesit të përzgjedhjes - kualifikimi/përvoja kryesore e stafit do të merret parasysh gjatë negociatave të kontratës me Kompaninë e suksesshme/e renditur e para.

Kompanitë Konsulente të interesuara mund të marrin informacione të mëtejshme në adresën e mëposhtme gjatë orarit të punës: 08:00 - 16:00 orë (nga e hëna në të premte)

Shprehja e interesit mund të dorëzohet në adresën e treguar më poshtë deri më **20 shtator, 2021**

### **gjencia Kadastrale e Kosovës**

Muzafer Çaka, Koordinator i Projektit

Adresa: Rr . " Astrit e Arbnor Dehari " Nr. 25

Ndërtesa e Arkivit të Kosovës, kati i 2<sup>-të</sup>

10 000 Prishtinë, Republika e Kosovës

E-mail: [Muzafer.Qaka@rks-gov.net](mailto:Muzafer.Qaka@rks-gov.net)

