



Centrul de Instruire și Consultanță Organizațională

RAPORT DE ACTIVITATE

2016

**Centrul de Instruire și
Consultanță Organizațională**

www.management.md

Chișinău, str. Varlaam, 65

Oficiul 405-407

Tel: 022 212 203

Email: info@management.md

Cuprins

DESPRE CICO.....	3
ECHIPA.....	4
MESAJUL DIRECTORULUI EXECUTIV.....	5
SERVICIILE CENTRULUI DE INSTRUIRE ȘI CONSULTANȚĂ ORGANIZAȚIONALĂ.....	6
SUMARUL REZULTATELOR OBTINUTE ÎN 2016.....	7
SERVICII DE INSTRUIRE ȘI INDICATORI DE PROGRES.....	10
DEZVOLTARE ORGANIZAȚIONALĂ CICO	
RAPORT FINANCIAR.....	16

Introducere

Organizațiile Societății Civile (OSC) din Republica Moldova sunt într-un proces continuu de dezvoltare a capacităților instituționale, acestea fiind conștiente de faptul că un management intern eficient va spori capacitatea acestora de a-și realiza misiunea pentru care au fost constituite. Astfel, Centrul de Instruire și Consultanță Organizațională (CICO) a constituit și în 2016 o sursă de informații și un punct de sprijin pentru OSC-urile care și-au propus să își dezvolte capacitățile instituționale. Ne bucurăm faptul că numărul acestora crește în fiecare an și noi avem posibilitatea să oferim serviciile noastre la un număr mai mare de beneficiari.

Anul 2016 a fost an jubiliar pentru CICO, organizația împlinind 10 ani de activitate. Pe parcursul acestei perioade, au fost realizate proiecte impresionante, care și-au lăsat pozitiv amprenta asupra nivelului de dezvoltare instituțională atât a OSC-urilor, cât și a instituțiilor publice. Au fost create parteneriate solide cu OSC-uri, instituții publice, companii private și au fost instruite multe persoane fizice care au devenit ulterior experți în domeniul consolidării societății civile din Republica Moldova și din afara acesteia. Cu această ocazie, vreau să aduc un mesaj de mulțumire atât membrilor actuali ai echipei CICO (angajați, experți, voluntari) cât și celor care au facut partea din această echipă pe parcursul acestor 10 ani.

Organizația a trecut în 2016 printr-un proces de re poziționare strategică atât pe plan intern, cât și cel extern. Dacă pe plan intern schimbările au ținut în special de restructurarea organizațională, pe plan extern CICO și-a ajustat prioritățile pentru următorii 3 ani în baza necesităților beneficiarilor, și-a lărgit spectrul de beneficiari și a introdus noi tehnici și instrumente de instruire și consultanță. Cele mai importante arii de expertiză au constituit:

managementul resurselor umane, buna guvernare în cadrul OSC-urilor, managementul financiar, scrierea și implementarea proiectelor și atragerea de fonduri.

În 2016, CICO și-a multiplicat activitățile de instruire și consultanță pentru OSC-urile din Republica Moldova. Pe lângă expertiza de bază oferită de către experții instituției, anul acesta au fost obținute realizări importante privind transferul de expertiză din mediul privat, datorită parteneriatelor create cu companii de genul "Moore Stephens KSC", "Global Business Acces", "iTraining" etc. De asemenea, au fost introduse metode noi de instruire la distanță, ceea ce va dinamiza activitatea de instruire și va spori contactul cu beneficiarii instituției. În termeni concreți, CICO a oferit 1210 ore de consultanță și 32 activități de instruire pentru OSC-urile din Republica Moldova.

CICO a continuat în 2016 să contribuie la evaluarea și studierea nivelului de sustenabilitate al OSC-urilor din Republica Moldova, în baza Indexului Sustenabilității OSC-urilor, ediția a 19-a. În acest an, CICO și-a îmbunătățit procesul de colectare de date și de sintetizare a informației, implicând în acest proces o varietate mai largă de actori, în mod special dorim să menționăm comunitatea de business. Conform indicatorilor preliminari, în 2016 OSC-urile din Republica Moldova au cunoscut o creștere importantă a nivelului de sustenabilitate.

Un accent deosebit a fost pus pe crearea și dezvoltarea noilor rețele de participare și asociere. Astfel, CICO a contribuit esențial la crearea a 3 consilii locale de tineret în zona de securitate din stânga Nistrului. Participând la crearea unor astfel de structuri, CICO va contribui și în continuare la conectarea mai strânsă a OSC-urilor cu constituienții acestora.

Un succes deosebit a constituit în 2016 prestarea serviciilor de instruire pentru instituțiile publice. Această categorie de beneficiari este foarte importantă pentru CICO, odată ce echipa de experți dispune de o experiență solidă în restructurarea și eficientizarea proceselor interne în cadrul instituțiilor publice. Cele mai solicitate domenii de instruire au fost managementul resurselor umane și managementul strategic iar printre beneficiari se enumeră Ministerul Justiției al Republicii Moldova, Poliția de Frontieră ș.a..

Folosind această ocazie, din numele echipei CICO, vreau să aduc sincere mulțumiri donatorilor și partenerilor pentru susținerea oferită în desfășurarea activității noastre. Suntem siguri că prin conjugarea eforturilor vom putea să construim o societate civilă sănătoasă cu OSC-uri sustenabile. De aceea, noi suntem în continuare deschiși pentru noi oportunități de colaborare și noi provocări.

Nicolai LOGHIN,
Director Executiv,
Centrul de Instruire și Consultanță Organizațională

Despre CICO

Cine suntem:

Centrul de Instruire și Consultanță Organizațională (CICO) este o organizație non-guvernamentală care activează din anul 2006 ca o resursă și un centru de dezvoltare pentru organizațiile societății civile (OSC) din Moldova. Pe parcursul anilor, CICO a contribuit la creșterea competențelor manageriale și de leadership ale OSC-urilor și transformarea acestora în organizații durabile, de performanță și cu principii de bună guvernare.

Ce facem:

În prezent CICO prestează servicii de instruire și consultanță atât pentru OSC-uri, cât și pentru instituții publice. Prin intermediul serviciilor sale, CICO oferă soluții și abordări manageriale inovative și profesioniste, pentru ca beneficiarii săi să devină o forță de schimbare în comunitățile în care activează.

Unde vrem să ajungem:

CICO își propune să devină partenerul de bază în dezvoltarea capacităților instituționale ale OSC-urilor și autorităților publice prin oferirea serviciilor de instruire, consultanță și coaching. CICO își propune să contribuie la crearea și consolidarea parteneriatelor durabile între OSC-uri, autorități publice și mediul privat, în vederea conjugării eforturilor pentru dezvoltarea durabilă a comunităților.

Misiune:

Dezvoltarea competențelor manageriale și de leadership ale organizațiilor și transformarea acestora în organizații durabile, de performanță și cu principii de bună guvernare.

Viziune:

Organizațiile din Republica Moldova sunt la un nivel înalt de competență, responsabilitate, eficiență și sunt capabile să producă schimbări pozitive pentru beneficiarii lor și comunitate.

Valori:

- Performanță și profesionalism;
- Integritate și corectitudine;
- Orientare spre beneficiari;
- Respect pentru diversitate;
- Transparență;
- Neafiliere politică.

Echipa

Echipa CICO este formată atât din trainerii și consultanții cu experiență vastă în domeniile specializate, licențiați internațional, cât și din tineri profesioniști dedicați și orientați către rezultat. Datorită cunoștințelor solide de care

dispune, echipa CICO garantează o diagnosticare adecvată, oferă recomandări practice, asistență profesionistă și coaching în implementare.

Biroul executiv:

Nicolai Loghin	Director executiv
Stela Jerebțov	Contabilă-șef
Ion Vieru	Contabil
Aliona Badiur	Asistentă de proiect
Liudmila Uzun	Asistentă logistică
Natalia Nicula	Coordonatoare comunicare
Laura Guțu	Asistentă comunicare
Daniela Rață	Asistentă de proiect

Consiliul fondatorilor:

Elena Levița-Perciun	Președinte
Aliona Țurcan	Membră
Aliona Badiur	Membră
Serghei Ostaf	Membru
Lilian Severin	Membru

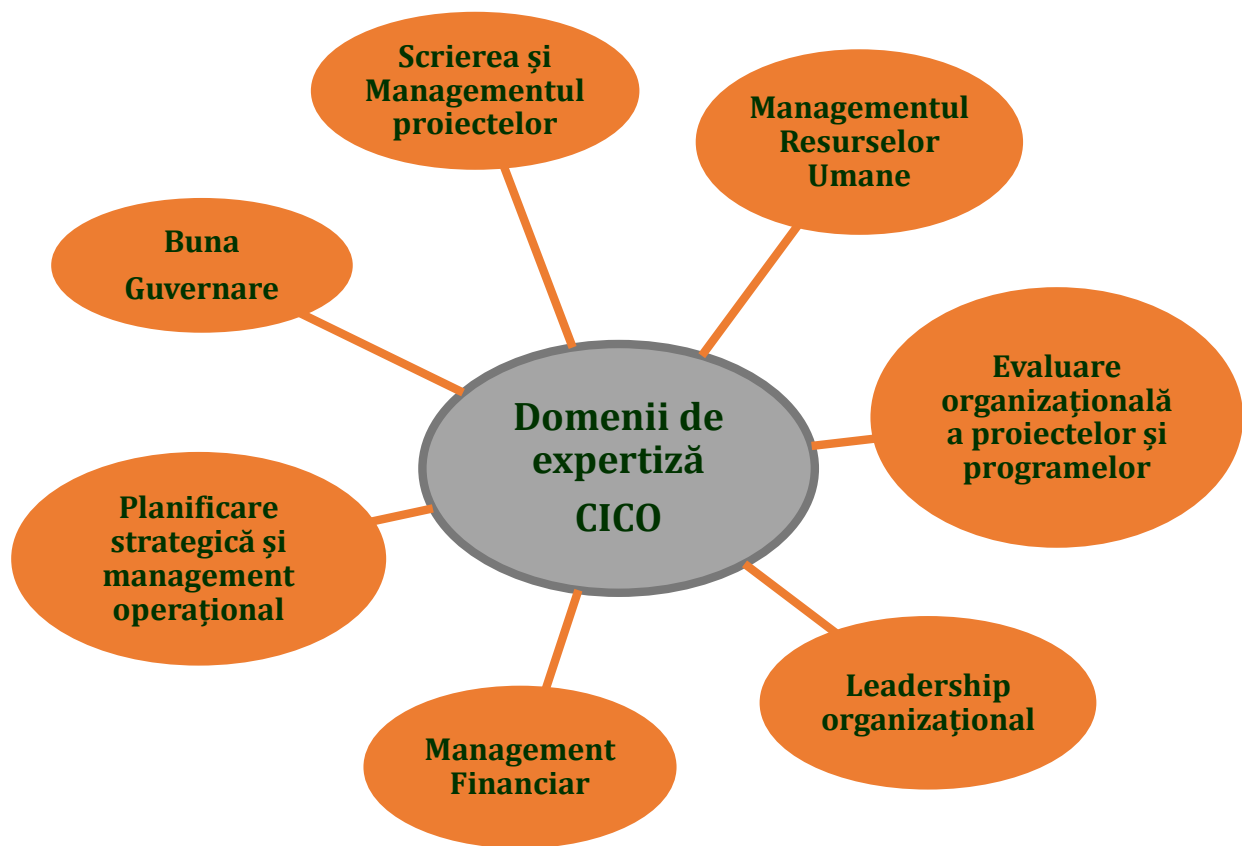
Echipa de experți:

Elena Levița-Perciun	Managementul Resurselor Umane și Leadership Organizațional
Aliona Țurcan	Buna Guvernare, Fundraising
Ecaterina Doicov	Managementul Resurselor Umane
Lidia Cauș	Management Financiar
Ilie Dercaci	Comunicare organizațională
Florin Gâscă	Planificare Strategică și Advoca

Servicii CICO:

Serviciile de bază ale CICO sunt:

- instruire în domeniul dezvoltării organizaționale;
- consultanță și coaching individual OSC-urilor și organizațiilor publice;
- evaluarea proiectelor, programelor și organizațiilor;
- studierea și cercetarea fenomenelor și tendințelor din sectorul asociativ.



SUMARUL REZULTATELOR OBTINUTE ÎN 2016



4	Proiecte implementate cu succes, cu un buget total de 870 035.64 MDL
22	Organizații ale societății civile care au beneficiat de consultanță, în domeniile:
47.62%	Buna guvernare - 10
19.05%	Planificare strategică – 4
19.05%	Managementul resurselor umane – 4
14.28%	Management financiar – 3
4.76 %	Advocacy 1
32	Activități de instruire desfășurate
499	Persoane instruite
"Înalt"	Gradul de satisfacție a organizațiilor beneficiare și a persoanelor instruite de CICO

DESCRIEREA SUCCINTĂ A PROIECTELOR IMPLEMENTATE

În anul 2016, CICO a implementat 4 proiecte, în mare parte în domeniul dezvoltării sistemelor interne de management ale organizațiilor societății civile. În continuare, se oferă o descriere succintă a proiectelor implementate:

Proiectul: “Consolidarea Durabilității OSC-urilor prin Dezvoltarea Organizațională”

Perioada de implementare: 01 octombrie 2014 - 30 martie 2018,

Bugetul proiectului – 2 080,0 mii MDL,

Încasări 2016 – 624,545 mii MDL

Finanțator:	USAID prin intermediul FHI 360	Beneficiari:	21 de OSC-uri din Republica Moldova
Scop:	Sporirea gradului de sustenabilitate al Organizațiilor Societății Civile din Moldova prin consolidarea managementului organizațional, cu accent pe domeniile de Buna Guvernare (BG) Management Financiar (MF) și Managementul Resurselor Umane (MRU).		
Rezultate:	<ul style="list-style-type: none"> - 12 activități de instruire tematice pentru 211 persoane; - 2 Cluster Club-uri organizate pentru 33 de persoane; - 107 ore de coaching în Management Financiar; - 8 documente de politici elaborate; 		



Proiectul „Asigurarea durabilității a 12 OSC-uri prin îmbunătățirea Bunei Guvernări”,

Perioada de implementare: 01 septembrie 2015-30 aprilie 2016, bugetul proiectului – 315,0 mii MDL,

încasări 2016 – 155,1 mii MDL

Finanțator	Ambasada SUA în Republica Moldova	Beneficiari:	12 OSC-uri din Republica Moldova
Scop:	Consolidarea capacităților a 12 OSC-uri în domeniul Bunei Guvernări și Planificării Strategice prin consultanța/coaching		
Rezultate:	<ul style="list-style-type: none"> - 12 OSC-uri au fost evaluate în domeniul Buna Guvernare (BG) și Planificare Strategică (PS); - 11 OSC-uri și-au revăzut viziunea, misiunea și valorile organizației; - 327 ore de consultanță în BG au fost oferite; - 264 ore de consultanță în Planificare Strategică - 4 ateliere de Planificare Strategică organizate. 		




Proiectul “Indexul Sustenabilității Organizațiilor Societății Civile 2014-2015, Republica Moldova”

Perioada de implementare: 1 septembrie 2015 -31 August 2016, bugetul proiectului – 129,7 mii MDL,


încasări 2016 – 129,7 mii MDL

Finanțator	USAID prin	Beneficiari:	Societatea civilă, instituțiile de stat, organizațiile
-------------------	------------	---------------------	--

	intermediul MSI		donatoare acreditate in R. Moldova.
Scop:	Măsurarea progresului sectorului civil din Republica Moldova pe 7 dimensiuni ce caracterizează mediul general de activitate al societății civile.		
Rezultate:	<ul style="list-style-type: none"> - Indexul Sustenabilității OSC-urilor 2016 lansat și prezentat OSC-urilor, instituțiilor de stat, organizațiilor donatoare acreditate in R. Moldova; - Indexul Sustenabilității OSC-urilor 2016 publicat; - Indexul Sustenabilității OSC-urilor 2016 elaborat și consultat. 		

Proiectul POINT – Platform for Opportunities and Ideas in Non-Profit Training/ Platforma Oportunităților și Ideilor în Trainingul Non-Profit

Perioada de implementare : 30 iulie 2015 - 30 iulie 2016, bugetul proiectului - 88,0 mii MDL

Finanțator:	Visegrad Fund	Beneficiari:	Traineri, consultanți experți din domeniile fundraising și mobilizarea constituienților.
Scop:	Dezvoltarea rețelei de trainerii/consultanți pe domeniile fundraising (diversificarea resurselor financiare) și mobilizarea constituienților în Republica Moldova. Dezvoltarea capacităților rețelei din cadrul țărilor membre ale Parteneriatului estic.		
Rezultate:	<ul style="list-style-type: none"> - Rețeaua de trainerii/consultanți din țările membre ale Parteneriatului Estic și țările Visegrad dezvoltată și funcțională; - Transfer de bune practici și schimb de experiență în cadrul școlii de vară pentru trainerii din domeniul fundraising din țări europene organizat în Aprilie 2016; - Elaborarea Almanahului elaborat într-o manieră participativă cu partenerii proiectului. Manual destinat managerilor, trainerilor in colectare de fonduri și tuturor care vor să dezvolte abilități și cunoștințe în domeniul colectării de fonduri. 		

INSTRUIRI. INDICATORI DE PROGRES

a) Creșterea numărului de instruiți oferite de CICO. (cu 10% mai multe instruiți decât în 2015)

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
34 de instruiți	37	32

b) Creșterea numărului de beneficiari direcți (persoane) ai activităților de instruire (cu 10% mai multe instruiți decât în 2015)

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
371 de beneficiari	408	499

c) Creșterea veniturilor obținute în urma desfășurării instruirilor contra plată (cu 5% mai mari față de anul 2015)

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
19 414,84 MDL	20 385, 58	121,868.79

d) Diversificarea categoriilor de beneficiari ai instruirilor (cel puțin 10% vor fi pentru APL-uri)

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
100% pentru OSC-uri	10%	18 % 2 beneficiari din cadrul APL (Ministerul Justiției; Poliția de Frontieră)+13 APL-uri din cadrul activitatilor CICO

e) Consultarea permanentă a beneficiarilor privind necesitățile de instruire

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
15 beneficiari privind necesitățile de instruire ale acestora	20 beneficiari	48 de beneficiari

f) Dezvoltarea instrumentelor online de instruire pentru beneficiari

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
CICO nu dispune de de instrumente on-line de instruire	1 instrument de instruire	In curs de realizare

g) Instruirea membrilor echipei de traineri

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
membrii echipei de traineri nu au participat la nici o instruire reprezentând CICO	15% din membrii echipei de traineri vor participa la ce la puțin o instruire reprezentând CICO	0

h) Asigurarea transferului de cunoștințe între membrii echipei de traineri și membrii Biroului Executiv, conform domeniului de competență/intereselor profesionale ale acestora

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
1 membru al Biroului Executiv a beneficiat de mentorat	2 (doi) membri ai Biroului Executiv vor beneficia de mentorat	1

CONSULTANȚĂ.INDICATORI DE PROGRES

a) Sporirea numărului de beneficiari direcți ai serviciilor de consultanță oferite de CICO (cu 10% mai mulți beneficiari ai serviciilor de consultanță)

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
25 de servicii de consultanță	27	18

b) Creșterea numărului produselor elaborate în cadrul serviciilor de consultanță

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
61	67	58

c) Creșterea veniturilor obținute din prestarea serviciilor de consultanță contra plată (cu 10% mai mari față de anul 2015)

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
102,4 mii MDL din serviciile de consultanță	112,640	206,403.08

d) Diversificarea portofoliului de servicii de consultanță oferite de CICO

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
Resurse umane, management financiar, bună guvernare.	1 domeniu mai mult față de anul 2015	Advocacy Colectare de fonduri Leadership Scrierea de proiecte

e) Diversificarea grupului de beneficiari ai serviciilor de consultanță CICO

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
consultanță în proporție de 100% pentru OSC-uri	cel puțin 10% vor fi pentru APL-uri	0

EVALUARE ȘI CERCETARE

a) Sporirea numărului serviciilor de evaluare organizațională oferite de CICO

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
nu a oferit nici un serviciu de evaluare organizațională	un serviciu de evaluare organizațională oferit	Evaluarea Neoumanist

b) Dezvoltarea serviciilor de evaluare a programelor/proiectelor oferite de către CICO

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
nu a oferit nici un serviu de evaluare a programelor/proiectelor	Cel puțin un serviciu de evaluare a programelor/proiectelor oferit	Evaluarea Neoumanist

c) Dezvoltarea sistemului de standardizare internă a serviciilor de evaluare

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
nu dispune de un astfel de document	Documentul intern de standardizare va fi elaborat și aprobat de către echipa de experți CICO	0

d) Creșterea numărului de produse de analiză și cercetare elaborate de CICO

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
un produs de analiză și cercetare	elabora 2 (două) produse de analiză și cercetare	1 index

DEZVOLTAREA INSTITUȚIONALĂ CICO

a) Armonizarea sistemului intern de funcționare conform principiilor de bună guvernare

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
Statutul CICO este învechit și nu prevede o segregare clară a responsabilităților	Statutul CICO în variantă nouă elaborat și aprobat; RI CICO ajustat la noile	Funcția de DE Statutul CICO în variantă nouă

	prevederi statutare; Funcția de Director Executiv instituționalizată.	
--	---	--

b) Dezvoltarea instrumentelor de planificare, monitorizare, evaluare și raportare

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
CICO dispune de o strategie de dezvoltare pentru următorii 3 ani, un plan de acțiuni al strategiei	Raportul anual de activitate al CICO restructurat.	Raportul restructurat

c) Reglementarea proceselor interne de activitate ale CICO

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
CICO dispune de: - Politică de călătorii; - Schița procedurii de achiziții de mărfuri și servicii; - Schița procedurii de gestionare a mijloacelor bănești; - Schița procedurii de planificare financiară.	Definitivarea și aprobarea: -procedurii de achiziții de mărfuri și servicii; -procedurii de gestionare a mijloacelor bănești; -procedurii de planificare financiară; - instrucțiune privind securitatea și sănătatea la locul de muncă.	- Procedura de achiziții de mărfuri și servicii;

a) Dezvoltarea politicilor și procedurilor privind managementul resurselor umane

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
CICO dispune de un Manual al Personalului care necesită a fi definitivat.	Manualul Personalului definitivat și aprobat.	In proces

d) Dezvoltarea profesională a angajaților CICO

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
Angajații CICO participă sporadic la activități de formare profesională	Fiecare angajat CICO va participa la cel puțin 1 instruire în domeniul său de calificare profesională	0

e) Ajustarea și dezvoltarea instrumentelor de planificare a activității de fundraising

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT

CICO dispune de plan de durabilitate financiară; CICO nu dispune de un plan/strategie de colectare de fonduri	Planul de durabilitate financiară revizuit/ajustat și aplicat	Nerealizat
--	---	------------

f) Sporirea capacităților de atragere de fonduri de la donatori

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
În 2015, CICO a depus 4 proiecte, dintre care 1 a fost aprobat pentru finanțare	Minim 8 proiecte depuse și minim 2 proiect finanțat	2 proiecte depuse. nefinanțate

g) Dezvoltarea instrumentelor interne de comunicare și promovare

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
CICO nu dispune de strategie de comunicare; Pagina web a organizației necesită a fi îmbunătățită	Pagina web îmbunătățită și actualizată sistematic; Materiale promoționale elaborate	Pagina web în proces de redesign Materiale promotionale: cani, pixuri, carti de vizita realizate Strategia de comunicare necesită a fi consultată

h) Stabilirea parteneriatelor pentru desfășurarea activităților în comun

2015	2016	
	PLANIFICAT	REALIZAT
În 2015, CICO a stabilit 3 parteneriate cu organizații	Cel puțin 3 parteneriate noi stabilite	Finantari.md Itraining.md Moore Stephens