

VODIČ

ZA PRUŽANJE USLUGA ORGANIZACIJAMA CIVILNOG DRUŠTVA





Uvod

Resursni centar za organizacije civilnog društva u Crnoj Gori predstavlja zajednički projekat Centra za razvoj nevladinih organizacija (CRNVO) i naših partnera CRNVO Lokalnih resursnih centara: NVO Bonum iz Pljevalja, NVO Nada iz Herceg Novog, Novi horizont iz Ulcinja i Bjelopoljskog demokratskog centra a koji je podržan od strane Evropske unije. Saradnici na projektu su Ministarstvo javne uprave, Kancelarija za evropske integracije kao i Zajednica opština Crne Gore.

Resursni centar kao novi format u okviru naše organizacije će naredne tri godine, tokom ovog projekta predstavljati servisni centar za svakodnevnu podršku svim organizacijama civilnog društva, ali i pojedincima aktivistima i aktivistkinjama u vidu programa za jačanje kapaciteta, help-desk usluga, istraživanja, organizovanja javnih skupova, sajмова i konferencija i sličnih aktivnosti. Paralelno sa pružanjem čitavog niza usluga, radićemo na zakonskim i drugim izmjenama, koje omogućavaju nesmetan rad NVO, i intezivno tražiti primjenu tih rješenja.

Opšti cilj Resursnog centra je osnažene organizacije civilnog društva koje aktivno doprinose razvoju participativne demokratije u Crnoj Gori. Dok je specifični cilj RC-a poboljšati kapacitete organizacija civilnog društva kako bi bili efikasni, odgovorni i nezavisni akteri i doprinijeti kreiranju okruženja koje pogoduje razvoj civilnog društva.

U okviru Resursnog centra za organizacije civilnog društva biće organizovan niz programa za jačanje kapaciteta, veliki broj javnih događaja i sastanaka. U poredno organizacije civilnog društva imaju pravo da koriste help desk usluge Resursnog centra za organizacije civilnog društva kao i usluge lokalnih resursnih centar.

Vodič za pružanje usluga pruža informacije o help desk uslugama Resursnog centra i lokalnih resursnih centara, vrsti usluga i načinu korišćenja. Evaluaciji usluga i evidenciji korisnika.

Resursni centar ostaje otvorena prva adresa svim organizacijama civilnog društva i pojedincima koji planiraju da u formi udruženja i organizacija doprinesu razvoju društva u svim segmentima.



Katalog i način pružanja usluga resursnog centra

KORISNICI RESURSNOG CENTRA SU:

- » Nevladine organizacije
- » Lokalne samouprave
- » Državni organi
- » Donatori
- » Privredna društva
- » Građanke i građani
- » Mediji

Resursni centar CRNVO i lokalni resursni centri: NVO „Bjelopoljski demokratski centar“ u Bijelom Polju, NVO „Bonum“ u Pljevljima, NVO „Novi horizonti“ u Ulcinju i NVO „Nada“ u Herceg Novom, pružaju svojim korisnicima sledeće usluge:

1. HELP-DESK

Sve usluge u okviru ovog vida podrške (osim dnevnog pregleda aktivnosti NVO) dostupne su za zainteresovana lica u terminu od **10-14h od ponedjeljka do četvrtka**.

Ova usluga odnosi se na sledeće vrste podrške radu NVO:

a) Podrška u osnivanju NVO

Zainteresovana fizička i pravna lica koja žele da osnuju NVO, dobiće relevantne savjete pravnik, obrasce potrebnih akata za registraciju, pregled procedure za otvaranje žiro-računa, tekst zakona o NVO i druge potrebne informacije i konkretne instrukcije. Kako su obrasci za osnivanje udruženja i fondacija kompletni, te podrazumijevaju popunjavanje segmenata koji isključivo zavise od odluke zainteresovanih lica, CRNVO neće pripremati kompletne akte u ime zainteresovanih lica, ali će svakako pružiti sve potrebne savjete kako bi to trebalo da se uradi.

b) Pravni i finansijski savjeti za rad NVO

Zainteresovane nevladine organizacije dobiće savjete pravne i finansijske prirode u vezi sa svakodnevnom poslovanjem. Ova pitanja uključuju radno-pravne odnose, poreska pitanja i druga zakonska pitanja koja se primjenjuju u radu NVO.

c) Konsultacije u pripremi projekata i realizaciji projekata (domaći lokalni i državni poziv za dostavljanje projekata, projekti finansirani iz EU fondova, konkursi kod drugih donatora)

Ova usluga uključuje davanje načelnih komentara i sugestija na kompletnu radnu verziju prijedloga projekta. Projekti treba da se dostave isključivo e-mailom. CRNVO može davati savjete o opštoj usklađenosti prijedloga projekta sa konkretnim pozivom, ciljevima projekta i iznosu budžeta.

Napomena: Ova usluga isključuje mogućnost da CRNVO i lokalni resursni centri pišu projektne prijedloge za druge organizacije.

d) Dnevne informacije koje se odnose na sve javne pozive za NVO, događaje, novosti u vezi sa NVO, putem CRNVO e –mail liste

Ova usluga podrazumijeva pružanje važnih informacija za rad NVO na dnevnoj osnovi. Informacije se odnose na javne pozive državnih organa u vezi sa pripremom javnih politika (strategija, zakona i sl.), događaje koje organizuju organi državne i lokalne uprave, informacije o konkursima za dodjelu sredstava za NVO i druge relevantne informacije.

Da bi se korisnik prijavio na e-mail listu treba da pošalje prazan e-mail na adresu: crnvo-subscribe@googlegroups.com, ili da se prijavi preko naslovne strane web sajta. Nakon toga će automatski na njegov e-mail stići e-mail da je zahtjev za prijavu primljen. Nakon toga odgovorite na tu poruku (reply + send). Kad neko želi da pošalje obavještenje, pitanje itd... članovima liste, on to radi tako što pošalje e-mail na crnvo@googlegroups.com.

PRAVILA KORIŠĆENJA CRNVO E-MAIL LISTE

- » CRNVO e-mail lista uspostavljena je 2001. godine u cilju razmjene informacija između NVO ali i informacija koje se odnose na okruženje u kojem djeluju NVO u Crnoj Gori. E-mail lista treba da omogući bolje informisanje o dostupnim konkursima, javnim raspravama, mogućnostima učešća u tijelima koje fomiraju institucije javnog sektora, zakonskim obavezama NVO, dostupnim obukama, događajima koje organizuju NVO, inicijativama, i o drugim informacijama od značaja za NVO.
- » Poseban cilj uspostavljanja CRNVO e-mail liste je podsticanje dijaloga između korisnika, razmjena mišljenja i stavova u vezi sa pitanjima koja se odnose na rad i djelovanje NVO.
- » Korisnici CRNVO e-mail liste su dominantno NVO ali i druga pravna i fizička lica koja su zainteresovana da dobijaju i plasiraju informacije u vezi sa NVO.
- » Svi korisnici liste imaju ista prava u pogledu pravovremenog dobijanja informacija – sve informacije u istom trenutku dolaze do svih korisnika liste.
- » Pravila za korisnike liste su sljedeća:
 - ✓ Nije dozvoljeno pozivanje na kršenje Ustava Crne Gore;
 - ✓ Nije dozvoljeno koristiti govor mržnje, širiti vjersku, nacionalnu, rodnu i drugu vrstu diskriminacije;

- ✓ Nije dozvoljeno plasiranje neprimjerenih sadržaja
 - ✓ Nije dozvoljeno vrijeđanje i iznošenje neprovjerenih informacija u vezi sa NVO i njihovim članovima;
 - ✓ Nije dozvoljeno dalje međusobno optuživanje korisnika liste koje su u sporu pred sudskim instancama u vezi sa tim, konkretnim pitanjem;
 - ✓ Nije dozvoljena kampanja usmjerena protiv bilo koje NVO- korisnice liste;
 - ✓ Nije dozvoljeno korišćenje vulgarnih i neprimjerenih izraza;
 - ✓ Nije dozvoljena privatizacija e-mail liste u pravcu razmjene privatnih informacija između korisnika liste
- » CRNVO zadržava pravo da sa liste isključi korisnike koji se ne pridržavaju navedenih pravila.
 - » Korisnici liste koji su sa iste isključeni, mogu se obratiti direktno CRNVO-u radi pojašnjenja razloga isključenja sa liste.

e Pitanja koja se odnose na komunikaciju i saradnju između Vlade Crne Gore i NVO

Ova usluga se odnosi na mogućnost dobijanja svih akata kojima se uređuje komunikacija i saradnja Vlade i NVO (strategije, zakoni, uredbe, odluke i dr.) uključujući i pojašnjenja pojedinih propisa.

Korisnik/ca ove informacije može dobiti slanjem emaila na adresu crnvo@crnvo.me, ili pozivom na broj +382 20 219 121 u navedenim vremenskim okvirima za help desk usluge.

f Pitanja koja se odnose na komunikaciju i saradnju između lokalnih samouprava i NVO

Ova usluga se odnosi na mogućnost dobijanja svih akata kojima se uređuje komunikacija i saradnja lokalnih samouprava i NVO (strategije, odluke i dr.) uključujući i pojašnjenja pojedinih propisa.

Korisnik/ca ove informacije može dobiti slanjem emaila na adresu crnvo@crnvo.me, ili pozivom na broj +382 20 219 121 u navedenim vremenskim okvirima za help desk usluge.

g Umrežavanje i izgradnja partnerstava na državnom i lokalnom nivou

Ova usluga se odnosi na mogućnost dobijanja informacija o drugim nevladinim organizacijama na državnom i lokalnom nivou koje rade u istim oblastima kako bi se podstakla saradnja. Takođe, ova usluga treba da pomogne NVO u traženju partnerskih organizacija sa kojima je moguće ostvariti projektnu ali i stratešku saradnju.

Korisnik/ca ove informacije može dobiti slanjem emaila na adresu crnvo@crnvo.me, ili pozivom na broj +382 20 219 121 u navedenim vremenskim okvirima za help desk usluge.

i Informacije o donatorima

Ova usluga se odnosi na mogućnost dobijanja informacija o donatorima. Ova usluga uključuje pružanje podataka o aktuelnim donatorima NVO u Crnoj Gori, kontakt podatke i informaciju o prioritetima, načinu finansiranja, rokovima, dostavljanju aplikacione forme i slično.

Korisnik/ca ove informacije može dobiti slanjem emaila na adresu crnvo@crnvo.me, ili pozivom na broj +382 20 219 121 u navedenim vremenskim okvirima za help desk usluge.

1. Podrška u komunikaciji s javnošću

Organizacijama civilnog društva omogućeno je podrška u organizaciji/pripremi konferencija za medije i sličnih događaja (treninzi, radionice, sastanci) u prostorijama nacionalnog i lokalnih resursnih centara koji su opremljeni za ovu namjenu. NVO mogu da dobiju podršku u pripremi saopštenja za javnost i komunikaciji sa medijima.

2. Mentorska podrška NVO u pripremi inicijativa, komentara i prijedloga u vezi sa javnim politikama koje se tiču saradnje NVO i državnih organa, učešća NVO u donošenju odluka, kao i u vezi transparentnosti i odgovornosti državnih službenika.

U cilju podrške NVO na lokalnom i državnom nivou u pripremi inicijativa, komentara i prijedloga u vezi sa javnim politikama kao i podsticanju veće participacije NVO u procesu donošenja odluka osigurana je mentorska podrška tima državnog i lokalnih resursnih centara. Mentorstvo podrazumijeva proces u kojem državni i lokalni resursni centri prate inicijativu NVO od samog nastanka, preko izrade nacrtu, pa sve do podnošenja i ostvarivanja krajnjeg rezultata, pružajući podršku u svakom koraku.

3. Osnovni i napredni trening za članove/ce nevladinih organizacija

Obuka/Trening realizuje se u skladu sa raspoloživim sredstvima a na osnovu utvrđenih potreba putem upitnika i kriterijuma za odabir polaznika. Obuke realizuje Tim trenera Resursnog centra. Obuka/trening će biti realizovani u oblastima: (osnovni nivo):

- » prikupljanje sredstava za rad NVO
- » pisanje prijedloga projekta
- » strateško (dugoročno) planiranje
- » javno zastupanje, lobiranje, izgradnja koalicija
- » upravljanje nevladinim organizacijama
- » upravljanje projektom
- » monitoring i evaluacija
- » mehanizmi učešća građana/ki u procesu donošenja odluka na lokalnom i nacionalnom nivou
- » saradnja organa državne uprave, jedinica lokalne samouprave i nevladinih organizacija
- » organizacijski menadžment



Način komunikacije

Zainteresovani subjekti koji se odlučuju za email korespondenciju i dobijanje usluga tim putem, treba da se obrate na e-mail adrese nacionalnog i lokalnih resursnih centara koristeći formular koji se može preuzeti u nastavku teksta.

U cilju pokrivanja što većeg dijela teritorije Crne Gore, nacionalni i lokalni resursni centri pružaće usluge za NVO iz većeg broja opština navedenih u tekstu ispod:

CRNVO (Podgorica, Nikšić, Cetinje, Kolašin, Danilovgrad):

e-mail: crnvo@crnvo.me

tel: +382 20 219 121, 219 120

Bonum (Pljevlja, Žabljak, Šavnik):

e-mail: bonum@t-com.me

tel/fax +382 52 321 732

Bjelopoljski demokratski centar (Bijelo Polje, Mojkovac, Berane, Plav):

e-mail: nvobdcbp@gmail.com

tel/fax: +38268 571 321; Mob: +38269 256 213

NVO Nada (Herceg Novi, Kotor, Tivat, Budva)

e-mail: nvonada@t-com.me; gkhn@t-com.me

tel/fax: +382 31 321 444; Mob: 069 755 095;

Novi horizonti (Ulcinj, Bar)

e-mail: horizon@t-com.me

tel: +382 68 300 603



Način dostavljanja povratnih informacija

Nacionalni i lokalni resursni centri imaju obavezu da na pisani elektronski zahtjev za pružanje usluge odgovore u roku od 72 sata i saopšte dalje instrukcije u vezi sa pružanjem usluge.

Forma za korisnike usluga


Ime i prezime/Naziv organizacije	
Kontakt telefon	
e-mail adresa	
Vrsta usluge (označite sa X u koloni sa desne strane)	
<i>Podrška u osnivanju NVO</i>	
<i>Pravni i finansijski savjeti za rad NVO</i>	
<i>Konsultacije u pripremi projekata i realizaciji projekata (domaći lokalni i državni poziv za dostavljanje projekata, projekti finansirani iz EU fondova, konkursi kod drugih donatora)</i>	
<i>Dnevne informacije koje se odnose na sve javne pozive za NVO, događaje, novosti vezano za NVO putem CRNVO e –mail liste</i>	
<i>Pitanja koja se odnose na komunikaciju i saradnju između Vlade Crne Gore i NVO</i>	
<i>Pitanja koja se odnose na komunikaciju i saradnju između lokalnih samouprava i NVO</i>	
<i>Umrežavanje i izgradnja partnerstava na državnom i lokalnom nivou</i>	
<i>Informacije za zainteresovane strane u odnosu na državne politike u pojedinim oblastima</i>	
<i>Informacije o donatorima</i>	
<i>Podrška u komunikaciji s javnošću</i>	
<i>Mentorska podrška NVO u pripremi inicijativa, komentara i prijedloga u vezi sa javnim politikama</i>	

Evidencija pružanja usluga

CRNVO i lokalni resursni centri vode evidenciju o pruženim uslugama tokom godine. Podaci o pruženim uslugama sastavni su dio godišnjeg izvještaja o radu nacionalnog i lokalnih resursnih centara.

Individualni upitnik

Ime i prezime/Naziv organizacije	
Adresa	
Kontakt telefon	
E-mail adresa	
Vrsta usluge (detaljni opis)	
Finalni rezultat konsultacija/Komentar	
Konsultacije pružio/la	
Vrsta konsultacija (sastanak, telefonski poziv, e-mail)	
Datum i vrijeme	



UPITNIK ZA KORISNIKE RESURSNOG CENTRA ZA NEVLADINE ORGANIZACIJE

Upitnik koji je pred vama osmišljen je u namjeri da se ispita zadovoljstvo korisnika Resursnog centra za nevladine organizacije (u daljem tekstu: RC) u vezi sa kvalitetom pruženih usluga.

Vaše ocjene, sugestije i preporuke pomoći će nam da unaprijedimo naš rad na zajedničko zadovoljstvo.

Popunjeni upitnik pošaljite na adresu: crnvo@crnvo.me

Upitnik možete popuniti elektronskim putem koristeći link : <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSddgO5SHHK9VyX6J1WmfGY9NNGUO1yZxdFvgTzLGYGKzF8rxw/viewform>

Unaprijed se zahvaljujemo na vašem doprinosu.

1. HELP-DESK

a) Podrška u osnivanju NVO

Kako ocjenjujete savjete i podršku RC u osnivanju vaše NVO? (najniža ocjena -1, maksimalna ocjena -5, označite sa X)

1	2	3	4	5

Šta je po vašem mišljenju potrebno uraditi da se unaprijedi kvalitet ove usluge RC?
Molimo opišite.

b) Pravni i finansijski savjeti za rad NVO

Kako ocjenjujete pravne i finansijske savjete RC neophodne za rad vaše NVO?
(najniža ocjena -1, maksimalna ocjena -5, označite sa X)

1	2	3	4	5

Šta je po vašem mišljenju potrebno uraditi da se unaprijedi kvalitet ove usluge RC?
Molimo opišite.

c Konsultacije u pripremi projekata i realizaciji projekata (domaći lokalni i državni poziv za dostavljanje projekata, projekti finansirani iz EU fondova, konkursi kod drugih donatora)

Kako ocjenjujete savjete RC u pripremi projekata kojima vaša NVO konkuriše kod domaćih i međunarodnih donatora? (najniža ocjena -1, maksimalna ocjena -5, označite sa X)

1	2	3	4	5

Šta je po vašem mišljenju potrebno uraditi da se unaprijedi kvalitet ove usluge RC?
Molimo opišite.

Kako ocjenjujete savjete RC u realizaciji projekta vaše NVO? (najniža ocjena -1, maksimalna ocjena -5, označite sa X)

1	2	3	4	5

Šta je po vašem mišljenju potrebno uraditi da se unaprijedi kvalitet ove usluge RC?
Molimo opišite.

d Dnevne informacije koje se odnose na sve javne pozive za NVO, događaje, novosti vezano za NVO putem CRNVO e –mail liste

Kako ocjenjujete kvalitet informacija koje se odnose na javne pozive, događaje, novosti vezano za NVO, koje se prenose putem liste RC (CRNVO)? (najniža ocjena -1, maksimalna ocjena -5, označite sa X)

1	2	3	4	5

Šta je po vašem mišljenju potrebno uraditi da se unaprijedi kvalitet ove usluge RC?
Molimo opišite.

e Pitanja koja se odnose na komunikaciju i saradnju između Vlade Crne Gore i NVO

Kako ocjenjujete kvalitet informacija koje ste dobili od RC u vezi sa aktima kojima se uređuje komunikacija i saradnja Vlade i NVO (strategije, zakoni, uredbe, odluke i dr.) uključujući i pojašnjenja i pojedinih propisa? (najniža ocjena -1, maksimalna ocjena -5, označite sa X)

1	2	3	4	5

Šta je po vašem mišljenju potrebno uraditi da se unaprijedi kvalitet ove usluge RC?
Molimo opišite.

f Pitanja koja se odnose na komunikaciju i saradnju između lokalnih samouprava i NVO

Kako ocjenjujete kvalitet informacija koje ste dobili od RC u vezi sa aktima kojima se uređuje komunikacija i saradnja lokalnih samouprava i NVO (strategije, odluke i dr.) uključujući i pojašnjenja i pojedinih propisa? (najniža ocjena -1, maksimalna ocjena -5, označite sa X)

1	2	3	4	5

Šta je po vašem mišljenju potrebno uraditi da se unaprijedi kvalitet ove usluge RC?
Molimo opišite.

g Umrežavanje i izgradnja partnerstava na državnom i lokalnom nivou

Kako ocjenjujete kvalitet informacija koje ste dobili od RC u vezi sa drugim nevladinim organizacijama na državnom i lokalnom nivou, koje rade u istim oblastima kao i vaša NVO, kako bi se podstakla saradnja, uspostavilo partnerstvo odnosno projektna i/ili strateška saradnja? (najniža ocjena -1, maksimalna ocjena -5, označite sa X)

1	2	3	4	5

Šta je po vašem mišljenju potrebno uraditi da se unaprijedi kvalitet ove usluge RC? Molimo opišite.

h Informacije o donatorima

Kako ocjenjujete kvalitet informacija koje ste dobili od RC u vezi sa aktuelnim donatorima za NVO u Crnoj Gori, kontakt podatke i informaciju o prioritetima, načinu finansiranja, rokovima, dostavljanju aplikacione forme i slično.? (najniža ocjena -1, maksimalna ocjena -5, označite sa X)

1	2	3	4	5

Šta je po vašem mišljenju potrebno uraditi da se unaprijedi kvalitet ove usluge RC? Molimo opišite.

1. Podrška u komunikaciji s javnošću

Kako ocjenjujete kvalitet podrške koju ste dobili od RC u vezi sa organizacijom/ pripremom konferencija za medije i sličnih događaja (traininzi, radionice, sastanci) u prostorijama RC kao i podrškom u pripremi saopštenja za javnost i komunikaciji sa medijima? (najniža ocjena -1, maksimalna ocjena -5, označite sa X)

1	2	3	4	5

Šta je po vašem mišljenju potrebno uraditi da se unaprijedi kvalitet ove usluge RC?
Molimo opišite.

2. Mentorska podrška NVO u pripremi inicijativa, komentara i prijedloga u vezi sa javnim politikama

Kako ocjenjujete kvalitet mentorske podrške koju ste dobili od RC u vezi sa inicijativom vaše NVO (izrade nacrtu inicijative, pa sve do podnošenja i ostvarivanja krajnjeg rezultata)? (najniža ocjena -1, maksimalna ocjena -5, označite sa X)

1	2	3	4	5

Šta je po vašem mišljenju potrebno uraditi da se unaprijedi kvalitet ove usluge RC?
Molimo opišite.

3. Osnovni i napredni trening za članove/ce nevladinih organizacija

Napomena: ocjena kvaliteta realizovanih treninga za nevladine organizacije izvršiće se neposredno nakon samog treninga.

4. Način komunikacije

Kako ocjenjujete način komunikacije sa RC u vezi sa pružanjem usluga (dostavljanje odgovora u roku od 72 sata nakon dobijenog pisanog elektronskog zahtijeva i saopštavanje daljih instrukcija u vezi sa pružanjem usluge)? (najniža ocjena -1, maksimalna ocjena -5, označite sa X)

1	2	3	4	5

Šta je po vašem mišljenju potrebno uraditi da se unaprijedi kvalitet komunikacije sa RC? Molimo opišite.

5. Dodatne sugestije

Ukoliko postoje još neke sugestije za unapređenje rada RC, molimo opišite.







Centar za razvoj
nevladinih organizacija

 Atinska 54, Gorica C

 +382 (0)20 219 121 Fax : +382 (0)20 219 122

 www.crnvo.me  crnvo@crnvo.me

 Centar za razvoj NVO

 @crnvomne

 CRNVO