

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. Uopredno 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 pravnika, 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 zahtjeva 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.







📍 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