



**GLOBALNI  
STANDARDI**  
ZA ODGOVORNOST  
ORGANIZACIJA  
CIVILNOG  
DRUŠTVA (OCD)

**12**

**OBAVEZA**

**ZA DINAMIČNU ODGOVORNOST**

**SMJERNICE**

PRIDRUŽITE SE  
POKRETU ZA  
DINAMIČNU  
ODGOVORNOST

# SADRŽAJ

|   |           |
|---|-----------|
| <b>SMJERNICE</b>  | <b>4</b>  |
| <b>STRUKTURA</b>  | <b>6</b>  |
| <hr/>   |           |
| <b>KLASTER A – ŠTA ŽELIMO POSTIĆI</b>                         |           |
| <b>Obaveza 1: PRAVDA I JEDNAKOST</b>                          | 8         |
| <b>Obaveza 2: ŽENSKA PRAVA I RODNA RAVNOPRAVNOST</b>          | 10        |
| <b>Obaveza 3: ZDRAVA PLANETA</b>                              | 12        |
| <b>Obaveza 4: TRAJNA POZITIVNA PROMJENA</b>                   | 14        |
| <hr/>   |           |
| <b>KLASTER B – NAŠ PRISTUP PROMJENI</b>                       |           |
| <b>Obaveza 5: RAD KOJI VODE LJUDI</b>                         | 16        |
| <b>Obaveza 6: SNAŽNA PARTNERSTVA</b>                          | 18        |
| <b>Obaveza 7: ZAGOVARANJE FUNDAMENTALNIH PROMJENA</b>         | 20        |
| <b>Obaveza 8: OTVORENE ORGANIZACIJE</b>                       | 22        |
| <hr/>   |           |
| <b>KLASTER C – NAŠ INTERNI RAD</b>                            |           |
| <b>Obaveza 9: OSNAŽENI I UČINKOVITI ZAPOSLENI I VOLONTERI</b> | 24        |
| <b>Obaveza 10: DOBRO UPRAVLJANJE RESURSIMA</b>                | 26        |
| <b>Obaveza 11: RESPONZIVNO DONOŠENJE ODLUKA</b>               | 28        |
| <b>Obaveza 12: ODGOVORNO VODSTVO</b>                          | 30        |
| <hr/>   |           |
| <b>KLJUČNI POJMOVI I DEFINICIJE</b>                           | <b>32</b> |

# ZAŠTO OVE SMJERNICE?

Globalni standardi za odgovornost OCD-a razvijeni su u procesu u kojem je sudjelovalo partnerstvo devet uspostavljenih Inicijativa za odgovornost iz cijelog svijeta.<sup>1</sup> Na temelju svog praktičnog iskustva i uz konsultacije sa cijelim nizom partnera, izradili su zajednički okvir odgovornosti za organizacije civilnog društva (OCD) koje u središte svog rada stavljaju kontinuirani dijalog među zainteresiranim stranama.

Ove Smjernice nadopunjuju Globalne standarde i nude različitim zainteresiranim stranama, kao što su Inicijative za odgovornost OCD-a, pojedinačni OCD-ovi, kreatori politike i finansijeri, praktične savjete o tome kako koristiti Globalni standard.

Daljim definiranjem 12 obaveza i njima odgovarajućih ključnih aktivnosti, ovaj dokument predlaže korake za djelovanje prema globalnoj praksi OCD-a u kojoj su OCD-i uistinu odgovorni svim svojim zainteresiranim stranama za svoj učinak, pristup i organizacijske procese.

Prijedlozi u ovim Smjernicama odstupaju od prirode Globalnih standarda kao dobrovoljnog referentnog standarda, koji zahtijeva prilagodbu svakog korisnika vlastitom karakteru, institucionalnom kapacitetu i kulturnom kontekstu. Pridaje se posebna važnost dijalogu zainteresiranih strana i sistematskoj upotrebi povratnih informacija, zadatku koji nadilazi puko prikupljanje mišljenja, percepcija i potreba. Umjesto toga, uzimaju se u obzir institucionalni zahtjevi potrebni za analizu prikupljenih informacija, za raspravu o povratnim informacijama s onima koji su ih dali, te posljedično za uvođenje potrebnih promjena. Pružajući smjernice o tome kako zatvoriti krug povratnih informacija, Smjernice su važan alat za implementaciju onoga što Globalni standardi i njihovi partneri shvataju kao dinamičnu odgovornost.



## DAVANJE SMJERNICA SVIMA KOJI ŽELE:

- ▶ učiti i poboljšati dijalog sa svojim članovima i partnerima
- ▶ definirati mjerila, pokazatelje i utvrditi početno stanje radi praćenja i procjene napretka tokom vremena
- ▶ izraditi ankete, upitnike i mehanizme za mjerenje tog napretka
- ▶ razviti sisteme za samoregulaciju i provjeru, kao što je samovrednovanje, evaluacija ili eventualna certifikacija
- ▶ osmisлити i poboljšati projekte, politike, strategije i aktivnosti
- ▶ uskladiti vlastite standarde i kodove s Globalnim standardima
- ▶ razviti okvire i alate za izgradnju kapaciteta i ponuditi ciljanu podršku na temelju organizacijskih potreba
- ▶ olakšati rasprave o zaštiti poticajnog okruženja
- ▶ poboljšati razumijevanje rada OCD-ova, njihovih uloga i odgovornosti
- ▶ pozivati OCD na odgovornost

<sup>1</sup> Devet projektnih partnera su Accountable Now, Australsko vijeće za međunarodni razvoj (ACFID), Balkanska mreža za razvoj civilnog društva (BCSDN), Od-bor za saradnju za Kambodžu (CCC), InterAction, NVO mehanizam certificiranja osiguranja kvalitete (QuAM), Rendir Cuentas, Viwango i Mreža dobrovol-jnog djelovanja Indije (VANI). Podržava ih Međunarodni centar za civilno društvo kao provedbeni partner uz finansiranje Švedske agencije za međunarod-ni razvoj i saradnju (Sida).

# STRUKTURA

Smjernice su organizirane u skladu sa tri klastera Globalnih standarda i njegovih 12 obaveza. Objašnjena je važnost svake obaveze i obrazloženje aktivnosti OCD-a, te kako će ispunjenje svake obaveze doprinijeti povećanju odgovornosti i pozitivnim trajnim promjenama. Svaka obaveza sadrži četiri ili pet vidljivih ključnih aktivnosti koje pokazuju ispunjavaju li OCD-ovi obaveze.



**Mogući pokazatelji napretka prema ispunjenju obaveze** dodatno pomažu u praćenju napretka OCD-ova prema implementaciji Globalnih standarda. Nalaze se na nepotpunom popisu, vezani su uz obavezu u cjelini i predlažu širok raspon mogućih kvalitativnih mjera za pokazivanje napretka ili ukazivanje na moguće zastoje. Korisnici ih mogu uzeti onakvima kakvi jesu, prilagoditi ih svojim specifičnim potrebama ili ih koristiti kao smjernice za formuliranje novih, specifičnijih i mjerljivih pokazatelja. Za pokazatelje napretka potrebne su dvije vrste dokaza:

**Procesi, politike i strukture** upućuju na interne promjene i uticaje unutar organizacije koji OCD-ovima omogućuju obavljanje ključnih aktivnosti.

**Povratne informacije zainteresovanih strana** ukazuju na uočene učinke koje djelovanje OCD-a ima na zainteresirane strane i njihove živote. Obje vrste dokaza jednako su važne u mjerenju učinka, a predloženi popis omogućuje različitim vrstama organizacija fleksibilnost u načinu na koji žele pokazati napredak u odnosu na njihove kontekste, ciljeve i kapacitete. U idealnom slučaju, OCD-ovi bi uvijek trebali triangulirati dokaze dobivene iz formalnih izvora s percepcijskim podacima primljenim putem povratnih informacija. To im osigurava da mogu ispravno interpretirati dobivene podatke i utvrditi da njihov rad stvarno daje željene rezultate.

**Usmjeravajuća pitanja za razmišljanje i djelovanje** prema ispunjenju svake obaveze nadopunjuju moguće pokazatelje napretka. Ona potiču dublje razmišljanje i dijalog unutar organizacije, kao i s drugim zainteresiranim stranama, posebno o izazovima u provedbi. Nadalje, usmjeravajuća pitanja mogu potaknuti izradu i formuliranje pitanja u vezi praćenja i evaluacije koja se kasnije mogu koristiti za prikupljanje povratnih informacija i percepcijskih inputa.

Svi pokazatelji, sredstva provjere, pitanja za usmjeravanje i primjeri prijedlozi su korisnicima koji ih mogu odabrati i prilagoditi svom lokalnom i kulturnom kontekstu, vrsti organizacije ili željenom nivou i pouzdanosti učinka koji žele pratiti ili evaluirati.

**Ključni pojmovi i definicije** korišteni u Globalnim standardima i Smjernicama uključeni su u pojmovnik na kraju ovog dokumenta.

## POŠALJITE NAM POVROTNE INFORMACIJE

Rado bismo saznali koji su dijelovi Smjernica korisni, a koji bi se mogli dodatno poboljšati. Stoga vas pozivamo da sve komentare, povratne informacije i upite pošaljete na [feedback@csostandard.org](mailto:feedback@csostandard.org). Za više informacija, kao što su povezani resursi i dokumenti u izradi, posjetite [www.csostandard.org](http://www.csostandard.org)

# OBAVEZA 1



## PRAVDA I JEDNAKOST

Bavićemo se nepravdom, isključenošću, nejednakošću, siromaštvom i nasiljem kako bismo stvorili zdrava društva za sve.

### KLJUČNE AKTIVNOSTI

#### 1.1

Slušaćemo ljude, pokušati razumjeti i rješavati temeljne uzroke i posljedice nepravde, nasilja i nejednakosti.

#### 1.2

Vodićemo primjerom: Bićemo uključivi, poštovaćemo i promovirati ljudska prava u našoj organizaciji i pobrinuti se da mi sami ne činimo štetu.

#### 1.3

Podržaćemo ljude da znaju svoja prava i da smatraju odgovornima one koji su dužni ta prava poštovati, zaštititi i provesti.

#### 1.4

Sarađivaćemo s drugim akterima kako bi se zajednički riješili temeljni uzroci i posljedice nepravde, nasilja i nejednakosti, te kako bi se osiguralo poštovanje i zaštita svih ljudskih prava.

## MOGUĆI POKAZATELJI NAPRETKA PREMA ISPUNJENJU OBAVEZE

### PROCESI, POLITIKE I STRUKTURE

Dokazi, kao što su procjene, izvještaji o planiranju, praćenju i evaluaciji, izjave o politici, partnerski sporazumi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- OCD provodi redovne participativne i sistematske analize konteksta i sukoba te raspravlja i vrši potrebne promjene zajedno sa svojim zainteresiranim stranama.
- Programi OCD-a i različite vrste intervencija temelje se na stvarnim potrebama i prioritetima koje postavljaju ljudi koje želi podržati ili za koje se zalaže.
- Rad OCD-a ima direktan uticaj na ostvarivanje pravde, mira i jednakih prava za sve.
- OCD redovno identificira i procjenjuje rizike s kojima se zainteresirane strane suočavaju u pogledu diskriminacije, nasilja, zlostavljanja, iskorištavanja ili zanemarivanja, te razvija strategije za sprječavanje ili ublažavanje navedenog. OCD čini sve što može kako bi se izbjeglo izlaganje ljudi daljoj opasnosti.
- OCD sarađuje s raznolikom skupinom zainteresiranih strana u promoviranju pravde i jednakih prava za sve.

### POVRATNE INFORMACIJE ZAINTERESIRANIH STRANA

Dokazi, kao što su ankete, rasprave u fokus grupama, intervjui, novinski članci, izjave partnera, povratne informacije i mehanizmi rješavanja pritužbi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- Zainteresirane strane smatraju da programi OCD-a razumiju i odgovaraju na njihove specifične potrebe, temeljne uzroke problema i kulturu.
- Zainteresirane strane smatraju da je OCD inkluzivan i da ne šteti.
- Zainteresirane strane su zadovoljne informacijama i mogućnostima koje imaju da ostvare svoja prava u odnosu na one koji su odgovorni za njihovo provođenje.
- Zainteresirane strane su zadovoljne načinom na koji OCD odgovara na njihove povratne informacije i mogućnostima uticaja na donošenje odluka u organizaciji.
- Zainteresirane strane smatraju da OCD sarađuje s ključnim zainteresiranim stranama radi značajnog uticaja na strukturne i kulturne uzroke siromaštva, isključenosti, nasilja, nepravde i nejednakosti.

### USMJERAVAJUĆA PITANJA ZA RAZMIŠLJANJE I DJELOVANJE

- Kako dobivate, potvrđujete i analizirate informacije o temeljnim uzrocima siromaštva, isključenosti, nasilja, nepravde i nejednakosti?
- Kakvi su učinci vaše prisutnosti i aktivnosti na različite skupine i šta činite da ublažite neželjene negativne posljedice?
- Kako informirate ljude o njihovim pravima i od koga ih tražiti, uključujući unutar vaše organizacije? Kako ih podržavate u ostvarivanju tih prava?
- Kako osiguravate da vaš rad kontinuirano napreduje prema otklanjanju temeljnih uzroka nepravde i nejednakosti?
- Kako sarađujete s ključnim zainteresiranim stranama koje su u stanju pokrenuti izmjene u zakonima i politikama, kao i u društveno-kulturnim normama, stavovima i ponašanjima?
- Koji su uspješni pristupi za dobivanje podrške za vaše programe od različitih zainteresiranih strana?



## OBAVEZA 2



### ŽENSKA PRAVA I RODNA RAVNOPRAVNOST

Promoviraćemo prava žena i djevojčica i povećati rodnu ravnopravnost.

Ostvarivanje rodne ravnopravnosti vitalni je element za društveno-ekonomski razvoj miroljubivih društava. Ipak, mnoge žene i djevojke još uvijek doživljavaju diskriminaciju i susreću se s isključenjem iz vlasti, obrazovanja i mogućnosti za finansijsku nezavisnost. Pristup ovim ključnim političkim i ekonomskim resursima omogućuje većem broju žena i djevojaka da u potpunosti sudjeluju u društvu i ostvare svoj istinski potencijal. Organizacije civilnog društva moraju promovirati ponašanja i stavove koji osiguravaju da su prilike, prava i obaveze i žena i muškaraca priznate i poštovane u svim sferama života, uključujući i unutar njihovih organizacija.

#### KLJUČNE AKTIVNOSTI

##### 2.1

Slušaćemo žene, muškarce, djevojčice i dječake kako bi razumjeli i riješili temeljne uzroke i posljedice diskriminacije i rodne nejednakosti.

##### 2.2

Vodićemo primjerom: Rješavaćemo pitanja rodne neravnopravnosti i osigurati da se prava žena poštuju u svemu što radimo.

##### 2.3

Osnažićemo žene i djevojčice da žive ispunjenije živote.

##### 2.4

Blisko ćemo sarađivati sa svim segmentima društva, uključujući muškarce i dječake, kako bi potaknuli trajne ekonomske, političke i društvene promjene u odnosu na prava žena i djevojčica i rodnu ravnopravnost.

#### MOGUĆI POKAZATELJI NAPRETKA PREMA ISPUNJENJU OBAVEZE

##### PROCESI, POLITIKE I STRUKTURE

Dokazi, kao što su procjene, izvještaji o planiranju, praćenju i evaluaciji, izjave o politici, partnerski sporazumi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- OCD provodi redovne participativne i sistematske rodne analize, te raspravlja i vrši potrebne promjene zajedno sa svojim zainteresiranim stranama.
- OCD promovira i unaprjeđuje osnaživanje žena i rodnu ravnopravnost u svojim programima, politikama, strukturama i praksama zapošljavanja.
- OCD i njegovi programi stvaraju prilike za žene i djevojčice da uživaju ista prava i obaveze u svim sferama života kao muškarci i dječaci.
- OCD obraća posebnu pažnju na muškarce i dječake kao ključne zainteresirane strane u prevladavajućim društvenim odnosima.
- OCD sarađuje s raznolikom skupinom zainteresiranih strana u promoviranju i poštovanju ženskih prava, uključujući i one do kojih je teško doći.
- OCD pruža učinkovitu obuku osoblja o temama kao što su rodna analiza, rodno programiranje, rodna ravnopravnost i jednakost, rodni identitet i rodno povezana prava.
- OCD-ov proces planiranja uključuje konsultacije s osobama koje su marginalizirane zbog svog spola, posebno sa ženama i djevojčicama, kako bi se omogućila kontekstualna analiza prepreka njihovom uključivanju i identifikiranje mogućnosti za njihovo sudjelovanje.

##### POVRATNE INFORMACIJE ZAINTERESIRANIH STRANA

Dokazi, kao što su ankete, rasprave u fokus grupama, intervjui, novinski članci, izjave partnera, povratne informacije i mehanizmi rješavanja pritužbi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- Žene i djevojčice smatraju da programi OCD-a odgovaraju njihovim specifičnim potrebama i mogućnostima, uz uvažavanje njihove kulture.
- Zainteresirane strane, posebno žene i djevojčice, smatraju da OCD uspješno promovira i unaprjeđuje ostvarivanje rodne ravnopravnosti.
- Zaposleni i volonteri smatraju da OCD pruža jednake mogućnosti ženama unutar organizacije i prepoznaje njihove specifične potrebe.
- Žene i djevojčice zadovoljne su informacijama i mogućnostima koje imaju za ostvarivanje svojih prava.
- Zainteresirane strane, posebno žene i djevojčice, smatraju da OCD sarađuje s ključnim zainteresiranim stranama i organizacijama radi značajnog uticaja na strukturne i kulturološke uzroke rodno uvjetovane diskriminacije.

#### USMJERAVAJUĆA PITANJA ZA RAZMIŠLJANJE I DJELOVANJE

- Kakvi su učinci vašeg rada koji konkretno pridonose ostvarivanju prava žena i rodne ravnopravnosti?
- Kako ocjenjujete strukture, norme, stavove i ponašanja vaše organizacije prema ženama i muškarcima i kako im osiguravate jednake mogućnosti?
- Kako informirate žene i djevojčice o njihovim pravima i od koga ih tražiti, uključujući unutar vaše organizacije? Kako ih podržavate u ostvarivanju tih prava u javnoj i privatnoj sferi?
- Kako osiguravate da vaš rad kontinuirano napreduje prema trajnim ekonomskim, političkim i društvenim promjenama za žene i djevojčice?
- Kako sarađujete s ključnim zainteresiranim stranama i organizacijama koje su u stanju pokrenuti promjene u zakonima i politikama, kao i u društveno-kulturnim normama, stavovima i ponašanju?
- Koji su uspješni pristupi za dobivanje podrške za svoje programe od različitih zainteresiranih strana?

## OBAVEZA 3



### ZDRAVA PLANETA

Zaštititi ćemo prirodni okoliš i jačati njegovu sposobnost da podrži život budućih generacija.

#### KLJUČNE AKTIVNOSTI

##### 3.1

Slušaćemo ljude i konsultirati stručnjake kako bi razumjeli probleme vezane za okoliš s kojima se ljudi i priroda susreću, te kako ih najbolje riješiti.

##### 3.2

Vodićemo primjerom: mapiraćemo uticaj naše organizacije na okoliš, minimizirati ga u najvećoj mogućoj mjeri i biti otvoreni u vezi s našim uspjesima i neuspjesima.

##### 3.3

Motiviraćemo i podržati ljude da zaštite okoliš i promoviraju sistematske promjene za zdravu planetu.

##### 3.4

Sarađivaćemo s akterima iz različitih sektora kako bi se razvila inovativna i sistematska rješenja za probleme okoliša.

Zdrava planeta neophodna je za održavanje života sada kao i da bi se osigurao opstanak budućih generacija diljem svijeta. No, posljedice degradacije okoliša, posebno onečišćenje, klimatske promjene i gubitak biološke raznolikosti, nesrazmjerno osjećaju najsiromašniji i najmarginaliziraniji u društvu. U potrazi za čistim, zdravim i održivim politikama i praksama koje su od koristi čovječanstvu i planeti, OCD-ovi moraju razviti i provoditi strategije koje doprinose zaštiti prirodnog okoliša. Ove strategije moraju započeti uticajem na promjenu ponašanja pojedinaca, uključujući unutar naših vlastitih organizacija, ali također trebaju razmotriti načine za promjenu političkih i ekonomskih sistema.

#### MOGUĆI POKAZATELJI NAPRETKA PREMA ISPUNJENJU OBAVEZE

##### PROCESI, POLITIKE I STRUKTURE

Dokazi, kao što su procjene, izvještaji o planiranju, praćenju i evaluaciji, izjave o politici, partnerski sporazumi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- OCD provodi redovne participativne i sistematske procjene okoliša i analize uticaja, te raspravlja i vrši potrebne promjene zajedno sa svojim zainteresiranim stranama.
- OCD promovira i unaprjeđuje zaštitu okoliša u svojim programima, djelovanju i politikama.
- OCD ima politike i postupke za praćenje, sprječavanje i ublažavanje negativnog uticaja na okoliš.
- OCD objavljuje informacije o svojim naporima u zaštiti okoliša i njihovim učincima.
- OCD stvara mogućnosti ljudima da zaštite okoliš i rade na sistematskim promjenama.
- OCD sarađuje sa svim relevantnim akterima i primjenjuje nove pristupe i tehnike u zaštiti okoliša.

##### POVRATNE INFORMACIJE ZAINTERESIRANIH STRANA

Dokazi, kao što su ankete, rasprave u fokus grupama, intervjui, novinski članci, izjave partnera, povratne informacije i mehanizmi rješavanja pritužbi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- Zainteresirane strane smatraju da OCD odgovara na njihove specifične izazove, potrebe i prilike, uz obzirno uvažavanje njihovih vlastitih resursa i kulturnih praksi.
- Zainteresirane strane prepoznaju napore OCD-a u zaštiti okoliša, svjesni su njegovih pozitivnih i negativnih učinaka i odobravaju njegove napore za ublažavanje negativnih posljedica.
- Zainteresirane strane smatraju da je rad OCD-a pridonio povećanju njihove svijesti i znanja o potrebi zaštite okoliša i o različitim načinima da se to učini.
- Zainteresirane strane izvještavaju da ih je OCD potaknuo na sudjelovanje u aktivnostima zaštite okoliša, kako pojedinačno tako i kolektivno.
- Zainteresirane strane smatraju da OCD značajno doprinosi sistematskim promjenama za zaštitu okoliša.
- Zainteresirane strane smatraju da OCD radi s nadležnim ljudima i organizacijama na stvaranju inovativnih rješenja.

#### USMJERAVAJUĆA PITANJA ZA RAZMIŠLJANJE I DJELOVANJE

- Kako znate da koraci koje ste poduzeli da smanjite svoje negativne uticaje na okoliš djeluju?
- Kako s drugima dijelite ono što ste naučili iz procjene vašeg uticaja na okoliš?
- Kako educirate ljude o njihovom uticaju na okoliš, uključujući zaposlene i volontere vaše vlastite organizacije?
- Kako znate da je vaša podrška korisna u poticanju ljudi da sami zaštite okoliš?
- Kako sarađujete s drugim akterima koji su u stanju pokrenuti izmjene u zakonima i politikama, novim tehnologijama, kao i u društveno-kulturnim stajalištima i ponašanju?
- Kako osiguravate da vaš rad kontinuirano napreduje prema trajnoj pozitivnoj održivosti okoliša?

## OBAVEZA 4



## TRAJNA POZITIVNA PROMJENA

Postići ćemo dugoročne pozitivne rezultate.

Postizanje sveobuhvatnih ciljeva socijalne uključenosti, zaštite okoliša i ekonomskog rasta u sadašnjosti ne smije ugroziti sposobnost budućih generacija da zadovolje vlastite potrebe. Trajna pozitivna promjena zahtijeva od OCD-ova da poduzmu dugoročne strategije u partnerstvu s drugim akterima i organizacijama. Dugoročni i uključivi pristup koji se bavi temeljnim uzrocima trenutnih problema i koji se usredotočuje na postizanje održivih učinaka pridonijet će povećanju povjerenja u OCD-ove i njihovu legitimnost.

## KLJUČNE AKTIVNOSTI

4.1

Učičemo od ljudi i partnera o tome gdje možemo dati najveći doprinos onome što već postoji.

4.2

Podržaćmo ljude da imaju informacije, resurse i kapacitete za aktivno pokretanje promjena koje želimo vidjeti zajedno.

4.3

Ocijenit ćemo naše dugoročne rezultate u savjetovanju s ljudima s kojima radimo, uključujući neželjene negativne posljedice.

4.4

Sarađivaćemo s drugim akterima na načine koji se međusobno podupiru i osiguravaju odgovornost za naš zajednički uticaj.

4.5.

Kontinuirano ćemo pratiti, ocjenjivati, učiti, prilagođavati se i uvoditi promjene s naglaskom na trajnim rezultatima.

## MOGUĆI POKAZATELJI NAPRETKA PREMA ISPUNJENJU OBAVEZE

## PROCESI, POLITIKE I STRUKTURE

Dokazi, kao što su procjene, izvještaji o planiranju, praćenju i evaluaciji, izjave o politici, partnerski sporazumi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- OCD stavlja naglasak na slušanje, dijeljenje i zajedničko kreiranje rješenja s postojećim inicijativama i potencijalnim zainteresiranim stranama.
- OCD provodi analize potreba, konteksta i zainteresiranih strana u cilju identificiranja onoga što već dobro funkcionira, te gdje i s kim može postići najveći uticaj na one koje namjerava podržati ili za koje se zalaže.
- OCD prati evaluaciju, učenje i inovacijske procese s onima koje zastupa, s kojima radi i za koje se zalaže.
- OCD prati i ocjenjuje pozitivne i negativne učinke svog rada, te osmišljava strategije za njihovo jačanje ili ublažavanje.
- OCD procjenjuje u kojoj mjeri njegove inicijative dovode do trajnih i održivih promjena i po potrebi modificira svoje strategije.
- Podaci o praćenju i evaluaciji govore o inovativnim prilagodbama u osmišljavanju programa i provedbi programa i strategija, a ti se podaci također dijele s partnerima.
- OCD održava određeni stepen fleksibilnosti u radu na održivim rezultatima s partnerima i onima koje zastupa, s kojima radi i za koje se zalaže.
- OCD sarađuje s širokim rasponom ključnih zainteresiranih strana koje moraju biti uključene kako bi se pokrenule trajne pozitivne promjene.
- OCD ima jasnu strategiju za postepeni prestanak svog rada i prepuštanje odgovornosti i dokumentacije zainteresiranim stranama.

## POVRATNE INFORMACIJE ZAINTERESIRANIH STRANA

Dokazi, kao što su ankete, rasprave u fokus grupama, intervjui, novinski članci, izjave partnera, povratne informacije i mehanizmi rješavanja pritužbi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- Zainteresirane strane smatraju da OCD doprinosi i nadovezuje se na postojeće ili prethodne inicijative, umjesto da ih ponavlja ili zamjenjuje.
- Zainteresirane strane smatraju da se OCD u svom radu bavi osnovnim uzrocima i doprinosi sistematskim promjenama.
- Zainteresirane strane prepoznaju dugoročne rezultate programa OCD-a.
- Zainteresirane strane smatraju da svojim doprinosom mogu uticati na promjene.
- Zainteresirane strane vjeruju da su njihove snage, prilike i učinci poboljšani kroz saradnju s OCD-om.
- Zainteresirane strane nastavljaju raditi na ostvarivanju zajedničkih ciljeva nakon što OCD prestane s angažmanom.
- Uprava, zaposleni i volonteri smatraju da programi OCD-a odgovaraju operativnom kontekstu, uključujući promjenjivu dinamiku u političkom okruženju i izvorima finansiranja.

## USMJERAVAJUĆA PITANJA ZA RAZMIŠLJANJE I DJELOVANJE

- Kako identificirate i sarađujete u vezi programa državnih i lokalnih vlasti, kao i drugih organizacija pri osmišljavanju, planiranju i provedbi vlastitih programa?
- Kako pridonosite sposobnosti ljudi da vode promjene?
- Ko je uključen u praćenje i evaluaciju programskih ishoda i dugoročnih rezultata vaše organizacije?
- Kako osiguravate da se najbolje prakse i naučene lekcije identificiraju, formuliraju i dijele s relevantnim zainteresiranim stranama?
- Kako pridonosite jačanju veza, lokalnih mreža i prilika za učenje?
- Koja je vaša teorija promjene i kako osiguravate da ostane važeća i inkorporirana u vaš rad?
- Kako osiguravate vlasništvo, kapacitete i sistematske pristupe za održavanje učinaka vašeg rada?



# OBAVEZA 5



Rad koji vode ljudi

## RAD KOJI VODE LJUDI

Osiguraćemo da ljudi s kojima radimo imaju ključnu ulogu u vođenju našeg rada.

Istinski rad koji vode ljudi zahtijeva da se resursi i snaga potrebni za postizanje ciljeva OCD-ova podijele na odgovarajući način između organizacija i ljudi. Samo tamo gdje ljudi i OCD-ovi dijele vodstvo i vlasništvo nad procesom postizanja zajedničkih ciljeva, mogu se ostvariti trajni pozitivni rezultati i ojačati lokalne inicijative. Osiguravanje da slušaju i aktivno uključuju ljude u donošenje odluka učiniće rad OCD-ova učinkovitijim i važnijim za ljude.

### KLJUČNE AKTIVNOSTI

5.1

Učićemo od ljudi s kojima radimo i koje zastupamo, tako da su njihovi problemi naši ciljevi.

5.2

Podržaćemo ljude u preuzimanju aktivnih uloga u pokretanju promjene koju zajednički želimo vidjeti.

5.3

Osiguraćemo da se stavovi ljudi dobro odražavaju u našim procesima donošenja odluka na svim nivoima naše organizacije.

5.4

Tražit ćemo i djelovati na temelju povratnih informacija kako bismo poboljšali svoj učinak i zajednički uticaj.

## MOGUĆI POKAZATELJI NAPRETKA PREMA ISPUNJENJU OBAVEZE

### PROCESI, POLITIKE I STRUKTURE

Dokazi, kao što su procjene, izvještaji o planiranju, praćenju i evaluaciji, izjave o politici, partnerski sporazumi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- OCD koristi učinkovite metode za analizu zainteresiranih strana i angažman tokom aktivnosti organizacije.
- Članovi i ključne zainteresirane strane aktivno su uključeni u analizu konteksta, strateško planiranje, provedbu, praćenje i evaluaciju programiranja OCD-a.
- OCD prevodi programske i organizacijske informacije na relevantne lokalne jezike i u odgovarajućim oblicima.
- Odluke OCD-a na svim nivoima odražavaju potrebe, prioritete i zajedničke ciljeve koje su navele OCD-ove zainteresirane strane.
- Povratne informacije se koriste kako bi se uticalo na odluke OCD-a i za uvođenje promjena radi poboljšanja uspješnosti i učinaka.
- OCD promovira glas ljudi s kojima radi u komunikaciji s javnošću i vanjskim zainteresiranim stranama.
- Postoje formalni mehanizmi da zainteresirane strane daju svoje ideje i povratne informacije.
- OCD dodjeljuje sredstva za razvoj kapaciteta glavnih zainteresiranih strana za jačanje njihove vodeće uloge u provedbi vlastitih inicijativa.

### POVRATNE INFORMACIJE ZAINTERESIRANIH STRANA

Dokazi, kao što su ankete, rasprave u fokus grupama, intervjui, novinski članci, izjave partnera, povratne informacije i mehanizmi rješavanja pritužbi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- Zainteresirane strane su zadovoljne svojim pristupom organizacijskim i programskim informacijama OCD-a.
- Zainteresirane strane su zadovoljne svojim nivoom angažmana u radu OCD-a.
- Zainteresirane strane izvještavaju da je saradnja s OCD-om povećala njihovo povjerenje u vođenje vlastitih inicijativa.
- Zainteresirane strane vjeruju da ih OCD sluša i da im svojim radom pomaže da ostvare svoje ciljeve.
- Zainteresirane strane poznaju OCD-ove mehanizme za povratne informacije i aktivno ih koriste.
- Zainteresirane strane vjeruju da OCD prikuplja, analizira, koristi i na odgovarajući način odgovara na povratne informacije.
- Zainteresirane strane vide pozitivne promjene kao odgovor na povratne informacije koje daju.

### USMJERAVAJUĆA PITANJA ZA RAZMIŠLJANJE I DJELOVANJE

- Ko su ljudi od kojih učite? Kako učite od njih i s njima?
- Kako osiguravate da se stavovi i ideje ljudi odražavaju u radu vaše organizacije?
- Ko ima aktivnu ulogu u pokretanju rada vaše organizacije?
- Kako osiguravate da ljudi i partneri imaju sredstva i motivaciju za održavanje i dalje unaprjeđenje promjena koje ste zajednički postigli?
- Kako omogućujete i podržavate glavne zainteresirane strane u preuzimanju aktivnih uloga i vodstva u rješavanju problema s kojima se suočavaju? Koje su metode i resursi koje nudite?
- Kako tražite, prikupljate, analizirate, raspravljate, odgovarate i djelujete u odnosu na povratne informacije i pritužbe?

## OBAVEZA 6



### SNAŽNA PARTNERSTVA

Radićemo u fer partnerstvima temeljenim na poštovanju kako bismo postigli zajedničke ciljeve.

Snažna partnerstva izgrađena su na otvorenim i uzajamno podržavajućim odnosima i ključna su za OCD-ove u ispunjavanju zajedničkih ciljeva i zadataka. Saradnja i koordinacija s drugim akterima pomaže organizacijama civilnog društva da usvoje holistički pristup, identificiraju nedostatke i spriječe udvostručavanje napora u postizanju zajedničkih rezultata. Kombinirane snage i perspektive različitih aktera mogu učinkovitije i s većim uticajem pomoći u postizanju ciljeva. OCD-ovi moraju raditi na jačanju veza između različitih aktera i nastojati poboljšati njihovu sposobnost zajedničkog rada na dugoročnom rješavanju složenih pitanja.

#### KLJUČNE AKTIVNOSTI

##### 6.1

Identificiraćemo organizacije koje rade na ispunjavanju sličnih ciljeva i izgraditi partnerstva temeljena na poštovanju, uzajamno nadopunjujući snage.

##### 6.2

Osiguraćemo da su uloge i odgovornosti naše organizacije i naših partnera jasne i pravedne.

##### 6.3

Sarađivaćemo s različitim vrstama organizacija radi postizanje zajedničkih ciljeva.

##### 6.4

Dijelićemo informacije, resurse i znanje s našim partnerima i zajednički donositi važne odluke.

### MOGUĆI POKAZATELJI NAPRETKA PREMA ISPUNJENJU OBAVEZE

#### PROCESI, POLITIKE I STRUKTURE

Dokazi, kao što su procjene, izvještaji o planiranju, praćenju i evaluaciji, izjave o politici, partnerski sporazumi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- OCD vrši redovne analize konteksta i zainteresiranih strana kako bi s potrebnom pažnjom identificirao i odredio prioritete partnera.
- OCD ima smjernice i politike o svojim partnerskim načelima, vrijednostima i pristupima, te ih dijeli sa svojim partnerima.
- OCD radi sa svojim partnerima na planiranju i dokumentiranju kolektivnih učinaka.
- OCD i njegovi partneri dijele zajedničke – formalne i neformalne – mehanizme i alate za planiranje, praćenje, komunikaciju, koordinaciju, donošenje odluka, evaluaciju i rješavanje sporova.
- Partnerski ugovori OCD-a imaju jasno definirane uloge, odgovornosti i obaveze za svakog partnera, te detaljno navode kako će svaki partner doprinijeti ispunjavanju zajedničkih ciljeva.
- OCD i njegovi partneri stavljaju naglasak na izgradnju mreže, međusobnu razmjenu i međusobno učenje.
- OCD povremeno pregledava formalne sporazume s partnerima kroz proces koji potiče međusobnu raspravu i povratne informacije.

#### POVRATNE INFORMACIJE ZAINTERESIRANIH STRANA

Dokazi, kao što su ankete, rasprave u fokus grupama, intervjui, novinski članci, izjave partnera, povratne informacije i mehanizmi rješavanja pritužbi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- Svi partneri i članovi zadovoljni su principima, vrijednostima i pristupima partnerstva te smatraju da je partnerstvo pošteno i učinkovito.
- Svi partneri smatraju da se partnerstvo temelji na međusobnom poštovanju, zajedničkim ciljevima i kolektivnoj odgovornosti.
- Svi partneri upoznati su s procesom donošenja odluka i osjećaju da se njihova stajališta na odgovarajući način poštuju.
- Partneri i članovi smatraju da saradnja jača napore i učinke obje organizacije.
- Svi partneri osjećaju se dobro informiranim zahvaljujući dokumentaciji i kontakt osobama, te su sposobni slijediti svoje zajedničke ciljeve.

#### USMJERAVAJUĆA PITANJA ZA RAZMIŠLJANJE I DJELOVANJE

- Kako doprinosite radu postojećih i potencijalnih partnera?
- Koje su ključne uloge i odgovornosti svakog od partnera, ovisno o vašim snagama, kapacitetima i prioritetima?
- Kako vaša saradnja pridonosi jačanju kapaciteta, sredstava, samopouzdanja i institucionalnih snaga svakog partnera bez vaše neposredne intervencije?
- Kako osiguravate značajan uticaj i promjenu kroz saradnju i inovacije?
- Kako osiguravate da se važne odluke donose u saradnji?
- Kako rješavate sukobe ili izazove u svojim partnerstvima?

# OBAVEZA 7



## ZAGOVARANJE FUNDAMENTALNIH PROMJENA

Bavićemo se temeljnim uzrocima zagovarajući fundamentalne promjene.

Zagovaranje fundamentalnih promjena u sistemima moći ključno je za rješavanje temeljnih uzroka nepravde, siromaštva, nasilja, nejednakosti, rodnih predrasuda i degradacije okoliša. OCD-ovi se moraju baviti i preispitivati temeljne vrijednosti i identitete koji sputavaju javne i političke pokušaje prevladavanja izazova s kojima se ljudi suočavaju. Pojačavajući i legitimizirajući glasove zainteresiranih osoba, OCD-ovi igraju važnu ulogu u podršci i radu s ljudima kako bi se ostvarile značajne promjene u politikama na lokalnom, nacionalnom, regionalnom i globalnom nivou.

### KLJUČNE AKTIVNOSTI

7.1

Osiguraćemo da se naš zagovarački rad temelji na dokazima i da je potkrijepljen stavovima zainteresiranih osoba.

7.2

Zagovaraćemo pozitivne promjene koje obuhvataju i temeljne uzroke i njihove posljedice.

7.3

Podržaćemo ljude - uključujući sve zainteresirane osobe - da uče, povezuju se, mobiliziraju i da se njihov glas čuje.

7.4

Umanjićemo rizike za ljude koji su uključeni ili na koje utiče naše zagovaranje.

7.5

Procijenimo učinke našeg zagovaranja u konsultacijama sa zainteresiranim osobama.

## MOGUĆI POKAZATELJI NAPRETKA PREMA ISPUNJENJU OBAVEZE

### PROCESI, POLITIKE I STRUKTURE

Dokazi, kao što su procjene, izvještaji o planiranju, praćenju i evaluaciji, izjave o politici, partnerski sporazumi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- OCD-ovi prioriteti i pristup zagovaranju oblikovani su doprinosom ključnih zainteresiranih strana tokom cijelog procesa.
- Ulazni podaci koji OCD koristi u zagovaranju temelje se na dokazima iz lokalnih i međunarodnih izvora.
- Fokus rada OCD-a tokom zagovaranja je na dugoročnim pozitivnim promjenama, a ne samo na kratkoročnim taktičkim dobitcima.
- OCD provodi jasnu strategiju strukturnih i sistematskih promjena u području svog rada.
- OCD koristi različite strategije zagovaranja, uključujući nagovaranje ljudi, podizanje svijesti, mobilizaciju javnog mnijenja, pružanje stručnih savjeta, umrežavanje, lobiranje i druge metode.
- Oni koji su na meti zagovaranja OCD-a djeluju na osnovu toga.
- OCD-ovo zagovaranje daje prostor i arene ljudima za povezivanje među zajednicama, pokretima i nositeljima moći.
- Rizici za zainteresirane strane uključene u rad OCD-a minimizirani su i o njima se otvoreno komunicira.
- Evaluacije odražavaju mišljenja i stavove širokog spektra ljudi, uključujući one na koje utiče i one kojima se bavi OCD-ovo zagovaranje.

### POVRATNE INFORMACIJE ZAINTERESIRANIH STRANA

Dokazi, kao što su ankete, rasprave u fokus grupama, intervjui, novinski članci, izjave partnera, povratne informacije i mehanizmi rješavanja pritužbi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- Zainteresirane strane smatraju da je OCD-ovo zagovaranje usmjereno na pitanja i probleme koji su im relevantni.
- Zainteresirane strane smatraju da ih rad OCD-a podržava u tome da ih čuju pravi ljudi.
- Zainteresirane strane smatraju da je OCD-ovo zagovaranje uspješno u tome da šira javnost prepozna njihove brige i borbe kao legitimne.
- Zainteresirane strane uključene u rad OCD-a svjesne su potencijalnih rizika i redovno imaju nove informacije.
- Zainteresirane strane uključene u OCD-ov zagovarački rad zadovoljni su strategijama koje organizacija koristi kako bi ih informirala i smanjila njihov rizik.
- Zainteresirane strane zadovoljne su rezultatima OCD-ovog zagovaranja OCD-a i njihovom uključenošću u sve faze procesa.

### USMJERAVAJUĆA PITANJA ZA RAZMIŠLJANJE I DJELOVANJE

- Kako prikupljate informacije, osmišljavate sadržaj i odlučujete o pristupu svojim zagovaračkim aktivnostima?
- Kako znate da zainteresirane strane podržavaju vaš zagovarački rad i cijene njegove učinke?
- Kako osiguravate da vaše zagovaranje rješava temeljne uzroke i bavi se sistematskim promjenama?
- Kako postižete stratešku ravnotežu pristupa promjeni popularnih narativa i politika?
- Kako prepoznajete rizike i odgovarate na prijetnje osobama uključenim u vaše zagovaranje i kampanje?
- Kako ocjenjujete učinke svog zagovaranja i razgovarate o promjenama s ljudima u čije ime se zalažete?

# OBAVEZA 8



## OTVORENE ORGANIZACIJE

Bićemo transparentni o tome ko smo, šta radimo i koji su naši uspjesi i neuspjesi.

Otvorene organizacije transparentne su u pogledu svog rada i svog identiteta. Odgovorno dijele relevantne informacije s ljudima, partnerima i javnošću. Ova transparentnost omogućuje drugima da se uključe u konstruktivan dijalog i da sudjeluju u radu organizacije kako bi ona mogla učiti i poboljšati se. Organizacije civilnog društva koje utjelovljuju transparentnost ne samo da jačaju vlastiti rad, nego i opravdavaju povjerenje koje je ukazano njima, kao i sektoru civilnog društva u cjelini, pridonoseći očuvanju građanskog prostora.

### KLJUČNE AKTIVNOSTI

#### 8.1

Dijelićemo informacije o tome ko smo, šta radimo, kako se donose odluke, kojim resursima raspolažemo, te koji su pozitivni i negativni učinci našeg rada.

#### 8.2

Dijelićemo informacije pravovremeno i tačno i na načine koji su dostupni svim ljudima.

#### 8.3

Uspostavićemo i održavati jasne procedure u našoj organizaciji za poštovanje prava na privatnost i zaštitu ličnih podataka od zloupotrebe.

#### 8.4

Omogućićemo ljudima da propituju naš rad i uključe se u konstruktivne dijaloge kako bi postigli zajedničko razumijevanje kad god je to moguće.

#### 8.5

Osiguraćemo da naša komunikacija i marketing odražavaju naše vrijednosti i štite dostojanstvo i privatnost ljudi.

## MOGUĆI POKAZATELJI NAPRETKA PREMA ISPUNJENJU OBAVEZE

### PROCESI, POLITIKE I STRUKTURE

Dokazi, kao što su procjene, izvještaji o planiranju, praćenju i evaluaciji, izjave o politici, partnerski sporazumi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- Ključne politike OCD-a sadrže odredbe o komunikaciji, transparentnosti te upravljanju i razmjeni informacija koje su u skladu s lokalnim zakonskim zahtjevima i redovno se nadziru.
- OCD dijeli relevantne informacije o svom radu, izvorima finansiranja i učincima koristeći sredstva i kanale koji su dostupni svim zainteresiranim stranama.
- Postoje jasne politike i procedure za zaštitu ličnih podataka, uključujući one za prikupljanje, korištenje, prenos i pohranu podataka. Zaposleni, volonteri, donatori, partneri i ljudi s kojima OCD radi ih poznaju i podržavaju.
- Mogućnosti za ljude da postavljaju pitanja i da se uključe s OCD-om u konstruktivni dijalog su raznolike i dostupne svima.
- Ljudi sudjeluju u konstruktivnom dijalogu s OCD-om o njegovom radu.
- OCD ima jasne odredbe u svojim smjernicama i politikama o etičkoj komunikaciji i marketingu, koje se dijele i dosljedno slijede.

### POVRATNE INFORMACIJE ZAINTERESIRANIH STRANA

Dokazi, kao što su ankete, rasprave u fokus grupama, intervjui, novinski članci, izjave partnera, povratne informacije i mehanizmi rješavanja pritužbi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- Različite zainteresirane strane s različitim potrebama smatraju da imaju pravodoban i odgovarajući pristup relevantnim i jasnim informacijama o radu, finansiranju i učinku OCD-a.
- Zaposleni, volonteri, partneri i ljudi s kojima OCD radi znaju kako se upravlja njihovim ličnim podacima i kako sigurno upravljati ličnim podacima drugih.
- Zainteresirane strane zadovoljne su prilikama koje imaju da ispituju, raspravljaju i utiču na rad OCD-a.
- Zainteresirane strane poznaju komunikacijske i marketinške prakse OCD-a i vjeruju da se u njima poštuju njihovo dostojanstvo i privatnost.

### USMJERAVAJUĆA PITANJA ZA RAZMIŠLJANJE I DJELOVANJE

- Kako i putem kojih kanala dijelite informacije o svojoj organizaciji i njenim uspjesima i neuspjesima?
- Kako znate da ključne zainteresirane strane smatraju da su ove informacije pravovremene, korisne i pristupačne, te da ih koriste za povratne informacije i dijalog?
- Kako osiguravate adekvatan odgovor na sugestije, zahtjeve za informacijama i utvrđene nedoumice?
- Kakve prilike imaju ljudi da postavljaju pitanja i izraze svoje stavove i brige o pristupu, aktivnostima, osoblju i uticaju vaše organizacije?
- Kako svojim komunikacijskim i marketinškim praksama štitite dostojanstvo i sigurnost zainteresiranih strana koje bi mogli biti u opasnosti i kako to spriječiti?



# OBAVEZA 9



## OSNAŽENI I UČINKOVITI ZAPOSLENI I VOLONTERI

Ulagaćemo u zaposlene i volontere u cilju razvoja njihovog punog potencijala i ostvarivanja naših zajedničkih ciljeva.

Učinkovite organizacije sastoje se od kvalificiranog i predanog osoblja i volontera odnosno ljudi koji imaju motivaciju i profesionalne kapacitete za pokretanje učinkovitih procesa i postizanje zajedničkih ciljeva. Profesionalni, dobro opremljeni i lojalni zaposleni i volonteri poboljšavaju kvalitetu rada organizacije i smanjuju rizik od lošeg upravljanja. Da bi se to postiglo, OCD-ovi moraju imati transparentna i pravedna načela, politike i procedure za zapošljavanje, razvoj i upravljanje zaposlenima. Uključivanjem osoblja i volontera u procese planiranja i donošenja odluka, OCD-ovi će stvoriti osnažujuća okruženja u kojima pojedinci mogu učinkovito djelovati i rasti.

### KLJUČNE AKTIVNOSTI

9.1

Osiguraćemo da zaposleni i volonteri dijele i djeluju u skladu s našim vrijednostima i profesionalnim standardima.

9.2

Uvešćemo praksu pronalaženja osoblja i zapošljavanja koja je pravedna i transparentna i cijeni raznolikost.

9.3

Potaknućemo zaposlene i volontere da stalno poboljšavaju svoje vještine i osigurati im potrebne resurse za to.

9.4

Uključićemo zaposlene i volontere na svim nivoima naše organizacije u naše planiranje i donošenje odluka, te ohrabriti vodstvo.

9.5

Zaštititićemo ličnu sigurnost ljudi koji rade s nama i stvoriti pravedna i podržavajuća radna mjesta.

## MOGUĆI POKAZATELJI NAPRETKA PREMA ISPUNJENJU OBAVEZE

### PROCESI, POLITIKE I STRUKTURE

Dokazi, kao što su procjene, izvještaji o planiranju, praćenju i evaluaciji, izjave o politici, partnerski sporazumi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- Vrijednosti, standardi i mandat OCD-a dobro su poznati među zaposlenima i volonterima, a kodeks ponašanja jasno navodi što se od njih očekuje.
- Procesi zapošljavanja u OCD-u pravedni su i transparentni.
- Interne politike, strukture i procesi OCD-a uzimaju u obzir specifične potrebe žena i manjina.
- OCD podržava temeljna radnička prava i osigurava pravedno i poticajno radno okruženje za sve zaposlene i volontere.
- OCD ima jasne smjernice za razvoj ljudskih potencijala i resurse koje poznaju zaposleni i volonteri, a slijedi ih uprava.
- OCD ima strukture zapošljavanja i mentorske procese za podršku svom osoblju i volonterima da razviju svoj profesionalni potencijal.
- OCD redovno procjenjuje učinak, potrebe za ljudskim resursima i razvoj budućeg vodstva, te redovno ažurira opise poslova, odgovornosti i ciljeve.
- OCD ima jasne politike i procedure koje određuju procese donošenja odluka na različitim nivoima i prenos odgovornosti.
- OCD priznaje svoju obavezu pažnje i ima sigurnosne politike i smjernice specifične za lokaciju koje znaju i provode zaposleni i volonteri.
- OCD ima mehanizme i sporazume za analizu i dijeljenje informacija o sigurnosnim rizicima koji utiču na njih i zajednice u području njihovog rada.

### POVRATNE INFORMACIJE ZAINTERESIRANIH STRANA

Dokazi, kao što su ankete, rasprave u fokus grupama, intervjui, novinski članci, izjave partnera, povratne informacije i mehanizmi rješavanja pritužbi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- Zainteresirane strane smatraju da su stavovi i ponašanje osoblja i volontera OCD-a profesionalni i puni poštovanja.
- Zainteresirane strane cijene OCD kao otvorenog i poslodavca koji potiče raznolikost.
- Zaposleni smatraju da se prema njima postupa pravedno i da OCD poštuje njihova radna prava.
- Zaposleni su svjesni predanosti OCD-a da razvija svoje kompetencije, profesionalne odgovornosti i potencijal.
- Zaposleni i volonteri smatraju da OCD priznaje, pravedno procjenjuje i poboljšava njihov rad.
- Zaposleni i volonteri OCD-a smatraju da su adekvatno uključeni u procese donošenja odluka.
- Zaposleni i volonteri smatraju da su njihova radna mjesta sigurna, poštena i podržavajuća.

### USMJERAVAJUĆA PITANJA ZA RAZMIŠLJANJE I DJELOVANJE

- Kako osiguravate da su vrijednosti vaše organizacije, kodeksi ponašanja, standardi, očekivani stavovi i ponašanja poznati i poštovani?
- Kako vaša organizacija potiče različitost i koje posebne obzire vaša organizacija ima prema potrebama žena i manjina koje rade za vas ili s vama?
- Kako ocjenjujete učinak vašeg osoblja i volontera i potrebe za razvojem njihovih vještina i kompetencija kako bi bolje obavljali svoj posao?
- Kako uključujete različite članove osoblja i volontere u procese planiranja i donošenja odluka i kako ih podržavate u potencijalnim ambicijama za vodstvo?
- Koji mehanizmi postoje da zaposleni na siguran način izraze svoju zabrinutost i ideje bez negativnih posljedica?
- Kako znate da su vaši napori da stvorite sigurno, pravedno i podržavajuće okruženje uspješni, uključujući područja sukoba i visokog rizika?



# OBAVEZA 10



## DOBRO UPRAVLJANJE RESURSIMA

Odgovorno ćemo postupati sa našim resursima kako bismo postigli naše ciljeve i služili javnom dobru.

Učinkovito, djelotvorno i etičko korištenje finansijskih i drugih resursa ključno je za OCD-ove radi upravljanja programima, postizanja rezultata, te razvijanja i opravdavanja povjerenja zainteresiranih strana. Dobro finansijsko upravljanje zahtijeva od organizacija da svoje resurse stiču etički i koriste ih na način koji odražava njihove vrijednosti, ostvaruje ciljeve, izbjegava rasipanje i doprinosi trajnim, pozitivnim promjenama. Stoga, OCD-ovi moraju slijediti općepriznate standarde finansijskog računovodstva, osigurati provedbu strogih finansijskih kontrola i smanjiti rizik od zloupotrebe sredstava odgovornim rukovanjem sredstvima u skladu sa svojom misijom i namijenjenom svrhom.

### KLJUČNE AKTIVNOSTI

10.1

Osiguravaćemo resurse na načine koji su u skladu s našim vrijednostima, nezavisnošću i ciljevima.

10.2

Odgovorno ćemo upravljati resursima, koristeći ih za svrhe za koje su namijenjeni i na načine koji maksimiziraju učinak.

10.3

Poštovaćemo profesionalne računovodstvene standarde i osigurati stroge finansijske kontrole kako bi smanjili rizik od korupcije, mita, zloupotrebe sredstava i sukoba interesa.

10.4

Izveštavaćemo otvoreno i transparentno o tome ko nam pruža resurse i kako njima upravljamo.

## MOGUĆI POKAZATELJI NAPRETKA PREMA ISPUNJENJU OBAVEZE

### PROCESI, POLITIKE I STRUKTURE

Dokazi, kao što su procjene, izvještaji o planiranju, praćenju i evaluaciji, izjave o politici, partnerski sporazumi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- OCD ima učinkovite smjernice i procedure za etičko prikupljanje sredstava, nabavku, te korištenje i upravljanje resursima, s odredbama koje reguliraju izvore i dodjelu sredstava i donacija u naturi, sprječavanje prevara, postupanje sa sumnjivom i dokazanom korupcijom i zloupotrebom resursa, i sukob interesa.
- Sredstva se koriste prema proračunu i namjenski za postizanje strateških ciljeva OCD-a.
- Redovno se prate rashodi, završavaju se i objavljuju nezavisne finansijske revizije korištenjem profesionalnih računovodstvenih standarda, te se provode preporučene izmjene.
- Kupovina roba i usluga slijedi konkurentne i transparentne postupke nadmetanja.
- Informacije o izvorima i raspodjeli sredstava OCD-a otvoreno se dijele u eksterno dostupnim dokumentima i izvještajima.

### POVRATNE INFORMACIJE ZAINTERESIRANIH STRANA

Dokazi, kao što su ankete, rasprave u fokus grupama, intervjui, novinski članci, izjave partnera, povratne informacije i mehanizmi rješavanja pritužbi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- Zainteresirane strane vjeruju da OCD odgovorno upravlja svojim resursima.
- Zainteresirane strane vjeruju da OCD koristi svoje resurse na najbolji mogući način kako bi ostvario svoju misiju i postigao najveći mogući učinak.
- Dobavljači i pružatelji usluga smatraju da su postupci nadmetanja OCD-a pravedni i transparentni.
- Zainteresirane strane su zadovoljne svojim pristupom informacijama o izvorima i raspodjeli sredstava OCD-a.
- Zaposleni OCD-a, volonteri i ljudi s kojima rade upoznati su sa sigurnim načinima za prijavu prevara i podmićivanja.

### USMJERAVAJUĆA PITANJA ZA RAZMIŠLJANJE I DJELOVANJE

- Kako osiguravate da je vaša strategija prikupljanja sredstava u skladu s etičkim praksama i vašom organizacijskom misijom i vrijednostima?
- Koje postupke za donošenja finansijskih odluka i kontrole imate, a kako biste osigurali sprječavanje prevara, korupcije, podmićivanja i drugih finansijskih prekršaja, te da se oni koji zloupotrijebe sredstava smatraju odgovornim?
- Kako osiguravate da su vaši resursi raspoređeni na najbolji način za najučinkovitije unaprjeđenje održivih učinaka koji se odnose na stvarne potrebe i prioritete ljudi?
- Koje postupke za zaštitu zviždača i onih koji prijavljuju zloupotrebu sredstava imate?
- Koje informacije o izvorima i raspodjeli sredstava činite javno dostupnima i kako?
- Kako stičete resurse u skladu s vašim vrijednostima i bez ugrožavanja nezavisnosti vaše organizacije?

# OBAVEZA 11



## RESPONZIVNO DONOŠENJE ODLUKA

Osiguraćemo da naše odluke budu odgovor na povratne informacije koje smo dobili od ljudi na koje naš rad utiče, partnera, volontera i osoblja.

Responsivno donošenje odluka zahtijeva da organizacije budu otvorene za traženje povratnih informacija i odgovaranje na njih. Učinkovit sistem povratnih informacija pomoći će OCD-ovima da poboljšaju svoje programe i učinak. Također može pomoći da zainteresirane strane postanu sukreatori svog rada i istinski pokažu svoju odgovornost svim svojim zainteresiranim stranama. Osim jednostavnog prikupljanja povratnih informacija, OCD-ovi moraju biti otvoreni i spremni koristiti konstruktivne povratne informacije kako bi promislili o svojim praksama i odgovorili uvođenjem svih potrebnih promjena. OCD-ovi bi također trebali zatvoriti krug povratnih informacija kroz rasprave i izradu rješenja s partnerima, zaposlenima i volonterima i što je najvažnije, ljudima s kojima rade i za koje rade.

### KLJUČNE AKTIVNOSTI

#### 11.1

Pozivaćemo na slanje i analizirati povratne informacije i pritužbe ključnih skupina zainteresiranih strana kako bi se osiguralo donošenje informiranih odluka.

#### 11.2

Osiguraćemo donošenje informiranih odluka na svim nivoima u skladu sa povratnim informacijama naših zainteresiranih strana, i to posebno od onih na koje utiče naš rad.

#### 11.3

Pojasnićemo i saopćiti kako ljudi mogu dati svoj doprinos i povratne informacije u procesima donošenja odluka.

#### 11.4

Omogućićemo osoblju na prvoj liniji i volonterima da odgovore na povratne informacije i donesu odluke u stvarnom vremenu.

#### 11.5

Obavještavaćemo o primljenim povratnim informacijama, kako su korištene i koje su promjene napravljene.

## MOGUĆI POKAZATELJI NAPRETKA PREMA ISPUNJENJU OBAVEZE

### PROCESI, POLITIKE I STRUKTURE

Dokazi, kao što su procjene, izvještaji o planiranju, praćenju i evaluaciji, izjave o politici, partnerski sporazumi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- OCD ima postupak u vezi povratnih informacija i podnošenja pritužbi koji odražava misiju, kapacitete i kontekst organizacije.
- OCD razvija, koristi i dijeli odgovarajuće alate i mehanizme za relevantne zainteresirane strane radi davanja povratnih informacija.
- OCD aktivno traži, vrednuje i analizira povratne informacije.
- OCD-ov postupak u vezi povratnih informacija uključuje načine za raspravu o predloženim rješenjima i komuniciranje radnji koje treba poduzeti s onima koji su dali povratne informacije.
- OCD se aktivno savjetuje i uključuje zainteresirane strane u svoje programske odluke i promjene.
- OCD reagira na povratne informacije pravovremeno i tačno, a njima se bave najprikladniji zaposleni u organizaciji.
- Informacije o načinima davanja povratnih informacija i podnošenjima pritužbi daju se i razumiju ih sve zainteresirane strane, zaposleni, volonteri i ljudi na koje utiče rad OCD-a.
- Zaposleni i volonteri znaju kako postupati s povratnim informacijama i pritužbama.
- Uspostavljene su procedure koje osiguravaju da identitet podnositelja pritužbe ostane povjerljiv.
- Načela i smjernice za dijeljenje odgovornosti za upravljanje povratnim informacijama ugrađene su u strateške dokumente, ugovore sa zaposlenicima i politike razvoja ljudskih potencijala.
- OCD ocjenjuje svoj proces pružanja povratnih informacija i učinke promjena koje su napravljene kao odgovor na primljene povratne informacije.

### POVRATNE INFORMACIJE ZAINTERESIRANIH STRANA

Dokazi, kao što su ankete, rasprave u fokus grupama, intervjui, novinski članci, izjave partnera, povratne informacije i mehanizmi rješavanja pritužbi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- Zainteresirane strane vjeruju da se njihova iskustva i mišljenja aktivno traže i vrednuju u programskim odlukama OCD-a.
- Zainteresirane strane poznaju dostupne mehanizme za povratne informacije i pritužbe, te se osjećaju sigurnim da ih koriste.
- Zainteresirane strane vjeruju da se sa njihovim povratnim informacijama i pritužbama postupa pravovremeno i tačno.
- Zainteresirane strane žele dati povratne informacije i uključiti se u raspravu o mogućim ispravkama smjera.
- Zaintersirane strane vjeruju da se njihove povratne informacije i pritužbe čuju i zadovoljne su načinom na koji OCD reagira.
- Zaposleni i volonteri osjećaju se kompetentnim i podržanim od strane OCD-a u postupanju sa povratnim informacijama i pritužbama.

### USMJERAVAJUĆA PITANJA ZA RAZMIŠLJANJE I DJELOVANJE

- Koje su vrste odluka otvorene za povratne informacije i dijeljenje moći?
- Kako osiguravate dugoročne procese, prakse i kulturu donošenja odluka koja odgovara povratnim informacijama u vašoj organizaciji?
- Kako osiguravate da ljudi na koje utiče vaš rad znaju kako mogu dati i raspravljati o povratnim informacijama i pritužbama?
- Kako menadžment i vodstvo podržavaju i uključuju zaposlene na prvoj liniji i volontere koji su najbliži terenu u donošenje odluka i odgovaranje na povratne informacije i pritužbe?
- Kako izvještavate one koji su prvobitno dali povratne informacije?
- Kakve mogućnosti za angažman imaju ljudi nakon što vam daju povratne informacije ili podnesu pritužbe?

# OBAVEZA 12



## ODGOVORNO VODSTVO

Osiguraćemo odgovornost našeg rukovodstva i upravljačkog tijela.

Odgovornost za vodstvo organizacije trebaju dijeliti rukovodstvo i nezavisno upravljačko tijelo. Učinkovito upravljanje – dobro finansijsko upravljanje, usklađenost sa zakonima, učinkovito upravljanje ljudskim resursima i odgovornost za zaposlene i volontere – ključno je, ali je i samo dio odgovornog vodstva. Imperativ je da vodstvo OCD-a također pruži jasnu viziju i etičke vrijednosti za organizaciju, kako bi joj omogućilo da učinkovito ostvari svoje ciljeve i mandat.

### KLJUČNE AKTIVNOSTI

12.1

Osiguraćemo da nezavisno upravljačko tijelo nadzire naše strateško usmjerenje, usklađenost sa zakonima, upravljanje rizicima i učinak.

12.2

Smatraćemo upravljačko tijelo i rukovodstvo jednako odgovornim za postizanje naših strateških ciljeva i ispunjavanje obaveza u ovom standardu.

12.3

Njegovaćemo kulturu odgovornosti u kojoj svi zaposleni i volonteri imaju snažan osjećaj odgovornosti za svoje postupke i učinke.

12.4

Podupiraćemo odgovorno, vizionarsko i inovativno vodstvo na svim nivoima.

12.5

Ozbiljno ćemo shvatati unutrašnje i vanjske pritužbe i sporove, stvarajući sigurne prostore i odgovarajuće mehanizme za njihovo rješavanje.

## MOGUĆI POKAZATELJI NAPRETKA PREMA ISPUNJENJU OBAVEZE

### PROCESI, POLITIKE I STRUKTURE

Dokazi, kao što su procjene, izvještaji o planiranju, praćenju i evaluaciji, izjave o politici, partnerski sporazumi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- OCD ima nezavisno i učinkovito upravljačko tijelo s jasnim zadatkom da nadzire upravljanje organizacijom, fiducijarnu odgovornost i ispunjavanje vizije i misije.
- OCD redovno provjerava potencijalne sukobe interesa u vezi s političkim, ekonomskim i ličnim odnosima svog upravljačkog tijela.
- Vodstvo OCD-a osigurava da politike, strukture i organizacijska kultura u potpunosti podržavaju provedbu Globalnih standarda.
- Vodstvo OCD-a ima dinamično razumijevanje odgovornosti i učinkovito koristi povratne informacije i sugestije unutar organizacije na svim nivoima.
- Vodstvo OCD-a osigurava usklađenost sa zahtjevima i preporukama donatora, te toga da se menadžment organizacije pridržava pravila i zakona koje donose vlada i druga relevantna tijela.
- Znanje dobiveno praćenjem, evaluacijom, na osnovu povratnih informacija, pritužbi i drugih ulaznih podataka koristi se za informiranje o promjenama u strategijama i programima.
- Pritužbe i sporovi se vode na odgovarajući način, istražuju i rješavaju, a odluka se saopćava onima koji su uključeni u postupak.
- OCD ima plan sukcesije kako bi osigurao da ima sposobne zaposlene za preuzimanje odgovornosti u budućnosti.

### POVRATNE INFORMACIJE ZAINTERESIRANIH STRANA

Dokazi, kao što su ankete, rasprave u fokus grupama, intervjui, novinski članci, izjave partnera, povratne informacije i mehanizmi rješavanja pritužbi ili drugi mogući izvori pokazuju da:

- Ljudi imaju povjerenja u OCD-u i vjeruju da je odgovoran za svoj učinak i djelovanje.
- Sve zainteresirane strane smatraju da više rukovodstvo, zaposleni i volonteri djeluju odgovorno.
- Zainteresirane strane prepoznaju odgovornu prilagodbu, inovacije i poboljšanje programa.
- Zainteresirane strane, zaposleni i volonteri poznaju mehanizme za rješavanje sporova i pritužbi, te vjeruju da su povjerljivi i sigurni.
- Zainteresirane strane, zaposleni i volonteri smatraju da vodstvo odgovara na njihove pritužbe i povratne informacije.

### USMJERAVAJUĆA PITANJA ZA RAZMIŠLJANJE I DJELOVANJE

- Kako vaše upravljačko tijelo osigurava razborito korištenje svih organizacijskih sredstava, pridržavanje primjenjivih zakona i etičke prakse, te učinkovitu usredotočenost na ostvarenje vizije i misije vaše organizacije?
- Kako ljudi, zaposleni, volonteri, kolege, partneri, donatori i vlade mogu pozvati vaše rukovodstvo i upravljačko tijelo na odgovornost za sve obaveze koje su preuzeli?
- Kako podržavate odgovorno, vizionarsko, inovativno i pouzdano vodstvo na svim nivoima?
- Kako tražite, analizirate i odgovarate na povratne informacije vaših ključnih skupina zainteresiranih strana, uključujući zaposlene? Kako se u vašoj organizaciji odlučuje o promjeni smjera i kako se to prikazuje?
- Kako potičete dobijanje unutrašnjih i vanjskih povratnih informacija i osiguravate da informacije o tome kako sigurno podnijeti pritužbe budu javno dostupne?

# KLJUČNI POJMOVI I DEFINICIJE

**ODGOVORNOST:** Preuzimanje odgovornosti za radnje i učinke; biti odgovoran i pravedan prema svim zainteresiranim stranama - zaposlenicima, zajednicama, donatorima - na transparentan i lako razumljiv način; činiti sve za postizanje ciljeva misije na pošten i pravedan način; i otvoreno dijeliti informacije.

**ZAGOVARAČKA KAMPANJA:** Javno promoviranje agende širokoj publici kako bi se uticalo ili prouzrokovalo promjenu.

**USKLAĐIVANJE:** Prilagođavanje prakse ili standarda odgovornosti organizacije na temelju načela, sadržaja i strukture Globalnih standarda, uz osiguravanje da prilagodbe odgovaraju kontekstu i organizacijskom kapacitetu.

**GRAĐANSKI PROSTOR:** Skup uvjeta koji civilnom društvu i pojedincima omogućuju da se slobodno i bez diskriminacije organiziraju, sudjeluju i komuniciraju, te pritom utiču na političke i društvene strukture oko sebe (CIVICUS Monitor, 2016.).

**ORGANIZACIJA CIVILNOG DRUŠTVA (OCD):** Građanske, neprofitne i nevladine organizacije u kojima se ljudi organiziraju radi ostvarivanja zajedničkih interesa u javnoj domeni. Pokrivaju širok raspon organizacija, uključujući organizacije koje se temelje na zajednici ili članstvu, organizacije za zagovaranje, te organizacije koje se bave problemima ili pružanjem usluga. (Savjetodavna skupina za organizacije civilnog društva i učinkovitost pomoći, 2008.).

**INICIJATIVE ZA ODGOVORNOST OCD-A:** Organizacije i mreže civilnog društva koje utiču, promoviraju i pokreću program odgovornosti OCD-a na nacionalnom, regionalnom ili globalnom nivou. Njihove aktivnosti uključuju promoviranje i upravljanje etičkim kodeksima ili standardima odgovornosti OCD-a, kao i zagovaranje, istraživanje i razvoj kapaciteta. Sve navedeno ima za cilj poboljšati praksu odgovornosti OCD-ova diljem svijeta.

**POTICAJNO OKRUŽENJE:** Vanjsko ili operativno okruženje ili prostor koji uključuje vladine politike,

politike donatorskog finansiranja, stavove zajednice, očekivanja i norme u vezi s organizacijama civilnog društva.

**PRAVEDNOST:** Osobina poštenja, nepristranosti i osiguravanja da svako ima pristup resursima, prilikama, moći i odgovornosti koji su im potrebni da bi dosegli svoj puni, zdravi potencijal (SGBA, Rising to the Challenge, 2009.).

**JEDNAKOST:** Isto postupanje prema svima, bez toga da se pojedinci ili grupe pojedinaca tretiraju drugačije ili nepovoljnije na temelju njihove rase, spola, invaliditeta, vjere ili uvjerenja, seksualne orijentacije, dobi ili drugih karakteristika (Edinburški univerzitet, Equality and Diversity, 2016.).

**MEHANIZAM POVRATNIH INFORMACIJA:** Formalni skup sistema i praksi uspostavljenih za traženje, raspravu i odgovaranje na stavove zainteresiranih strana o uspješnosti i uticaju OCD-ova. Te se informacije zatim koriste u različite svrhe, uključujući poduzimanje korektivnih radnji za poboljšanje učinaka (ALNAP/ODI, Closing the Loop, 2014.).

**ZDRAVA PLANETA:** Dobro uravnoteženi skup ekosistema koji doprinose zdravim zajednicama i društvima pružanjem dobara i usluga (uključujući hranu, čisti zrak, svjež vodu, lijekove i sredstva za život) neophodnih za opstanak sadašnjih i budućih generacija, te podržavaju njihovu sposobnost apsorpiranja i oporavka od narušavanja (SZO, Dokument za raspravu, 2012.).

**ZDRAVO DRUŠTVO:** Društvo koje omogućuje svim svojim članovima, kolektivno i pojedinačno, da igraju ulogu u oblikovanju budućnosti svojih zajednica i zadovoljavaju potrebe svojih građana.

**UTICAJ:** Ishodi i učinci (pozitivni i negativni) inicijative, programa ili radnje.

**PRAVDA:** Osiguravanje da svi ljudi imaju jednaka prava i pristup ekonomskim, društvenim i političkim dobrobitima u društvu, bez diskriminacije.

**TRAJNA POZITIVNA PROMJENA:** Proces kojim aktivnosti organizacije pridonose trajnim rezultatima koji dugoročno poboljšavaju kvalitetu života ljudi.

**VODSTVO:** Najviše rangirani zaposleni organizacije i njen upravni odbor, koji osiguravaju sveobuhvatno usmjeravanje i upravljanje organizacijom.

**PARTNERI:** Organizacije, pojedinci i druge strane s kojima zajedno radimo, a koje imaju definirane uloge i odgovornosti u postizanju zajedničkih ciljeva.

**PARTNERSTVO:** Dogovor o poduzimanju radnji koje će koristiti svim uključenim, donoseći rezultate koje ne bi mogla postići jedna organizacija koja djeluje sama, te smanjujući udvostručavanje napora. Uspješno partnerstvo povećava uticaj i učinkovitost akcije kroz kombiniranu i učinkovitiju upotrebu resursa, promovira inovacije i odlikuje se snažnom predanošću svakog partnera. (OECD, Successful Partnerships, 2006).

**LJUDI:** Glavna ciljna skupina u radu OCD-a – ljudi koji imaju direktnu korist od rada organizacije. Oni se također mogu nazvati ljudima koji su uključeni u naš rad, naš rad na njih utiče ili se radi o ranjivim i marginaliziranim ljudima. Ovisno o tome kakav posao organizacija obavlja, ponekad se nazivaju korisnicima ili klijentima.

**LJUDI KOJI RADE S NAMA:** Odnosi se na zaposlene, volontere, konsultante ili bilo koga ko obavlja posao za organizaciju ili predstavlja organizaciju na neki direktan način.

**LIČNI PODACI:** Bilo koja informacija koja direktno ili indirektno identificira ili se može koristiti za identifikaciju pojedinca na temelju jednog ili više faktora specifičnih za njegov fizički, fiziološki, mentalni, ekonomski, kulturni ili društveni identitet.

**JAVNOST:** Skupina ljudi koja je izvan organizacije i koja nema direktne koristi od rada organizacije, ali ima određeni interes za posao koji organizacija obavlja jer se događa u njenom neposrednom okruženju. Ti su ljudi ponekad poznati kao građani, stanovnici, društvo itd.

**REFERENTNI STANDARD:** Standard na koji se OCD-ovi nisu obavezali, niti su ga formalno provjerili, ali na koji se mogu pozivati u razvijanju vlastite prakse i samoregulacije.

**RESURSI:** Bilo koja vrsta finansijske ili materijalne pomoći ili pomoći koju primamo na temelju aktivnosti prikupljanja sredstava, od partnera za finansiranje, dobronamjernika, filantropa i pojedinaca, a koje koristimo za postizanje svrhe i ciljeva naše organizacije.

**TEMELJNI UZROCI:** Glavni i najosnovniji razlozi za pojavu i trajanje problema. Umjesto da se usredotočimo na učinke i simptome problema, moramo prepoznati i riješiti njegove temeljne uzroke kako bismo pridonijeli održivim promjenama.

**ZAPOSLENI:** To su ljudi koji su angažirani u našem radu ili koji rade s organizacijom. Oni mogu biti službeno zaposleni ili službeno predstavljati i djelovati u ime organizacije tokom njenog rada. To su redovno zaposleni, volonteri, konsultanti i tijela koja donose odluke.

**ZAINTERESIRANE STRANE:** Pojedinci i skupine koji mogu uticati na politike i/ili djelovanje organizacije ili koje na njih utiču (Pathways to Accountability, GAP Framework One World Trust, 2005.).

**STANDARD:** Načela i norme za mjerenje kvalitete organizacijskih usluga i sistema.

**PRAVA ŽENA I DJEVOJČICA:** Prava žena i djevojčica ljudska su prava koja su Ujedinjeni narodi potvrdili 1948. Ta prava uključuju, ali nisu ograničena na, pravo na život bez nasilja, ropstva i diskriminacije, pravo na obrazovanje, posjedovanje imovine, glasanje i zarađivanje pravedne i jednake plate.





## KONTAKT

Željeli bismo učiti i poboljšati naš rad, te vas pozivamo da pošaljete svoje komentare i povratne informacije. Za više informacija i potpunu listu organizacija koje su razvile Globalne standarde, kao i povezane resurse i dokumente u izradi, molimo posjetite [www.csostandard.org](http://www.csostandard.org).

Web stranica: [www.csostandard.org](http://www.csostandard.org)  
Email: [feedback@csostandard.org](mailto:feedback@csostandard.org)  
Twitter: @CSOStandard

Globalne standarde su razvili:

- **Accountable Now**, međunarodna mreža članova
- **Australijski savet za međunarodni razvoj (Australско vijeće za međunarodni razvoj)**, Australija
- **Balkan Civil Society Development Network (Balkanska mreža za razvoj civilnog društva)**, Balkan
- **Cooperation Committee for Cambodia (Odbor za saradnju za Kambodžu)**, Kambodža
- **InterAction**, SAD
- **Quality Assurance Certification Mechanism (Mehanizam certificiranja osiguranja kvalitete)**, Uganda
- **Rendir Cuentas**, Latinska Amerika i Karibi
- **Voluntary Action Network India (Mreža dobrovoljnog djelovanja Indije)**, Indija
- **Viwango**, Kenija
- **International Civil Society Centre**, Međunarodni centar za civilno društvo

Izraz "Dinamična odgovornost" skovala je omladinska razvojna agencija *Restless Development*. Više informacija na: [www.restlessdevelopment.org/dynamic-accountability](http://www.restlessdevelopment.org/dynamic-accountability)

Ovaj dokument je pripremljen u okviru Projekta „Zaštita građanskog prostora – Regionalni centar za razvoj civilnog društva“ koji finansira Sida (Švedska agencija za međunarodni razvoj i saradnju) a implementira BCSDN. Sadržaj ovog dokumenta, te iznesene informacije i stavovi ne predstavljaju zvanične stavove i mišljenja Sida-e i BCSDN-a. Odgovornost za informacije i stavove izražene u ovom dokumentu je u potpunosti na Catalyst Balkans. Prevod i adaptaciju je obezbijedio Catalyst Balkans uz podršku BCSDN-a i finansijsku podršku Sida-e.

[www.csostandard.org](http://www.csostandard.org)

[@CSOStandard](https://twitter.com/CSOStandard)

[@ feedback@csostandard.org](mailto:feedback@csostandard.org)

Podržali:



Prevod i adaptacija: **catalyst**



# 12 OBAVEZA ZA DINAMIČNU ODGOVORNOST



**GLOBALNI  
STANDARDI  
ZA ODGOVORNOST  
ORGANIZACIJA  
CIVILNOG  
DRUŠTVA (OCD)**