

# KAKO UKLJUČITI ORGANIZACIJE CIVILNOG DRUŠTVA (OCD) U AKTIVNOSTI PRUŽANJE USLUGA

## KORISNI SAVJETI ZA USPJEŠNO UKLJUČIVANJE

Iskustva pokazuju da se uključivanjem OCD-a u segment rada koji se odnosi na pružanje usluga može povećati učinak i relevantnost usluga, ali i pomoći ministarstvu da optimalno koristi resurse. Dole je navedeno nekoliko savjeta koji će uključivanje OCD-a učiniti uspješnim.

**Utvrđite potrebe i mogućnosti za uključivanje OCD-a u aktivnosti pružanja usluga još u fazi izrade godišnjeg operativnog plana (primjeri uključuju obuke, psihosocijalnu podršku, pravnu pomoć, monitoring i evaluaciju).** Prije identifikacije i stupanja u kontakt sa OCD-om, utvrdite vrste usluga koje su potrebne i korisnike tih usluga, ustanovite koliko dugo su potrebne usluge i da li su osigurana sredstva iz budžeta ili drugih izvora finansiranja tih aktivnosti.

**Pronađite OCD-e koji imaju stručnost i iskustvo u specifičnoj oblasti.** Ovo ćete ostvariti kroz kontakt sa državnim koordinatorom za civilno društvo/OCD, koordinatorom za Vaš sektor ili ministarstvo ili tražeći informacije o OCD-ima iz drugih različitih izvora (npr. mreže civilnog društva, akademska zajednica, kolege). Imajte na umu da baze podataka civilnog društva brzo zastarjevaju, ali i to da će vam nekoliko telefonskih poziva biti dovoljno da prikupite korisne kontakte. Ako Vam je na raspolaganju nekoliko iskusnih OCD-a, razmotrite da li bi Vam više odgovarao takmičarski pristup (u kome biste izabrali OCD na osnovu njihovih prijedloga), ili ipak potpisivanje ugovora o saradnji sa više OCD-a. U tom slučaju, vlada bi trebala podsticati stvaranje neformalne koalicije OCD-a.

**Pri odabiru OCD partnera koji će pružati usluge, vodite računa o njihovom iskustvu u pružanju usluga, te adekvatnim kadrovima koji će moći odgovoriti potrebama.** Imenujte zajedničku kontakt osobu za vrijeme angažmana OCD-a, i usaglasite uloge i odgovornosti (Koje usluge spadaju u odgovornost OCD-a? Koja je uloga ministarstva u uspješnoj provedbi programa ili usluge? Kakvi su očekivani rezultati programa ili usluge, te na koji način će se ocijeniti provedba?)

**Nakon odabira, uključite OCD partnera/e u izradu konačnog plana realizacije usluga ili programa, te pripremite ugovor koji sadrži detalje o pružanju usluga.** Ukoliko odgovara situaciji, to može biti u formi Memoranduma o razumjevanju, Ugovora o saradnji, ili to može biti ugovor o pružanju usluga (temeljen na cijeni usluge), ukoliko su uključene takve usluge. Unaprijed se dogovorite na koji način će OCD nadoknaditi troškove koji proizađu iz realizacije programa.

**Osmislite i sprovedite koordinacijski i komunikacijski plan skupa sa OCD partnerom/ima.** Razgovarajte o progresu i utvrdite probleme tokom implementacije. Rad na izgradnji kapaciteta Vaših OCD partnera je pouzdana investicija u buduće partnerstvo i dugoročno uspješno pružanje usluga.

**Ocijenite pružanje usluga, te uspješnost saradnje i partnerstva, te zatražite mišljenje odabranih OCD-a o iskustvima uključivanja.** Za veće i kompleksnije zadatke, poželjno je napraviti eksternu evaluaciju. Pored evaluacije rezultata postignutih pružanjem usluga ili provedbom programa, evaluacija bi trebala razmotriti uspjeh saradnje, šta je bilo dobro, a šta nije. Ovakav uvid bi doprinio budućoj saradnji sa OCD-om. Također, rezultati evaluacije bi trebali biti dostavljeni OCD partnerima, a stečena iskustva 'lessons learned' dostupne kolegama u odjelu, sektoru ili ministarstvu.

