




METODOLOŠKI PRIRUČNIK

za evaluaciju zadovoljstva korisnika, rada upravnog tijela i djelovanja udruge





Financijski
podržava



Nacionalna
zaklada za
razvoj
civilnoga
društva

Tiskanje ove publikacije omogućeno je financijskom podrškom Nacionalne zaklade za razvoj civilnoga društva. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost SDDH i nužno ne izražava stajalište Nacionalne zaklade.



Izdavač:
Savez društava distrofičara
Hrvatske - SDDH

Naklada:
35 komada

Tisak:
Correctus Media d.o.o.



Svrha Metodološkog priručnika je pružiti sveobuhvatan i praktičan alat za procjenu zadovoljstva korisnika, učinkovitosti rada upravnog tijela i djelovanja udruga.

Priručnik pomaže u prepoznavanju snaga i slabosti u radu upravnog tijela i udruge te potiče transparentnost i odgovornost prema korisnicima i ostalim dionicima. Osim toga, doprinosi kontinuiranom unaprjeđenju upravljačkih procesa i aktivnosti udruge, čime osigurava njihovu učinkovitost i usklađenost s ciljevima organizacije te povećava zadovoljstvo korisnika.

Namijenjen je članovima upravnog tijela, zaposlenicima, volonterima i drugim osobama uključenima u rad udruge kako bi im pružio jasne smjernice za evaluaciju i donošenje odluka temeljenih na rezultatima evaluacije.

UVOD

Kvaliteta predstavlja nastojanje da se radi na bolji način - bolji u smislu aktivnosti i usluga, utjecaja na javne politike i izgradnju zajednice te na organizacijske procese i upravljanje udrugom.

Primjenom sustava kvalitete, udruga nastoji osigurati da njezine usluge budu dostupne, relevantne i prilagođene korisnicima, dok istovremeno povećava povjerenje korisnika, donatora i šire zajednice.

Kroz postavljanje jasnih standarda i procedura, sustav kvalitete pomaže u učinkovitom korištenju resursa, jačanju kapaciteta upravljanja te poticanju profesionalnosti u svakodnevnom radu. Također ima za cilj stvaranje osnove za evaluaciju i mjerenje rezultata što omogućuje udruzi da prepozna svoje snage i slabosti, vanjske prilike i prijetnje (SWOT), identificira područja za poboljšanje i planira strateške aktivnosti za daljnji razvoj. Sustav kvalitete također olakšava suradnju s donatorima i partnerima jer pruža dokaze o odgovornom, društveno korisnom i organiziranom pristupu radu.

Napredak je moguć samo ako se ocijeni stanje prije i poslije, a planiranje i primjena strategija i intervencija provjeri s onima koji su u proces već izravno uključeni.



POTREBA VREDNOVANJA

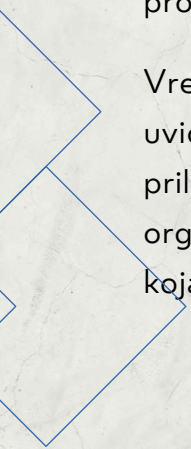


Stalne i brze promjene definiraju način rada i svakodnevnog funkcioniranja te zahtijevaju brzo prilagođavanje organizacija civilnoga društva (OCD) i ljudi koji u njima djeluju.

Vrlo često, udruge/savezi si postavljaju pitanje: „Kako radimo?“, „Kakvi smo u usporedbi sa sličnim organizacijama?“ i „Kako možemo poboljšati i unaprijediti svoj rad?“.

Kroz vrednovanje se identificiraju područja u kojima je potrebno poboljšanje, bilo da je riječ o upravljačkim procesima, finansijskom poslovanju ili provedbi programa.

Vrednovanje organizacije od ključne je važnosti jer omogućuje sveobuhvatan uvid u kvalitetu i učinkovitost njezina rada te doprinosi kontinuiranom razvoju i prilagodbi potrebama korisnika. Osigurava se da aktivnosti i usluge koje organizacija provodi doista odgovaraju potrebama korisnika pružajući im podršku koja je relevantna, učinkovita i korisna.



PROCES SAMOPROCJENE



Samoprocjena omogućuje organizaciji usporediti postojeću praksu i funkcioniranje organizacije u odnosu na definirane standarde kvalitete u svim područjima, prepoznajući područja koja treba unaprijediti. Također, omogućuje organizaciji da objektivno sagleda svoje snage i slabosti te identificira prilike za poboljšanje. Uključivanjem svih relevantnih aktera – članova upravnog tijela, zaposlenika, volontera i korisnika – osigurava se participativan pristup koji povećava kvalitetu rezultata.

Kontinuirani proces samoprocjene vodi dugoročnom unaprjeđenju te omogućuje udruzi:

1. identificirati područja, aktivnosti, procese i/ili odnose koji se rade dobro,
2. odlučiti što bi se trebalo poboljšati i koji su prioriteti,
3. izmjeriti i dokazati uspjehe,
4. naglasiti i podijeliti primjere najboljih praksi.

Jedan od ključnih ciljeva samoprocjene je povećanje transparentnosti i odgovornosti udruge prema korisnicima i donatorima. Na temelju nalaza samoprocjene, udruga može prilagoditi svoje aktivnosti, poboljšati interne procese i razviti planove za buduće djelovanje.

OBJEKTIVNOST SAMOPROCJENE

Kako bi se osigurala objektivnost u procesu samoprocjene potrebno je da organizacija uključi osobe iz organizacije koje imaju različite funkcije i uloge te da odredi jednu osobu koja će voditi cjelokupni proces.

Kako bi se izbjeglo dodatno ulaganje resursa (vremena i ljudi) u proces samoprocjene, organizacija treba ugraditi samoprocjenu u postojeće strukture, npr. u redovne sastanke tima, upravnog odbora/predsjedništva i drugih tijela upravljanja i/ili nadzora.

Samoprocjena može biti izazov za udruge, a na ishod će utjecati organizacijska kultura, način komunikacije, prihvaćanja rješenja, ali i vrste odnosa koji će svakako usmjeriti cjelokupan proces samoprocjene.

Preporuka je formirati kompatibilnu radnu skupinu koja će provoditi samoprocjenu i donositi odluke o unaprjeđenju. Broj članova koji bi trebala sadržavati radna skupina za samoprocjenu nije određen, a preporuka je da bude neparan broj.

Poželjno je da se u radnoj skupini otvoreno razgovara o organizaciji uz spremnost na propitivanje postojeće prakse i razgovor o boljoj ili unaprijeđenoj praksi.



METODOLOGIJA ZA SUSTAV MJERENJA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

Zadovoljstvo korisnika jedan je od ključnih pokazatelja uspjeha svake organizacije.

Mjerenje zadovoljstva i korisnika ključno je za procjenu kvalitete rada te omogućuje dobivanje povratnih informacija koje pomažu u unapređenju aktivnosti i usluga. Zadovoljan korisnik ne samo da potvrđuje kvalitetu usluga koje udruga pruža, već i doprinosi njezinoj reputaciji, održivosti i rastu. Njegova pozitivna iskustva izravno utječu na povjerenje prema udruzi i spremnost na daljnju suradnju.

Razvijanje sustava za mjerenje zadovoljstva zahtijeva pažljivo osmišljenu metodologiju. Proces započinje definiranjem jasnih ciljeva i plana istraživanja. Potrebno je utvrditi što udruga želi postići istraživanjem, primjerice:

- procijeniti koliko su korisnici zadovoljni postojećim uslugama
- identificirati potrebe korisnika koje nisu adekvatno zadovoljene.
- dobiti uvid u područja za poboljšanje postojećih i/ili razvoj novih usluga.

Nakon definiranja ciljeva izrađuje se plan istraživanja koji uključuje vremenski okvir, identificiranje ciljane skupine - korisnika, područja ispitivanja (poput komunikacije, dostupnosti usluga ili zadovoljstva ishodima) te način obrade i analize dobivenih podataka.

METODOLOGIJA ZA SUSTAV MJERENJA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

Najprije se vrši odabir metode prikupljanja podataka koji je ključni za uspješnost istraživanja. Organizacija može koristiti jednu ili kombinaciju sljedećih metoda, ovisno o prirodi korisnika i dostupnim resursima:

- *Ankete/upitnici*: Prikladni za prikupljanje kvantitativnih podataka od velikog broja korisnika.
- *Intervjui*: Osobni ili telefonski razgovori omogućuju dublje razumijevanje potreba i mišljenja korisnika.
- *Fokus grupe*: Grupne rasprave pružaju uvid u različite perspektive i potiču otvorenu razmjenu iskustava.
- *Povratne informacije* kroz svakodnevnu komunikaciju: Informacije prikupljene putem razgovora s korisnicima ili putem digitalnih kanala poput e-maila i društvenih mreža, mogu se prikupljati i kroz svakodnevnu komunikaciju s korisnicima, čime se obuhvaćaju neformalne, ali vrijedne informacije.

Prilikom odabira metode, važno je osigurati da je prilagođena potrebama korisnika.

METODOLOGIJA ZA SUSTAV MJERENJA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

Instrument ispitivanja, poput upitnika ili intervjua, mora biti pažljivo osmišljen kako bi osigurao prikupljanje relevantnih i točnih podataka. Ključni elementi pri izradi instrumenta uključuju:

- jasna i razumljiva pitanja: pitanja trebaju biti prilagođena korisnicima s korištenjem razumljive terminologije.
- raznovrsni tipovi pitanja: kombinacija zatvorenih pitanja (s ponuđenim odgovorima) i otvorenih pitanja (koja omogućuju korisnicima slobodno izražavanje).
- tematska struktura: pitanja trebaju biti grupirana prema temama, poput kvalitete usluga, pristupačnosti, komunikacije i zadovoljstva rezultatima.
- anonimnost: ako je potrebno, osiguravanje anonimnosti može potaknuti korisnike da daju iskrenije odgovore.

Prije službene primjene instrumenta, preporučuje se provođenje pilot-testiranja kako bi se identificirali i otklonili eventualni nedostaci u sadržaju i dizajnu.

TEMELJNA PODRUČJA KVALITETE

1. Strategija upravljanja organizacijom
2. Resursi - ljudski, financijski i materijalni
3. Komunikacija i odnosi u okruženju
4. Rezultati


1. Strategija upravljanja organizacijom

a) Dobro upravljanje - organizacija osigurava odgovorno upravljanje koje je posvećeno kontinuiranom razvoju, transparentnom i odgovornom poslovanju u ostvarivanju misije i vizije organizacije na načelima neovisnosti, javnosti, demokratskog ustroja, neprofitnosti i slobodnog sudjelovanja u javnom životu; tijela upravljanja u organizaciji mogu uključivati: Skupštinu, Upravni odbor ili vijeće, Nadzorni odbor, Savjetodavni odbor ili vijeće i druga tijela organizacije.

b) Rukovođenje - organizacija ima proces rukovođenja koji omogućuje učinkovitu uporabu resursa, stvaranje kvalitetnih međuljudskih odnosa, podizanje kvalitete upravljačke učinkovitosti, organizacijsku produktivnosti i kulturu koja podržava osobni i profesionalni razvoj; rukovođenje organizacijom primjereno je njezinim potrebama.


c) Strateško i operativno planiranje - jasno postavljeni i definirani prioriteti i način na koji će organizacija tijekom određenog vremenskog razdoblja ostvariti planirani utjecaj.





d) Upravljanje aktivnostima - organizacija razvija i provodi aktivnosti i usluge koje su u skladu s potrebama ciljane skupine te je svim dionicima (korisnicima, donatorima, partnerima) jasno što je kroz određene aktivnosti i usluge moguće ostvariti ili dobiti; podrazumijeva jasno definirane procedure i standarde provedbe aktivnosti i pružanja usluga namijenjenih korisnicima koje osiguravaju djelotvornost aktivnosti; svi u organizaciji upoznati su s načinima provedbe aktivnosti i pružanja usluga te na koji način će one dovesti do ostvarenja ciljeva organizacije.

e) Praćenje i vrednovanje - organizacija sustavno prikuplja podatke o onome što radi, analizira prikupljene informacije te na taj način provodi procjenu postignutih rezultata; podatci dobiveni kroz praćenje i vrednovanje pomažu rukovodstvu, tijelima upravljanja, zaposlenicima i volonterima u poboljšanju postojećih ili razvoju novih pristupa u radu te se na taj način osigurava kontinuirano unaprjeđenje organizacije i njenih aktivnosti.




2. Resursi - ljudski, financijski i materijalni

a) Zaposlenici - organizacija zapošljava osobe s odgovarajućim kompetencijama i rukovodi njima kako bi svojim radom doprinijeli organizaciji i zadovoljenju potreba ciljanih skupina; organizacija vrednuje rad i doprinos zaposlenika u ostvarenju ciljeva i misije organizacije.

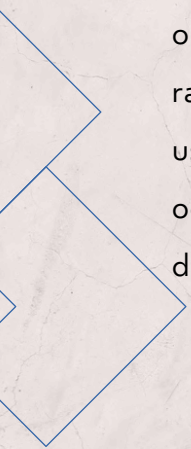
b) Volonteri - organizacija ima planiran i strukturiran pristup uključivanju volontera i sustavno ulaže odgovarajuće ljudske i financijske resurse za organiziranje volonterskog programa koji omogućuje utjecaj volontera na ostvarenje misije, osobni razvoj volontera i vrednuje njihov doprinos; uključivanjem volontera u organizaciju, omogućuje se snažniji utjecaj organizacije u zajednici u kojoj djeluje.

c) Izobrazba i usavršavanje - organizacija prepoznaje važnost izobrazbe i usavršavanja te se oni smatraju ključnom komponentom razvoja organizacije i pojedinaca unutar nje; organizacija podržava sve svoje zaposlenike i volontere u stjecanju znanja i vještina potrebnih za ostvarivanje razvojnih i strateških ciljeva organizacije; izobrazba i usavršavanje jedan je od ključnih motivirajućih faktora za zaposlenike i volontere.



d) Upravljanje novcem - organizacija osigurava dovoljno sredstava da može neometano i kvalitetno provoditi aktivnosti; novac se troši u skladu s (financijskim) planom i odobrenim proračunom; organizacija posluje transparentno uz jasno definiran način za pravdanje utrošenih sredstava; organizacija precizno planira svoje financije i provjerava djelotvornost prikupljanja sredstava i financijskog poslovanja

e) Imovina - organizacija upravlja imovinom učinkovito, svrsishodno i etično u skladu s planiranim aktivnostima te ih usklađuje sa strateškim ciljevima organizacije; zaposlenici i volonteri rade u sigurnom okruženju, a prostor za rad omogućava svim korisnicima ravnopravan pristup aktivnostima i uslugama; organizacija pažljivo upravlja imovinom organizacije i primjerno je održava i osigurava da podatci, dokumentacija i ostali izvori informacija budu dobro organizirani i dostupni



3. Komunikacija i odnosi u okruženju

a) Suradnja, partnerstvo i umrežavanje - organizacija surađuje s organizacijama i institucijama na različite načine na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini; suradnja, partnerstvo i umrežavanje omogućuje organizaciji ispunjenje misije i ostvarivanje postavljenih ciljeva te doprinosi poboljšanju načina rada s drugim pojedincima, organizacijama i institucijama, omogućuje pružanje komplementarnih usluga, zajednički rad i učenje te razmjenu znanja, vještina i informacija kroz sudjelovanje u mrežama i partnerskim projektima

b) Zagovaranje - individualno ili kao dio suradničke mreže, koalicije, platforme, organizacija zagovara promjene u načinima, politici rada ili financiranju koje će biti od koristi onima koje organizacija podržava i s kojima radi; zagovaranje je proces koji uključuje napore organizacije u promjeni postojeće politike, prakse, ideja i vrijednosti koje održavaju nejednakost, netoleranciju i isključenje ili sudjeluje u stvaranju novih politika, praksi, ideja i vrijednosti



4. Rezultati

Organizacija ostvaruje i pokazuje rezultate u odnosu na korisnike, suradnike i partnere, materijalne i ljudske resurse te u odnosu na zajednicu i cjelokupno okruženje u kojem djeluje.

U svim navedenim područjima organizacija ostvaruje očekivane rezultate, a stečena znanja i iskustva koristi u svom daljnjem razvoju i učenju.

Postignuti rezultati pokazuju napredak i omogućuju organizaciji usporedbu s drugim sličnim organizacijama te su dostupni javnosti.

Svi ključni dionici organizacije prepoznaju vrijednost i kvalitetu aktivnosti i usluga koje organizacija pruža i/ili provodi.

DOKAZI

Dokazi su različiti dokumenti i procedure koji su dio organizacije, čija je svrha pokazati da je organizacija dosegla određenu razinu standarda kvalitete, a oni mogu sadržavati podatke koji su kvalitativni ili kvantitativni, ovisno na što se dokaz odnosi.

Primjeri dokaza su statut organizacije, strateški i operativni planovi, projektni prijedlozi i izvještaji donatorima, a koji mogu predstavljati dokaze za različite kriterije u različitim područjima kvalitete.

Organizacija može imati različite primjerene dokaze koji služe kao pokazatelj zadovoljavanja određenoga kriterija kvalitete.

Prilikom provjere ima li organizacija valjane dokaze, potrebno je pitati se:

- Jesu li dokazi pouzdani i ažurirani?
- Slijede li dokazi trenutačnu praksu u organizaciji? Ako postoje propisane procedure, pridržava li ih se organizacija?
- U kojoj mjeri dokazi uvažavaju gledišta ciljanih skupina/korisnika?
- Jesu li zaposlenici i volonteri upoznati s postojanjem tih dokaza i na kojem se mjestu nalaze u organizaciji?
- Jesu li svi zaposlenici i volonteri upoznati s postojećim organizacijskim pravilima i procedurama?



Alati za vrednovanje

Prema područjima kvalitete u nastavku se nalaze primjeri upitnika za samoprocjenu s navedenim kriterijima i to:

1. Upitnik za vrednovanje rada tijela strateškog i operativnog upravljanja organizacijom (Skupština, Upravni odbor, Nadzorni odbor, Predsjedništvo, Predsjednik, Izvršni direktor) i
2. Upitnik za vrednovanje djelovanja i rada organizacije.



1. Upitnik za vrednovanje rada tijela strateškog i operativnog upravljanja organizacijom
(Skupština, Upravni odbor, Nadzorni odbor, Predsjedništvo, Predsjednik, Izvršni direktor)

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
1.	Upravna tijela i osobe odgovorne za zastupanje organizacije te njihove dužnosti i prava jasno su definirane u statutu te registrirane pri nadležnom uredu državne uprave u skladu sa Zakonom o udrugama (NN 74/14, 70/17, 98/19, 151/22).							
2.	Skupština se redovito sastaje i ispunjava nadležnosti u skladu sa Statutom organizacije.							
3.	Upravna tijela i osobe odgovorne za zastupanje i predstavljanje organizacije biraju se putem uspostavljenih kriterija i transparentnih procedura za izbor i izmjenu članova tijela upravljanja.							

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
4.	Odgovornosti i zaduženja članova upravnih tijela i odgovornih osoba organizacije su jasno definirane i opisane.							
5.	Osobe koje zastupaju i predstavljaju organizaciju odgovorno obavljaju svoje dužnosti.							
6.	Članovi tijela upravljanja razumiju viziju i misiju organizacije, aktivno sudjeluju u planiranju, promiču misiju i ciljeve u zajednici te nadziru zakonitost i programsku i financijsku kvalitetu rada organizacije.							
7.	Tijela upravljanja imaju jasne procedure sprječavanja sukoba interesa te je njihov rad transparentan.							

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
8.	Definiran je postupak za podnošenja prigovora i žalbi te sukoba unutar organizacije upravnim tijelima od strane ciljanih skupina, zaposlenika i donatora.							
9.	Rukovodeće osobe u organizaciji imaju jasno postavljen opis posla i odgovornosti.							
10.	Rukovodeće osobe donose odluke i upravljaju svim organizacijskim poslovima poštujući zakone, vrijednosti, uspostavljene organizacijske politike, uključujući mišljenja zaposlenika.							
11.	Rukovodeće osobe osiguravaju da svi u organizaciji razumiju misiju, viziju i vrijednosti organizacije i djeluju u skladu s istima.							

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
12.	Rukovodeće osobe u suradnji s tijelima upravljanja planiraju i nadgledaju razvoj organizacije i ostvarivanje rezultata.							
13.	Rukovodeće osobe osiguravaju da svi zaposlenici i volonteri imaju definirane opise poslova sukladno poslu koji obavljaju.							
14.	Rukovodeće osobe periodično procjenjuju uspješnost rada i ostvarivanja rezultata zaposlenih i volontera.							
15.	Rukovodeće osobe osiguravaju da članstvo organizacije redovito prima informacije o djelovanju organizacije te imaju mogućnost postavljati pitanja i davati povratne informacije vezane uz rad organizacije.							

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
16.	Rukovodeće osobe osiguravaju redovni protok informacija i pristup dokumentima unutar organizacije, a koji su u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.							
17.	Rukovodeće osobe planiraju i kontinuirano promoviraju organizaciju i komuniciraju s medijima i ključnim dionicima u zajednici.							
18.	Rukovodeće osobe planiraju i kontinuirano promoviraju organizaciju i komuniciraju s medijima i ključnim dionicima u zajednici.							
19.	Organizacija razvija ljude koji će preuzeti leaderske pozicije.							

2. Upitnik za vrednovanje djelovanja i rada organizacije

1. Strateško i operativno planiranje te upravljanje aktivnostima

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
1.	Organizacija ima dogovorenu i pisanu misiju i viziju organizacije koja je u skladu sa statutom organizacije.							
2.	Organizacija dugoročno strateški promišlja te definira ciljeve i aktivnosti koje se temelje na prepoznatim potrebama ciljanih skupina i na temelju informacija prikupljenih o situaciji i okruženju u zajednici u kojoj djeluje.							

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
3.	Organizacija provodi operativno planiranje na godišnjoj razini u skladu s ciljevima, definiranim strateškim planom i u skladu s ljudskim i materijalnim kapacitetima organizacije.							
4.	Postoje godišnji, programski i financijski izvještaji i javno su dostupni.							
5.	Ključne programske aktivnosti organizacije jasno su definirane, dostupne su i odgovaraju na potrebe ciljanih skupina.							
6.	Aktivnosti se provode u skladu sa strateškim ciljevima i godišnjim operativnim planom.							

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
7.	Zaposlenici i volonteri imaju jasno definirane zadatke i rokove za njihovu provedbu.							
8.	Postoje interni kanali komunikacije u svrhu učinkovite provedbe planiranih aktivnosti.							
9.	Vodi se osnovna evidencija aktivnosti.							
10.	Vodi se osnovna evidencija ciljanih skupina u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.							
11.	Postoji transparentna procedura zaprimanja i rješavanja žalbi na kvalitetu aktivnosti i usluge.							

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
12.	Postoji jednostavan sustav praćenja i vrednovanja na osnovu kojeg je moguće izmjeriti postignuća provedenih aktivnosti u odnosu na postavljene rezultate i ciljeve.							
13.	Organizacija redovito provodi praćenje i vrednovanje i rezultati se uspoređuju s ciljevima postavljenim u dugoročnim strateškim planovima.							
14.	Informacije prikupljene kroz praćenje i vrednovanje analiziraju se i koriste u planiranju i unaprjeđenju aktivnosti i rada organizacije.							

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
15.	Rezultati sustava praćenja i vrednovanja koriste se u narativnom i financijskom izvještavanju prema članstvu i donatorima za poboljšanje aktivnosti i učinkovitosti rada organizacije te za donošenje strateških odluka i povećanje utjecaja organizacije.							

2. Ljudski resursi

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
16.	Organizacija ima jasan i transparentan proces zapošljavanja u skladu sa Zakonom o radu i drugim važećim zakonskim propisima u području radnog prava, vodeći računa o jednakim mogućnostima prilikom zapošljavanja.							
17.	Svi zaposleni imaju ugovore o radu i izrađene opise poslova.							
18.	Organizacija je definirala i provodi pisane procedure kojima se uređuju plaće, organizacija rada, postupak i mjere za zaštitu dostojanstva zaposlenika te mjere zaštite od diskriminacije i druga pitanja važna za radnike.							

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
19.	Zaposlenici su dolaskom u organizaciju upoznati s organizacijskom strukturom, ljudskim, materijalnim i tehničkim resursima s kojima organizacija raspolaže.							
20.	Osobni podatci zaposlenika i suradnika čuvaju se sukladno važećim propisima.							
21.	Organiziraju se redovni sastanci sa zaposlenicima u cilju pružanja podrške, praćenja rada i rasprave o planovima i aktivnostima organizacije.							
22.	Organizacija je uspostavila i provodi mjere koje koristi u slučaju kršenja pravila i nedovoljne kvalitete rada.							

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
23.	Organizacija definira, prati i provodi plan razvoja ljudskih potencijala, u skladu s ciljevima organizacije i njenim strateškim planom.							
24.	Organizacija kontinuirano prati mogućnosti za dodatnu izobrazbu i usavršavanje te zaposlenici i volonteri dobivaju informacije o mogućnostima izobrazbe.							
25.	Vodi se evidencija o izobrazbi i drugim događanjima vezanim uz usavršavanje u kojima su sudjelovali zaposlenici i volonteri.							

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
26.	Postoji praksa prenošenja znanja i vještina stečenih u programima izobrazbe i usavršavanja drugim članovima organizacije i njihove primjene u radu.							
27.	Postoji praksa dobivanja povratnih informacija i periodičnih razgovora sa zaposlenicima.							
28.	Organizacija provodi barem jednom godišnje team building aktivnost za zaposlenike i volontere organizacije.							
29.	Uspostavljen je sustav nagrađivanja za ostvarene rezultate aktivnosti ili višegodišnji rad u organizaciji.							

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
30.	Organizacija ima definiran način uključivanja volontera u skladu s važećim zakonskim propisima i potrebama organizacije.							
31.	Organizacija redovito prati i vrednuje angažman volontera te uspješnost volonterskog programa organizacije čiji se rezultati koriste za podizanje kvalitete rada s volonterima.							
32.	U procesu uključivanja volontera, organizacija je otvorena prema svim društvenim skupinama uključujući i marginalizirane skupine građana, u skladu s uvjetima i potrebama organizacije.							

3. Financijsko upravljanje

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
33.	Organizacija posluje u skladu s propisima koji reguliraju financijsko poslovanje neprofitnih organizacija u Hrvatskoj te je upoznata s procedurama vezanim uz financijsko poslovanje (npr. vođenje poslovnih knjiga, upravljanje prihodima i rashodima, obračun i isplate plaća i honorara i slično).							
34.	Organizacija vodi evidenciju o svim izvorima sredstava, uključujući i o članarinama i dobrovoljnim priložima.							
35.	Organizacija ima utvrđen godišnji proračun; prihodi i rashodi se prate i usklađuju s proračunom.							

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
35.	Organizacija troši sredstva namjenski u skladu s odobrenim proračunima i potpisanim ugovorima.							
37.	Organizacija ima identificirane i dostatne izvore sredstava za tekuću godinu.							
38.	Financijski izvještaji za donatore i nadležna tijela pripremaju se odgovorno i dostavljaju na vrijeme.							
39.	Organizacija ima napravljen godišnji plan za prikupljanje sredstava s postavljenim ciljevima, fundraising i komunikacijskim aktivnostima, financijskim planom i kalendarom aktivnosti (fundraising plan).							

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
40.	Organizacija ima barem jednom godišnje organiziranu javnu kampanju prikupljanja donacija.							
41.	Organizacija ima bazu podataka donatora po pojedinim segmentima donatora.							
42.	Organizacija prati sve svoje fundraising aktivnosti, broj donatora i njihove podatke, prikupljene iznose donacija, načine uplate donacija i troškove vezane za fundraising aktivnosti.							
43.	Organizacija koristi aktivnosti oglašavanja za svoje fundraising aktivnosti (digitalni marketing, vanjsko oglašavanje, TV, tisak, radio i dr.).							

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
44.	Organizacija ima barem jednu osobu koja je zaposlena na aktivnostima fundraisinga.							
45.	Prostorije i objekti u kojima se provode aktivnosti su pristupačni, sigurni su i prilagođeni različitim potrebama korisnika i zaposlenika, udovoljavaju svim zakonskim uvjetima (uključujući požarne i sigurnosne mjere).							
46.	Postoji dokumentacija/registar imovine i sredstava u okviru koje je i odluka i procedura o otpisu ili amortizaciji sredstava za rad.							

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
47.	Postoje upute o korištenju opreme prema kojima se regulira upotreba opreme za sve zaposlenike i volontere.							
48.	Prate se nove tehnologije i koriste za učinkovito i uspješno djelovanje i unaprjeđenje rada.							
49.	Organizacija vodi računa o ekonomičnoj potrošnji energenata i potiče na brigu o okolišu.							

4. Komunikacija i odnosi u zajednici

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
50.	Organizacija zastupa interese svojih ciljanih skupina i korisnika.							
51.	Organizacija prati propise i javne politike u svom području djelovanja.							
52.	Organizacija je upoznata s procesom donošenja odluka i ključnim dionicima na lokalnoj/regionalnoj i po potrebi nacionalnoj razini.							
53.	Organizacija je prepoznata u javnosti kao važan akter u podizanju svijesti o relevantnim pitanjima u području svojeg djelovanja.							

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
54.	Organizacija sudjeluje prema mogućnostima u procesima iniciranja, provedbe, analize te promjena propisa i javnih politika u svom području djelovanja.							
55.	Organizacija sudjeluje u javnim kampanjama i aktivna je u radu zagovaračkih platformi.							
56.	Organizacija redovito komunicira s medijima i istupa u zajednici ili javnosti.							
57.	Organizacija prati i vrednuje svoju suradnju s medijima.							

RB.	KRITERIJ	DA	Ima, ali su potrebna poboljšanja	NE	Aktivnost/zadatak koji treba provesti za unaprjeđenje kvalitete	Odgovorna osoba	Vrijeme provedbe	Napomene
58.	Organizacija je upoznata s radom drugih organizacija i institucija u svojoj okolini te surađuje s njima i redovito razmjenjuje podatke, informacije i iskustva u radu.							
59.	Postoji suradnja i partnerstvo s drugim organizacijama i institucijama u svrhu ispunjenja ciljeva organizacije.							

BILJEŠKE:



**Savez društava distrofičara
Hrvatske - SDDH**



01 46 66 849



Nova Ves 44, Zagreb



sddh@zg.t-com.hr



www.sddh.hr