

6 SRBIJA

Srbije i UNICEF-a pokazuje da se usluge socijalne zaštite se pružaju u 138 od 145 lokalnih samouprava koliko je ušlo u uzorak. Od 7 lokalnih samouprava u kojima se u 2012. godini ne pružaju usluge, u 5 se nikad nije pružala ni jedna od usluga socijalne zaštite za koje su nadležne jedinice lokalne samouprave. Tu su sledeće opštine: Bogatić, Lajkovac, Ljig, Lučani i Mionica.⁹⁷

Ovo istraživanje registrovalo je ukupno 432 lokalne usluge, od kojih se 306 sprovodi u državnom sektoru, a 126 u nedržavnom. Izveštaj *Mapiranje usluga socijalne zaštite u nadležnosti lokalne samouprave* ne pravi razliku između profitnih i neprofitnih pružalaca usluga, već govori o nedržavnim pružaocima. Imajući u vidu ranije podatke o tome da se profitni sektor usmerava na usluge smeštaja za stare, mi ćemo pretpostaviti da je ovde zapravo reč o dominantno NVO kao pružaocima usluga.⁹⁸

TABELA 6.1. PREGLED LOKALNIH USLUGA U SRBIJI U 2012. GODINI

Usluga	Broj lokalnih samouprava	Udeo u ukupnom broju lokalnih samouprava (u%)
Pomoć u kući za stare	122	84%
Dnevni boravak za decu i mlade sa teškoćama u razvoju	71	49%
Pomoć u kući za decu sa teškoćama u razvoju	37	26%
Klub	28	19%
Pomoć u kući za odrasle osobe sa invaliditetom	20	14%
Savetovališta	21	14%
Prihvatilište (opšteg tipa)	18	12%
Personalna asistencija za odrasle	16	11%
Stanovanje uz podršku za mlade	15	10%
Prihvatilište za žrtve nasilja (sigurna kuća)	15	10%

⁹⁷ SIPRU i UNICEF, *Mapiranje usluga socijalne zaštite u nadležnosti lokalne samouprave*, Beograd, 2013. godina, str. 8

⁹⁸ Privatni profitni pružaoci usluga uglavnom se bave starima. U Srbiji je dozvolu za rad ima 204 privatna doma za stare ukupnog smeštajnog kapaciteta od preko 6000 korisnika (podaci Ministarstva rada, zapošljavanja i socijalne politike, www.minrzs.gov.rs). Uprkos relativno razvijenom privatnom sektoru, novinski izveštaji ukazuju na visoku tražnju i nedostatak kapaciteta.

Dnevni boravak za stare	12	8%
Predah smeštaj	11	8%
Dnevni boravak za decu u sukobu sa zakonom	10	7%
Prihvatište za decu	9	6%
Svratište	4	3%
Stanovanje uz podršku za osobe sa invaliditetom	5	3%

Izvor: SIPRU i UNICEF, *Mapiranje usluga socijalne zaštite u nadležnosti lokalne samouprave*, Beograd, 2013. godina, str. 9 i dalje

Pomoć u kući za stare je najrasprostranjenija usluga. Za njom slede dnevni boravci za decu i mlade sa teškoćama u razvoju. Svaka opština ima i program jednokratne materijalne pomoći. Razvijenije opštine imaju i razvijene usluge socijalne zaštite.

Pomoć u kući za stare je već godinama najrasprostranjenija usluga⁹⁹. Ova usluga sprovodi se u 84% opština u Srbiji bez Kosova i Metohije. Posle jednokratnih materijalnih davanja, to je najrasprostranjenija intervencija u oblasti socijalne zaštite koja se

finansira iz opštinskih budžeta. Za njom slede dnevni boravci za decu i mlade sa teškoćama u razvoju, koji postoje u gotovo svakoj drugoj opštini. Sve ostale usluge se javljaju u malom broju opština: pomoć u kući za decu sa teškoćama u razvoju u svakoj četvrtoj, klubovi u svakoj petoj, a sve ostale još ređe. Ranija istraživanja pokazuju slične tendencije. Prema podacima iz 2010. godine, trećine svih usluga koje pružaju NVO namenjen je osobama sa invaliditetom i osobama sa smetnjama u razvoju. Ove usluge najviše pružaju "društava za samopomoć". Dve trećine svih usluga koje pružaju NVO nalaze se u najrazvijenijim i prosečno razvijenim opštinama, a samo jedne trećina u nerazvijenim i izrazito nerazvijenim opštinama¹⁰⁰. Ovi podaci govore o drugoj strani lokalnog sistema usluga socijalnog rada. Ma kako impresivne bile brojke o ukupnom broju usluga i njihovom razvoju u poslednjih nekoliko godina, mnoge lokalne usluge socijalne zaštite i dalje nisu dovoljno razvijene u velikom delu opština.

99 Danilo Vuković, "Institutional Capacities, Social and Human Capital and The Application of Law: Reforms of the Local Social Welfare Services in Serbia", tekst pripremljen za konferenciju Svetske banke Conference on Poverty and Social Inclusion in the Western Balkans, Brisel 14-15.12.2010. godine.

100 Danilo Vuković, "Social Exclusion in Serbia" in Žarko Papić et al. Who, How, Why? Regional Cooperation of NGOs in Reducing Social Exclusion and Poverty, Sarajevo: IBHI, 2011

Finansiranje usluga

Ukupni rashodi za ove usluge iznose oko 2.475 milijarde dinara ili oko 21.5 miliona EUR. Najveći deo ove sume (milijarda dinara) odlazi na usluge pomoći u kući za stare. Učešće lokalnih samouprava u finansiranju usluga nije malo i konstantno raste u poslednjih nekoliko godina, ali varira od tipa usluge i specifičnih okolnosti u samoj lokalnoj samoupravi.

TABELA 6.2. UDEO LOKALNIH SAMOUPRAVA U FINANSIRANJU LOKALNIH USLUGA U SRBIJI

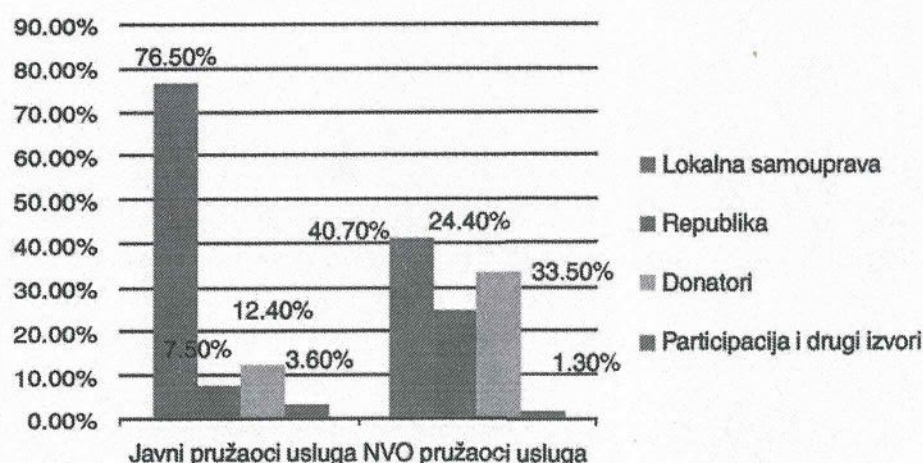
Usluga	Udeo budžeta lokalne samouprave i participacije u u ukupnim rashodima usluga (u%)
Pomoć u kući za stare	25%
Pomoć u kući za odrasle osobe sa invaliditetom	45%
Pomoć u kući za decu	30%
Dnevni boravak za decu i mlade sa teškoćama u razvoju	46%
Dnevni boravak za stare	34%
Dnevni boravak za decu u sukobu sa zakonom	30%
Svratište	75%
Personalna asistencija za odrasle	69%
Stanovanje uz podršku za osobe sa invaliditetom	50%
Stanovanje uz podršku za mlade	0%
Savetovališta	5%
Prihvatište (opšteg tipa)	5%
Prihvatište za decu	0%
Prihvatište za žrtve nasilja (sigurna kuća)	10%
Predah	42%

Izvor: SIPRU i UNICEF, *Mapiranje usluga socijalne zaštite u nadležnosti lokalne samouprave*, Beograd, 2013. godina

Ministarstvo rada, zapošljavanja i socijalne politike finansira različite projekte kojima se pružaju usluge socijalnog rada (bilo iz budžetskih ili sredstava EU). Tokom 2013. godine podršku za pružanje usluga socijalnog rada dobile su 42 lokalne samouprave iz kategorije nedovoljno razvijenih (siromašnih), 14 NVO koji se bave pružanjem usluga za osobe sa invaliditetom, te 33 organizacije osoba sa invaliditetom.

Donacije kao izvor finansiranja usluga mnogo su značajnije za NVO sektor: 33.5% nasuprot 12.4% u ukupnoj sumi koja se izdvaja za finansiranje ovih usluga. Još veća razlika vidi se kod lokalne samouprave koja finansira 77% svih troškova javnih pružalaca usluga, nasuprot 41% kod nevladinih. S druge strane, Republika tri puta više finansira NVO. Najveću ulogu u ovoj raspodeli najverovatnije imaju veliki državni fondovi za razvoj usluga, kakav je Fond za razvoj usluga organizacija osoba sa invaliditetom koji radi u okvirima Ministarstva rada, zapošljavanja i socijalne zaštite.

GRAFIKON 6.1. POREĐENJE IZVORA FINANSIRANJA



Izvor: SIPRU i UNICEF, *Mapiranje usluga socijalne zaštite u nadležnosti lokalne samouprave*, Beograd, 2013. godina

Privatni (profitni) pružaoci usluga uglavnom se bave starima. U Srbiji dozvolu za rad ima 204 privatna doma za stare ukupnog smeštajnog kapaciteta od preko 6000 korisnika¹⁰¹. Uprkos relativno razvijenom privatnom sektoru, novinski izveštaji ukazuju na visoku tražnju i nedostatak kapaciteta.

6.3 Udruženja građana u socijalnoj zaštiti

Struktura nevladinog sektora

Prema podacima iz 2011. godine, u Srbiji je registrovano 18.119 udruženja građana koja zapošljavaju 5.376 radnika, što je pad u odnosu na 2008. godinu kada su zapošljavale 6.113 radnika. Ukupni prihodi ovih udruženja iznose oko 265 miliona evra¹⁰². U ovu grupu spadaju sva udruženja građana, uključujući i profitabilna poslovna udruženja i organizacije čiji je primarni cilj da se bore za interese svojih članova. Podaci iz Agencije za privredne registre predstavljaju jedini potpuno obuhvatan podatak kojim raspolazemo, a svi drugi izvori podataka zasnivaju se na istraživanjima koja su rađena na uzorcima nevladinih organizacija. Ta istraživanja daju relativno ujednačene rezultate i pokazuju da samo 1.5% NVO imaju više od 10 zaposlenih. Relativno mali broj neprofitnih organizacija uopšte ima zaposlene – oko 17% - što je posledica činjenice da se neprofitne organizacije većinski oslanjaju na volonterski rad ili na rad spoljnih saradnika angažovanih po osnovu ugovora izvan radnog odnosa. Prema podacima ovog istraživanja, prosečna NVO je u 2008. godini zapošljavala manje od jednog zaposlenog, a prosečna plata u sektoru bila je oko 300 evra, dok je prosečna neto plata u Srbiji te godine iznosila oko 390 evra¹⁰³.

U strukturi NVO dominiraju male organizacije, sa godišnjim budžetima do 20.000 EUR (56%), jedna trećina ima budžete između 20.000 i 100.000 EUR, a samo 12% veće od 100.000 EUR¹⁰⁴. Ipak, u odnosu na 2006. godinu, prosečan budžet je NVO u 2010. godini skoro je duplo veći. U periodu između 2005. i 2009. godine došlo do ukupnjavanja NVO sektora, što se pre svega ogleda u padu udela malih organizacija i rastu udela velikih¹⁰⁵. Najveće budžete imaju organizacije koje se bave razvojem civilnog društva (362.202 evra), zatim ljudskim pravima (74.069 evra), humanitarnim i socijalnim radom (67.358 evra), a na kraju su one NVO koje se bave mladima, ekonomijom i stručna udruženja sa prosečnim budžetima od 40.321 evra¹⁰⁶.

NVO sektor dominantno čine male organizacije koje se oslanjaju na rad volontera.

101 Podaci Ministarstva rada, zapošljavanja i socijalne politike, www.minrzs.gov.rs

102 Saopštenje o poslovanju neprofitnih institucija u Republici Srbiji u 2010. godini, Beograd: Agencija za privredne registre, 2011. godine

103 Analiza ekonomskih performansi neprofitnih institucija u Srbiji, Beograd: Građanske inicijative, 2009. godine

104 NVO u Srbiji u 2009. godini, Beograd: Građanske inicijative, 2010. godine

105 Analiza ekonomskih performansi neprofitnih institucija u Srbiji, Beograd: Građanske inicijative, 2009. godine

106 NVO u Srbiji u 2009. godini, Beograd: Građanske inicijative, 2010. godine, str.57

NVO još uvek nemaju adekvatne stručne kapacitete iz oblasti socijalne zaštite. Za najzahtevnije profesionalne zadatke često oslanjaju na stručnjake iz centara i ustanova za smeštaj korisnika.

Opšti podaci o obrazovnoj i profesionalnoj strukturi NVO sektora ne postoje. U poslednjih trinaest godina NVO sektoru su bila dostupne različita sredstva za razvoj i sprovođenje usluga. Neki od tih fondova (kao, na primer, Fond za socijalne inovacije) zahtevali su partnerstva između javnog i privatnog sektora. Višegodišnji rad doveo je do određene profesionalizacije NVO sektora. Međutim, podaci dobijeni intervjuima pokazuju da NVO još uvek nemaju adekvatne stručne kapacitete iz oblasti socijalne zaštite i da se za najzahtevnije profesionalne zadatke često oslanjaju na stručnjake iz centara i ustanova za smeštaj korisnika.

Izvori finansiranja

U poslednjih nekoliko godina konstantno raste udeo domaćih izvora finansiranja.

Donacije međunarodnih organizacija predstavljaju glavni izvor prihoda za domaće NVO i taj nalaz potvrđuju sva istraživanja. U proseku oko 75% NVO u Srbiji finansira se iz međunarodnih donacija i dotacija iz republičkog, lokalnih i pokrajinskog budžeta (to jest, sredstva Republike Srbije), 12,7% od ostalih prihoda, 7,9% od prihoda od prodaje roba i usluga, i skromnih 4,2% od članarine. Međutim, i na ovom planu nastupile su neke zanimljive promene. Najuočljiviji je porast broja NVO koje prijavljuju da dobijaju sredstva iz državnih fondova. Period između 2005 i 2009. godine odlikuje sve veća dostupnost javnih fondova – lokalnih, gradskih, pokrajinskih i republičkih – tako da je uloga države u finansiranju NVO sve veća¹⁰⁷.

¹⁰⁷ Analiza ekonomskih performansi neprofitnih institucija u Srbiji, Beograd: Gradanske inicijative, 2009. godine. Prema podacima Centra za razvoj neprofitnog sektora, u Srbiji je iz republičkog budžeta tokom 2010. godine dodeljeno 47 miliona evra nevladinim organizacijama. Tome treba dodati još 46 miliona evra iz lokalnih budžeta. Koliko novca odlazi NVO sektoru, a koliko se preliva u druge oblasti nije poznato.

TABELA 6.3. IZVORI FINANSIRANJA¹⁰⁸

	2005	2009
Međunarodne donatorske organizacije	74%	75%
Lokalna vlada	36%	55%
Domaće donatorske organizacije	34%	49%
Ministarstva	17%	44%
Poslovni sektor	27%	35%
Samofinansiranje	34%	28%
Regionalna vlada	13%	22%
Građani	15%	11%

Izvor: Analiza ekonomskih performansi neprofitnih institucija u Srbiji,
Beograd: Građanske inicijative, 2009. godine

Lokalne samouprave u najvećem broju slučajeva finansiraju manje usluga nego što na njihovoj teritoriji postoji. Uprkos tome, ukupan udeo usluga koje finansiraju lokalne samouprave porastao je u periodu između 2008. i 2013. godine. Na primer, 2009. godine, od svih dnevnih centara lokalne samouprave su finansirale 13%, 2010. godine 22%, a 2012. godine 74%¹⁰⁹. Podaci iz 2010. godine pokazuju da postoje velike razlike između opština različitog stepena razvoja – najrazvijenije opštine uspostavile su više usluga nego manje razvijene. Jedini izuzetak predstavlja jednokratna materijalna pomoć koja je jednako zastupljeno u svim opštinama, nezavisno od stepena razvoja. Velike razlike postoje kada je reč o uslugama za decu, osobe sa invaliditetom ili stare i sve one se češće nalaze u razvijenijim opštinama.

Veliku pretnju budućem finansiranju NVO predstavlja nova pravila po kojima će se vršiti javne nabavke. Sprovedeni intervjui ukazuju da tipična NVO koja se bavi pružanjem usluga nema resurse da, na primer, obezbedi bankarske garancije

Tržište usluga socijalnog rada se širi i povećava se prostor za uključivanje NVO. Sve više sredstava iz lokalnih i republičkog budžeta troši se za finansiranje ovih usluga.

108 Napomena: zbir procenata u tabeli je veći od 100% jer je svaka organizacija mogla da navede više izvora finansiranja.

109 Danilo Vuković, "Institutional Capacities, Social and Human Capital and The Application of Law: Reforms of the Local Social Welfare Services in Serbia", Paper prepared for the World Bank Conference on Poverty and Social Inclusion in the Western Balkans Brussels, 14-15 December 2010; SIPRU i UNICEF, Mapiranje usluga socijalne zaštite u nadležnosti lokalne samouprave, Beograd, 2013. godina.

pri prijavljivanju na konkurs. Pored toga, mnoge lokalne samouprave nemaju stručne i administrativne kapacitet da planiraju rashode za socijalnu zaštitu, što predstavlja prepreku, kako za razvoj usluga, tako i za razvoj sistema naručivanja usluga.

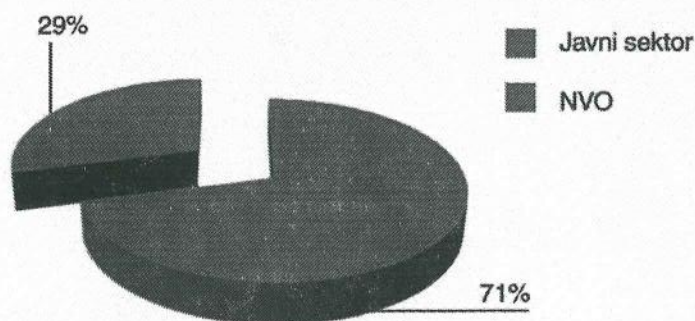
Saradnja sa državom

Izloženi podaci pokazuju da se širi tržište usluga socijalnog rada i da se povećava prostor za uključivanje nevladinih organizacija. Sve više sredstava iz lokalnih i republičkog budžeta troši se za finansiranje ovih usluga. Pored toga, mnoge usluge koje danas pruža javni sektor, u budućnosti će, u skladu sa novim Zakonom o socijalnoj zaštiti, pružati drugi akteri, iz profitnog ili neprofitnog sektora. Dostupni podaci ne daju nam mogućnost da formulišemo opšte zaključke o sadržaju i kvalitetu saradnja sa centrima za socijalni rad. Korisnici usluga NVO sektora retko dolaze sa uputom centra za socijalni rad, a i dalje je raširena praksa da stručne poslove u vezi sa izradom plana usluge ili procenom potreba korisnika rade stručnjaci centra za socijalni rad koje NVO angažuje kao honorarne saradnike.

Nevladine organizacije u socijalnoj zaštiti

Izveštaj *Mapiranje usluga socijalne zaštite u nadležnosti lokalne samouprave* beleži ukupno 126 usluga koje pružaju nevladine organizacije¹¹⁰. Kao što se vidi iz grafikona 1.1, to čini 29% svih lokalnih usluga.

GRAFIKON 6.2. PRUŽAOCI LOKALNIH USLUGA SOCIJALNE ZAŠTITE PO SEKTORU



¹¹⁰ Izveštaj *Mapiranje usluga socijalne zaštite u nadležnosti lokalne samouprave* ne pravi razliku između profitnih i neprofitnih pružalaca usluga, već govori o nedržavnim pružiocima. Imajući u vidu podatke o tome da se profitni sektor usmerava na usluge smeštaja za stare, mi ćemo pretpostaviti da je ovde zapravo reč o dominantno NVO kao pružiocima usluga.

6 SRBIJA

Nevladine organizacije najviše se bave pružanjem usluga za osobe sa invaliditetom i za decu i mlade sa smetnjama u razvoju. U ovim oblastima nalazimo najveći udeo NVO u ukupnom broju pružalaca usluga. Značaj NVO kao pružalaca usluga i dalje je veliki kod usluga kao što su dnevni boravci za stare, decu u sukobu sa zakonom i PUK za decu. U ovim oblastima, oko trećina ukupnog broja usluga sprovodi se u NVO sektoru. NVO sektor je najmanje aktivan u pružanju usluga kao što su prihvatilište, savetovaništvo i sl.

TABELA 6.4. UDEO PRUŽALACA USLUGA IZ NVO SEKTOA

Usluga	Udeo pružalaca usluga iz NVO sektora u konkretnoj usluzi (u%)
Svratište	75%
Personalna asistencija za odrasle	69%
Stanovanje uz podršku za osobe sa invaliditetom	60%
Pomoć u kući za odrasle osobe sa invaliditetom	45%
Predah smeštaj	42%
Dnevni boravak za stare	33%
Dnevni boravak za decu i mlade sa teškoćama u razvoju	30%
Pomoć u kući za decu sa teškoćama u razvoju	30%
Dnevni boravak za decu u sukobu sa zakonom	29%
Pomoć u kući za stare	25%
Klub	18%
Prihvatilište za žrtve nasilja (sigurna kuća)	7%
Savetovaništvo	5%
Prihvatilište (opšteg tipa)	5%
Stanovanje uz podršku za mlade	0%
Prihvatilište za decu	0%

Izvor: SIPRU i UNICEF, *Mapiranje usluga socijalne zaštite u nadležnosti lokalne samouprave*, Beograd, 2013. godina

Kada se posmatra struktura usluga koje pruža NVO sektor, jasno je njegovo globalno usmerenje. Među svim uslugama koje pruža NVO sektor, najviše je dnevnih boravaka za decu i mlade sa teškoćama razvoju. Zatim sledi pomoć u kući za stare – ova usluga čini jednu četvrtinu svih usluga koje pruža NVO sektor. Nešto su brojnije još i usluge personalne asistencije, PUK za decu sa teškoćama u razvoju i odrasle osobe sa invaliditetom.

TABELA 6.5. STRUKTURA USLUGA KOJE PRUŽA NVO SEKTOR

Usluga	Ukupan broj usluga koje pruža NVO sektor	Udeo date usluge u% unutar usluga koje pruža NVO sektor
Dnevni boravak za decu sa teškoćama u razvoju	37	29%
Pomoć u kući za stare	32	25%
Pomoć u kući za decu sa teškoćama u razvoju	11	9%
Personalna asistencija za odrasle	11	9%
Pomoć u kući za odrasle OSI	9	7%
Predah smeštaj	5	4%
Klub	5	4%
Dnevni boravak za stare	4	3%
Dnevni boravak/centar za decu i mlade sa poremećajima u ponašanju	3	2%
Svratište	3	2%
Stanovanje uz podršku osobe sa invaliditetom (OSI)	3	2%
Prihvatište (opšteg tipa)	1	1%
Prihvatište za žrtve nasilja u porodici ("sigurna kuća")	1	1%
Savetovalište	1	1%
Prihvatište za decu	0	0%
Stanovanje uz podršku za mlade koji se osamostaljuju	0	0%

Izvor: SIPRU i UNICEF, *Mapiranje usluga socijalne zaštite u nadležnosti lokalne samouprave*, Beograd, 2013. godina

Struktura usluga koje pruža javni sektor data je u tabeli 6. Kao što se vidi, trećinu svih usluga javnog sektor čini pomoć u kući za stare. Na dnevne boravke za deci i mlade sa teškoćama u razvoju otpada 14% svih lokalnih usluga koje pruža javni sektor. Ostale usluge su manje zastupljene.

Istraživanja pokazuju da je NVO sektor veoma konkurentan u domenu usluga pomoći u kući i dnevnih boravaka za decu sa smetnjama u razvoju. Sa istim ili sličnim resursima, NVO uspevaju da obezbede jednako kvalitetne i jednako intenzivne usluge za približno isti broj korisnika¹¹.

Iako je sam sistem pružalaca usluga nedvosmisleno razvijen, on se suočava sa nizom izazova. Prvi i najvažniji izazov jeste predstojeći sistem licenciranja, mada su intervjui ukazali i na teškoće koje proizlaze iz novog sistema javnih nabavki i druga pitanja.

Kada je reč o predstojećem procesu licenciranja, problemi se javljaju u nekoliko dimenzija. Jedna dimenzija su strukturni standardi. Jedan ispitanik svedoči o tome na sledeći način: „Sistem licenciranja nije prepoznao ambijent u kome se nalaze mali pružalaca usluga [...] nije odvojio hardver od softvera i 95% NVO pružalaca usluga nema svoj prostor u vlasništvu [...] oni ne mogu da dobiju potvrdu o protivpožarnoj zaštiti, čak ni oni koji deset godina koriste prostor lokalne samouprave [...] Sistem standarda je nakrivo postavljen. Na primer, nijedan od 70-tak dnevnih borava za decu sa smetnjama u razvoju nema mogućnost da postavi tri toaleta, jedan za dečake, jedan za devojčice i jedan za osoblje“ (Intervju, oktobar 2013. godine). Drugu dimenziju predstavlja kapacitet stručnih radnika. NVO sektor će morati da prođe kroz sistem licenciranja stručnih radnika. Prema postojećim podacima, sistem koji treba da pruža podršku, a tu se pre svega misli na Republički zavod za socijalnu zaštitu, reaguje na inicijative NVO sektora, ali sam ne pokazuje značajnu inicijativu.

Unutar NVO sektora postoji i implicitna podela na (a) NVO koje su uključene u razmenu informacija, a to su uglavnom veće organizacije koje redovno učestvuju na skupovima i sastancima sa relevantnim akterima i (b) NVO koje dolaze iz manjih sredina, po pravilu su to male organizacije (na primer, one koje okupljaju korisnike i njihove roditelje) i one nemaju pristup informacijama i resursima potrebnim da se pripreme za proces licenciranja. Dosadašnja iskustva u radu nekih organizacija koje imaju ulogu regionalnih resursnih centara (kao što je Timočki klub, Edukacioni centar, Sunce i sl.) pokazuju da će ta vrsta podrške biti od velikog značaja.

¹¹¹ SeConS, Upporedno istraživanje lokalnih pružalaca usluga socijalne zaštite u Srbiji: konkurentnost i inovativnost NVO sektora, Beograd, 2013. godine, radni dokument