

Hoạt động của Trung tâm Hỗ trợ Phát triển Cộng đồng LIN

Hội thảo “Lập kế hoạch hoạt động: Biến mục tiêu thành kết quả”



Gần 40 tham dự viên đại diện 25 tổ chức phi lợi nhuận tại TP.HCM đã tham dự hội thảo chuyên đề “**Lập kế hoạch hoạt động: Biến mục tiêu thành kết quả**” do Trung tâm Hỗ trợ Phát triển Cộng đồng LIN tổ chức vào sáng 6 tháng 7 năm 2011 tại Nhà hàng Xu, quận 1, TP.HCM. Cảm ơn nhà hàng Xu đã tài

trợ chúng tôi mặt bằng sử dụng cho hội thảo này.

Với hơn 30 năm kinh nghiệm giúp đỡ các tổ chức phi lợi nhuận trong việc nâng cao năng lực và chất lượng hoạt động tổ chức, Bà Gail Nordheim (Giám đốc điều hành công ty TNHH tư vấn Gail Nordheim – Hoa Kỳ) đã trình bày cách biến đổi mục tiêu của tổ chức thành kết quả thực hiện thông qua bảy bước. Các bước này được cụ thể hóa bằng những mẫu biểu rõ ràng giúp các tổ chức có thể động não và thảo luận để chuyển đổi mục tiêu của mình thành hoạt động thực tế.

Thông qua các bước này, tổ chức cũng có thể giám sát và theo dõi quá trình vận hành hoạt động cũng như điều chỉnh nếu có trở ngại trong quá trình thực hiện các hoạt động đề ra. Đại diện LIN, ông Phạm Trường Sơn cũng đã chia sẻ mục tiêu sắp tới của LIN và lấy một mục tiêu liên quan đến việc hỗ trợ các tổ chức

không sử dụng email và không có điều kiện truy cập internet được tiếp cận với các dịch vụ của LIN làm ví dụ cho phần trình bày của bà Gail được rõ ràng và dễ hiểu hơn.

Thời gian giải lao 30 phút chính là thời điểm tốt để các tổ chức giao lưu và kết nối với nhau. Sau đó, các tham dự viên đã làm bài tập thực hành trên chính mục tiêu của tổ chức mình theo sự hướng dẫn từng bước từ bà Gail. *“Hội thảo này rất hữu ích cho việc xây dựng chiến lược hoạt động dự án, nhất là đối với các tổ chức nhỏ và chưa có nhiều kinh nghiệm. Hệ thống biểu mẫu sử dụng trong hội thảo sẽ giúp thúc đẩy công việc nhanh chóng, hiệu quả cũng như giảm đi rất nhiều thách thức và nguy cơ khi thực hiện dự án”* bạn Lê Thị Cẩm Nhung, trưởng dự án Sống với HIV (tổ chức AIESEC) phát biểu. *“Việc tiếp cận bà Gail ở phần giải lao đã giúp tôi nảy ra những sáng kiến giúp dự án mình hoạt động bền vững và thành công trong giai đoạn sau. Tôi hi vọng LIN sẽ tổ chức nhiều hội thảo hơn nữa để chúng tôi có thể học hỏi và chia sẻ kinh nghiệm của mình nhằm chung tay xây dựng cộng đồng vững mạnh hơn”* Cẩm Nhung chia sẻ thêm.

[Bài trình bày và các biểu mẫu của bà Gail.](#)

Trung tâm LIN

Trong chuyến thăm và làm việc lần này, Bà Gail cũng đã tận tình giúp đỡ tư vấn trực tiếp cho 5 tổ chức đối tác của LIN gồm: *Trung tâm Khuyết tật và Phát triển (DRD), Bạn Trẻ Em đường phố (FFSC), Nhóm GLINK, Bạn của Bé (BCB) và Khoa giáo dục đặc biệt trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương.* Việc chia sẻ kinh nghiệm và tư vấn của bà đã giúp cho các tổ chức có cái nhìn toàn diện và phát triển bền vững hơn.

Mỗi tổ chức có một khó khăn và thách thức riêng trong việc xây dựng tổ chức mà theo bà Gail nhận định cần có một chương trình tập huấn chuẩn, chuyên nghiệp và có chiều sâu nhằm giúp họ xây dựng chiến lược phát triển bền vững.

Khóa tập huấn này cũng là một thách thức của chính Trung tâm LIN trong 2 năm làm công tác “Giúp người địa phương đáp ứng nhu cầu địa phương” (phương châm của LIN). Để hỗ trợ các tổ chức phi lợi nhuận tốt hơn, chúng tôi đang cố gắng cùng kinh nghiệm của Gail xây dựng chương trình tập huấn chuyên nghiệp này trong tương lai.



**Trung tâm LIN xin chúc mừng sinh nhật
Bà Dana Đoàn, cố vấn chiến lược và thành viên hội đồng LIN**

Sự kiện kết nối Mùa hè: Kết bạn đúng là vui!

Được sự tài trợ của tổ chức Irish Aid, Trung tâm LIN đã tổ chức Sự kiện kết nối mùa hè tạo cơ hội cho đại diện hơn 50 tổ chức phi lợi nhuận gặp gỡ 50 nhà tài trợ và tình nguyện viên chuyên môn. Sự kiện được tổ chức vào chiều ngày 30 tháng 07 năm 2011 tại khách sạn Bông Sen, Q.1, TP.HCM.



Các tham dự viên đã có cơ hội tìm kiếm các mối quan hệ mới thông qua trò chơi “kết nối nhanh” được chị Thanh Trúc, Điều phối tình nguyện viên LIN, hướng dẫn. Tình nguyện viên và Nhà tài trợ có hai phút giao lưu với các đối tác NPO trước khi có tín hiệu kết thúc, và đó là lúc họ gặp đại diện NPO khác. Trò chơi vốn vẹn 30 phút đã tạo cơ hội cho một người gặp được 10 đối tác khác. *“Kết nối nhanh thật sự là một cách rất hay giúp mọi người chia sẻ, đặt câu hỏi và tìm hiểu nhau. Hai phút là thời gian để mọi người biết được một số thông tin và hoạt động tối thiểu của đối tác nhằm tạo điều kiện cho việc bắt đầu câu chuyện trong phần kết nối sau”* Ông Phạm Thanh Vân, chủ nhiệm Mạng lưới Tình Thân chia sẻ.

Cũng trong sự kiện này, đội ngũ LIN đã tận dụng cơ hội để tổ chức sinh nhật lần thứ 2 cùng với các đối tác và đại diện các thành viên Hội đồng quản trị và cố vấn. Ông Hà Xuân Trường, thành viên hội đồng quản trị, đã thổi lên ngọn nến trong khi mọi người cùng hát bài “Chúc mừng sinh nhật” cho LIN và cầu chúc cho việc phát triển và hợp tác giữa cộng đồng phi lợi nhuận và có lợi nhuận TP.HCM cũng như Việt Nam.

Các thành viên ban tổ chức sự kiện cũng chuẩn bị 10 phần quà nhỏ cho 10 người may mắn tìm ra những người có cùng câu danh ngôn ở mặt sau của bảng tên (được nhận khi đăng ký tham gia sự kiện này). Trò chơi “Thông điệp bí mật” đã giúp mọi người bắt đầu cuộc trò chuyện thú vị của mình trong một số trường hợp họ không còn biết chủ đề gì để thảo luận nữa.



“Chúng tôi hy vọng sự kiện này sẽ giúp kết nối cộng đồng NPO với các nhà tài trợ và tình nguyện viên chuyên môn tiềm năng” Ông Phạm Trường Sơn, Phó giám đốc LIN, chia sẻ. “Chúng tôi chân thành cảm ơn tổ chức Irish Aid đã hiểu ra ý nghĩa quan trọng của những chương trình kết nối như thế này nhằm tạo cơ hội xây dựng mối quan hệ bền vững ở mọi thành viên của xã hội, từ đó kiến tạo một cộng đồng vững mạnh nơi chúng ta đang sống và làm việc”

Nếu bạn không thể tham dự sự kiện Kết nối mùa hè này, đừng lo ngại. Chúng tôi đã có kế hoạch kết nối bạn ở những cơ hội khác, vào đúng đầu tháng 9 năm nay. Hãy đón chờ sự kiện tiếp theo ở bản tin LIN Nhịp Cầu tháng tới...

Trung tâm LIN

Buổi họp của các tổ chức INGO về thuế PLN

Vào sáng 22 tháng 07 năm 2011, Liên hiệp các tổ chức hữu nghị TP.HCM (HUFO) đã tổ chức buổi họp về vấn đề thuế dành cho các tổ chức phi chính phủ quốc tế. Ông Tú và Dương, Sở thuế TP.HCM, đã trình bày về Thuế thu nhập cá nhân (PIT), Thuế giá trị gia tăng (VAT) và Thuế thu nhập doanh nghiệp (CIT) được trích ra từ các tài liệu quan trọng liên quan đến NGOs/NPOs. Hai ông cũng đã đề xuất các tham dự viên nên tìm hiểu các thông tư hướng dẫn về thuế dành cho loại hình này.

Phần đặt câu hỏi và trả lời đều nhắm đến các trường hợp cụ thể mà tổ chức gặp phải liên quan đến thuế. Những câu hỏi phức tạp liên quan đến VAT và CIT, người trình bày đề xuất các tổ chức nên gửi đến sở thuế bằng văn bản đính kèm với giấy phép thành lập và họ sẽ trả lời bằng văn bản cụ thể sau. Về vấn đề gây quỹ, người trình bày từ chối trả lời và đề nghị tổ chức nên hỏi trực tiếp cơ quan chủ quản của mình.

Vui lòng xem bài trình bày tại [website của LIN](#).

Hoạt động tháng tới

Hội thảo “Kết nối hiệu quả” 12 tháng 08 năm 2011

- *Bạn thường hay gặp khó khăn và trở ngại khi nối kết (networking)?*
- *Bạn đang tò mò muốn biết các cách nào kết nối hiệu quả? và*
- *Bạn muốn biết làm thế nào để phát huy sự kết nối của mình hiệu quả nhất?*

Nếu câu trả lời là CÓ ở bất cứ câu hỏi nào trên đây. Trung tâm LIN xin mời bạn tham dự hội thảo “**Kết nối hiệu quả**”. Chúng tôi trân trọng giới thiệu Bà **Nguyễn Thị Việt Thanh**, người sáng lập & CEO của Anphabe.com (nguyên sáng lập và CEO Caravat.com). Bà Thanh là một chuyên gia marketing cho các nhãn hàng quốc tế xuyên suốt khu vực Đông Nam Á. Bà mong muốn trở thành “người kết nối hiệu quả nhất” liên kết các chuyên gia Việt Nam. Và với mong muốn này, bà đã sáng lập ra Anphabe.com, một cộng đồng “Chia Sẻ để Thành Công” đầu tiên nối kết các chuyên gia cao cấp trong nhiều lãnh vực kinh tế và phi lợi nhuận.

Tại hội thảo này bạn sẽ được chia sẻ 7 thói quen của những người kết nối hiệu quả nhất bao gồm:

- **Kết nối thường xuyên**
- **Nói chuyện trong thang máy**
- **Quản lý danh sách liên lạc**
- **Nghệ thuật Đắc Nhân Tâm**
- **Nghi thức danh thiếp**
- **Nghi thức kinh doanh quan trọng**
- **Duy trì và nuôi dưỡng mối quan hệ**

Địa điểm: Nhà hàng Xu, 71 – 75 Hai Bà Trưng, P. Bến Nghé, Q.1 – lầu 1
Thời gian: từ 08h00 đến 11h30, Thứ Sáu ngày 12 tháng 08 năm 2011.

Các Anh/Chị có quan tâm và mong muốn tham dự, vui lòng đăng ký tại npo@LINvn.org hay điện thoại [08 38246091](tel:0838246091)

Quỹ tài trợ LIN: vòng 2

Vòng tài trợ 2 tháng 9/2011 của LIN có những đặc điểm sau:

- Đúng 23h59 ngày 31/08/2011 hết hạn nộp đơn đăng ký.
- Nếu 2 tổ chức hợp tác thực hiện dự án, số tiền sẽ được nhân đôi là 54,000,000đ.
- Chủ Nhật 11/09/2011 là ngày gặp mặt Ban thẩm định dự án LIN.
- 18/09/2011, nhân viên LIN sẽ thông tin cho các tổ chức về kết quả.

Nếu bạn quan tâm hay thắc mắc về vấn đề Quỹ tài trợ, vui lòng liên hệ Trường Sơn tại son@LINvn.org hay điện thoại [\(08\) 38246091](tel:(08)38246091).

Khóa tập huấn quản lý tài chính và kiểm toán phi lợi nhuận
Từ tháng 08 đến tháng 10 năm 2011

10 (mười) tổ chức phi lợi nhuận đối tác cam kết tham gia khóa tập huấn “**Quản lý tài chính và kiểm toán phi lợi nhuận**” sẽ được tập huấn trong khoảng thời gian từ tháng 08 đến tháng 10/2011 để hoàn tất toàn bộ nội dung liên quan. Khóa tập huấn sẽ có những bài tập, biểu mẫu dành cho tổ chức phi lợi nhuận được tổng hợp và đúc kết từ công ty kiểm toán Mazars.

LIN trân trọng giới thiệu đối tác tham gia tập huấn trong khóa này là công ty kiểm toán Mazars Việt Nam, nơi có nhiều kinh nghiệm trong việc kiểm toán các tổ chức phi chính phủ quốc tế và trong nước trên phạm vi toàn quốc.

Thời gian tập huấn được thiết kế vào các ngày thứ Bảy như sau:

- Phần 1: 20 tháng 08 năm 2011
- Phần 2: 10 tháng 09 năm 2011
- Phần 3: 24 tháng 09 năm 2011
- Phần 4: 08 tháng 10 năm 2011

Giờ và địa điểm cụ thể sẽ được thông tin 1 tuần trước buổi tập huấn cho 10 tổ chức đã cam kết tham gia. Chi tiết vui lòng liên hệ: npo@LINvn.org hay điện thoại: (84 8) 3824-6091.

Buổi họp gặp mặt với Giám đốc của tổ chức “Quyền Của Trẻ”
Ngày 09 tháng 08 năm 2011

- *Tổ chức của bạn làm việc với trẻ em và thanh niên có hoàn cảnh khó khăn?*
- *Bạn đang phải đối mặt với vấn đề nước sạch (không có nước sạch, chưa đủ kinh phí) ở tổ chức mình?*

Nếu câu trả lời là CÓ ở hai câu hỏi trên, vui lòng tham gia buổi họp sáng Thứ Ba, ngày 09 tháng 08 năm 2011, gặp mặt Giám đốc Điều hành tổ chức “Quyền Của Trẻ”, một tổ chức NGO của Mỹ làm việc với các trung tâm mồ côi, nhà mở đường phố, nhà trợ giúp, trường học và bệnh viện tại Campuchia, Trung Quốc, Ethiopia and Nepal. Tổ chức này đang quyết định mở rộng hoạt động tại 12 nước mới trong đó nhắm vào Thái Lan, Việt Nam và Ấn Độ. Bước đầu, tổ chức đang tìm kiếm các đối tác NPO tại Việt Nam mong muốn hỗ trợ vấn đề nước sạch cho cộng đồng của họ.

Tổ chức “Quyền Của Trẻ” (A Child’s Right) đã có 10 năm hỗ trợ cung cấp các thiết bị lọc nước, huấn luyện cho các đối tác tại địa phương. Dự án lớn nhất của tổ chức cho tới hôm nay đặt tại Trung Quốc nơi họ cung cấp nước sạch cho mỗi trung tâm mồ côi tại quốc gia này nhằm hỗ trợ việc họ phải dùng nước đóng chai và việc này làm tiêu tốn 2,500 đô la mỗi năm. Trong khi đó số tiền này có thể giúp họ phát triển hoạt động của mình từ khi có hệ thống nước sạch.

Nếu bạn quan tâm đến cơ hội tiếp cận và học hỏi này, vui lòng đăng ký tham gia buổi họp bàn tròn vào ngày **09 tháng 08 năm 2011** với Trường Sơn tại: npo@LINvn.org.

Tập huấn PLAY dành cho các tổ chức làm việc với Trẻ/ Thanh thiếu niên
Ngày 27 tháng 08 năm 2011

Cơ hội tuyệt vời dành cho tất cả các tổ chức đối tác làm việc với trẻ em và thanh niên!

Vào **thứ Bảy 27/08/2011 tại Hội quán Đồi Rất Đẹp**, hai người hướng dẫn từ tổ chức PLAY (*Peace Leadership and Young People*), Ấn Độ, sẽ hướng dẫn một khóa tập huấn thông qua cách sử dụng **TRÒ CHƠI THAM GIA** cho các nhân viên tổ chức NPO làm việc với trẻ em và thanh thiếu niên. Swati Bhatt và Agyat đang có chuyến du lịch các nước Đông Nam Á và đề xuất mong muốn chia sẻ kỹ năng sử dụng trò chơi và kinh nghiệm huấn luyện của mình cho các tổ chức NPO tại TP.HCM. Ngoài việc sử dụng trò chơi, các hoạt động của PLAY còn hỗ trợ việc giáo dục chuyên sâu, huấn luyện các nhà lãnh đạo trẻ, kỹ năng sống, xây dựng hòa bình và còn nhiều nữa.

Tập huấn về trò chơi tham gia có thể được thực hiện ở bất cứ ai làm việc với trẻ em như giáo viên, chuyên gia tham vấn và cả nhân viên xã hội. Quá trình này sẽ giúp xây dựng các mối quan hệ an toàn và tích cực cho trẻ em. Các nhân viên chăm sóc trẻ em có thể sử dụng các kỹ năng này để dạy các trẻ lớn và giúp các em này hướng dẫn lại cho các em nhỏ hơn bằng cách sử dụng trò chơi, *“việc này sẽ cho phép chúng có kinh nghiệm trong việc xử lý an toàn khi gặp tình huống bị đe dọa”* Agyat, người đồng sáng lập PLAY, cho biết. *“PLAY giúp các chuyên gia làm việc với trẻ hiểu cách giáo dục chuyên sâu và tìm ra những phương cách để giáo dục chúng hòa nhập và tham gia hơn.”* Agyat chia sẻ thêm.

Trong lúc đang làm việc chi tiết với các nhà lãnh đạo PLAY, chương trình tập huấn một ngày sẽ bao gồm:

- **Cách điều hành trò chơi phá băng;**
- **Thiết lập các giá trị cốt lõi;**
- **Trò chơi học tập;**
- **Trò chơi dẫn chứng;**
- **Phối hợp các trò chơi (làm thế nào để tham gia trò chơi với trẻ);**
- **Trò chơi trận giả; và**
- **Lập kế hoạch hành động**

Với phần hỗ trợ từ PLAY và tổ chức Khuyết tật và Phát triển (DRD), LIN đã thực hiện khóa tập huấn này với giá cả hợp lý. Xin hỗ trợ chi phí 100,000 đồng/người để giúp chúng tôi một phần chi phí của tập huấn này (giải lao và tài liệu). Nếu bạn quan tâm đến khóa tập huấn này, vui lòng liên hệ Trường Sơn tại: npo@LINvn.org hay điện thoại: (84 8) 3824-6091.

Trong lúc này, bạn có thể xem một trong những dự án của PLAY tại đường dẫn trang Youtube này: <http://www.youtube.com/watch?v=4G4VPVSHiE0> (xem phần 1 và phần 2).

Cơ hội tài trợ

Kêu gọi tài trợ từ công ty Maersk: lên đến 100 triệu đồng cho dự án Môi trường tại TP.HCM

Maersk Lines Vietnam – một công ty đứng đầu toàn cầu trong ngành vận tải biển và hậu cần, đang đưa ra một (hoặc nhiều) khoản tài trợ trị giá tổng cộng **100 triệu đồng** cho dành cho các tổ chức có hoạt động tại TP.HCM và các khu vực lân cận.

Các đề xuất được chọn sẽ cần đáp ứng và vượt qua được các yêu cầu sau đây:

- **Chủ đề:** Môi trường (*Lưu ý: Ưu tiên các dự án có kết hợp đề tài giáo dục*)
- **Địa bàn:** Thành phố Hồ Chí Minh (hoặc lân cận)
- **Ngân sách:** Lên đến 100 triệu VND
- **Tình trạng pháp lý:** Các nhóm phải có giấy phép hoạt động và/hoặc thư của chính quyền có liên quan cho phép thực hiện dự án.
- **Kinh nghiệm hoạt động:** Ít nhất một năm kinh nghiệm thực hiện các hoạt động phi lợi nhuận tại thành phố Hồ Chí Minh.
- **Thời gian biểu** – Tối đa một năm
- **Kiểm tra và Đánh giá** – Các đề xuất phải mô tả dự án sẽ được đánh giá như thế nào, và thiết lập những chỉ số/thước đo thành công.

Các **tiêu chuẩn mong đợi** khác cho các bản đề xuất thành công bao gồm:

- Sáng tạo – Sáng kiến/hoạt động mới, ý tưởng chưa từng thực hiện trước đây
- Bền vững – Có tiềm năng tạo ảnh hưởng ngay cả sau khi tài trợ kết thúc.
- Có thể tái áp dụng – Ý tưởng/hoạt động đề xuất có thể được lặp lại và/hoặc giới thiệu ở những vùng khác của Việt Nam.
- Lồng ghép – Những dự án tạo cơ hội cho nhân viên của Maersk tham gia (ví dụ như cơ hội cho tình nguyện viên chuyên môn và/hoặc không chuyên môn của công ty)
- Có liên quan: Các dự án kết hợp thành công những hoạt động liên quan đến ngành vận tải biển hoặc hậu cần.

Hạn chót nhận đơn đề xuất dự án là 18 tháng 8 năm 2011. Các đề xuất được chọn sẽ được thông báo vào hoặc trước ngày 30 tháng 9 và tiền tài trợ có thể được giải ngân sớm nhất là ngày 31 tháng 10. Tải thông tin và bản đề xuất tài trợ tại [website LIN](#).

Chúng tôi mong chờ nhận được bản đề xuất của Anh/Chị. Nếu bạn có quan tâm và muốn biết thêm thông tin chi tiết, vui lòng liên hệ đội ngũ LIN tại: npo@LINvn.org hay: [08 3824-6091](tel:0838246091).

Góc nhà tài trợ

- **Khởi động sự kiện: Mạng lưới Từ thiện hợp doanh AVPN (Singapore)**

Chủ đề: Từ thiện hợp doanh (Venture Philanthropy - VP) thực tiễn
Ngày: Thứ Tư, 12 tháng 10 năm 2011
Thời gian: 4:00 - 8:30 chiều (hội thảo theo sau phần tiếp đón)
Địa điểm: Đại học Quản trị Singapore (Tòa nhà Admin, 81 Victoria Road, Singapore, 188605)

Hãy cùng với các nhà hoạt động từ thiện hợp doanh từ Mỹ, Châu Âu và Châu Á tham gia sự kiện quan trọng đánh dấu khởi động mạng lưới AVPN. Nat Sloane từ **Impetus Trust** (www.impetus.org.uk) và ShrutiSehra từ **New Profit Fund** (www.newprofit.com) sẽ trình bày về sự phát triển gần nhất trong thị trường của chúng ta thông qua tọa đàm và phần đặt câu hỏi với các nhà lãnh đạo từ thiện hợp doanh (VP) tại Châu Á.

Hội thảo sẽ được tiếp nối bởi buổi kết nối với nhiều nhóm khác trong cộng đồng VP – bao gồm các quỹ cá nhân, quỹ từ thiện, các văn phòng gia đình và các cá nhân danh dự, cộng đồng tài chính, các công ty dịch vụ chuyên nghiệp và các trường đại học. Tất cả sẽ tạo ra một cơ hội để gặp gỡ những người cùng chí hướng trong lãnh vực VP.

- Hãy học tập từ các VP đến từ Châu Âu và Mỹ
- Kết nối với những người cùng chí hướng từ Singapore và các nước lân cận
- Thảo luận các Vấn đề và bài học kinh nghiệm về Từ thiện hợp doanh

Sự kiện này không thu phí, nhưng với số lượng có hạn do vậy chúng tôi sẽ chấp nhận những người đăng ký trước.

Để đăng ký tham dự hay có thắc mắc gì, vui lòng liên lạc Kevin Teo tại AVPN, Singapore tại: kevin@avpn.asia.

Xin xem thêm thông tin về Mạng lưới này tại (www.avpn.asia).

- **Khi việc tài trợ đi ngược với từ thiện: một câu chuyện có thật**

Gần đây, LIN nhận được yêu cầu từ một nhà tài trợ (xin được giấu tên) mong muốn tặng những đồ dùng của họ cho các tổ chức phi lợi nhuận (NPO). Kinh nghiệm trong việc điều phối lần này cho thấy một số trở ngại mà tổ chức NPO gặp phải khi tiếp xúc với nhà tài trợ này. Chúng tôi tin rằng việc này cũng cho thấy việc tài trợ đôi khi cũng trở thành một gánh nặng. Chúng tôi hy vọng, qua việc chia sẻ thông tin này với bạn bè và đối tác, chúng ta có thể suy nghĩ thêm những cách thức tốt hơn nhằm xây dựng mối quan hệ giữa nhà tài trợ và tổ chức NPO.

Tài trợ

LIN nhận được email từ một tổ chức đề nghị tặng đi nhiều dụng cụ văn phòng cho các NPO tại TP.HCM. Do tổ chức này có kế hoạch nâng cấp văn phòng của họ nên cần thay thế toàn bộ các đồ dùng văn phòng hiện tại bao gồm một số lượng lớn bàn, tủ hồ sơ và kệ. Theo chính sách của công ty, nếu những vật dụng này không thể bán được, chúng phải được tặng cho NPO.

Lời yêu cầu “vội vã”

Trong email gửi cho LIN, nhà tài trợ đính kèm một bản Excel với chi tiết các vật dụng cho tặng. Email cũng nói rằng các vật dụng này cần được chuyển đi trong vòng một tuần. Vừa khi nhận được email, LIN đã cử một thành viên với máy ảnh kỹ thuật số đến văn phòng công ty để chụp lại các vật dụng. Lúc đến, chúng tôi cũng được nhà tài trợ nhắc là họ mong muốn có câu trả lời cuối cùng cuối ngày nay là các vật dụng sẽ được chuyển đi trong tuần tới hay không.

Thông tin (sai lệch)

LIN gửi liên các ảnh chụp cho các đối tác NPO của chúng tôi ngày hôm đó để tìm hiểu nhu cầu của họ. Trong lúc gửi đi, chúng tôi cũng được nhà tài trợ nói rằng các tổ chức NPO nhận các vật dụng phải tự sắp xếp phương tiện di chuyển và trả toàn bộ chi phí di chuyển liên quan. Với thông tin mới này, LIN đã nhanh chóng tiếp cận đối tác của chúng tôi là Công ty Asian Tigers Transpo, một đối tác rất rộng lượng và sẵn lòng giúp đỡ chúng tôi trong việc bốc dỡ và vận chuyển. Cùng lúc này, rất nhiều đối tác NPO của chúng tôi phản hồi và mong muốn nhận một hay nhiều đồ dùng của nhà tài trợ.

Trước khi kết thúc ngày làm việc, LIN đã gọi cho nhà tài trợ để thông tin về việc chúng tôi đã có nhà để chứa các đồ dùng mà họ mong muốn trao tặng (nhưng không thể chứa toàn bộ) và chúng tôi cũng đã tìm ra công ty vận chuyển giúp chúng tôi bốc dỡ và vận chuyển toàn bộ số hàng này. Ngày hôm sau, nhà tài trợ đã cho chúng tôi biết là họ chưa chuẩn bị cho việc trao đồ trong tuần tới, họ cần thêm một tuần nữa.

Khi LIN gọi để kiểm tra việc di chuyển trong tuần tới, nhà tài trợ lại cho chúng tôi biết là chúng tôi phải viết một lá thư chính thức yêu cầu các vật dụng này và giải thích cách thức các vật dụng này được trao tặng. LIN nhanh chóng thảo một lá thư và gửi cho nhà tài trợ theo yêu cầu. Vào cuối tuần, chúng tôi không nhận được hồi âm gì từ nhà tài trợ cả. Cùng lúc này thì cả các tổ chức NPO đối tác và công ty vận chuyển Asian Tigers Transpo vẫn đang chờ đợi và ngóng chờ thông tin của LIN.

Khi bạn đọc được câu chuyện trên, Bạn nghĩ LIN và/hay nhà tài trợ này làm thế nào để cải thiện tình hình một cách tốt hơn? Ai là người hưởng lợi nhất trong tình huống này – Tổ chức NPO hay nhà tài trợ?

Về Trung tâm LIN:

Đón mừng bạn Giao Vũ gia nhập LIN và Chia tay anh Alim Manji

LIN trân trọng giới thiệu bạn Vũ Thị Quỳnh Giao, sinh viên RMIT, gia nhập LIN trong vai trò Tình nguyện viên hỗ trợ Dịch vụ tư vấn từ thiện phát triển (PAS). Giao hiện đang học năm cuối tại đại học RMIT chuyên ngành truyền thông chuyên nghiệp và là một người rất tâm huyết với các hoạt động cộng đồng và doanh nghiệp xã hội. Giao đã từng là tình nguyện viên hỗ trợ các hội thảo LIN trong quá khứ. Chúng tôi rất trân trọng chào đón bạn gia nhập đội ngũ LIN.



Cùng thời gian này, chúng tôi chia tay với Anh Alim Manji, nghiên cứu sinh đến từ Harvard Business School cuối tháng 7 này. Với sự hỗ trợ của Alim, Dịch vụ tư vấn từ thiện phát triển đang được củng cố và phát huy, đội ngũ LIN đã được Alim hướng dẫn phát triển các mô hình tài chính giúp việc dự đoán các khoản chi tiêu. Alim cũng đã giúp chúng tôi tìm kiếm và thử nghiệm thị trường dịch vụ PAS. LIN chân thành cảm ơn sự hỗ trợ tuyệt vời của Alim cũng như cam kết của anh cho cộng đồng NPO.

Không chỉ doanh nghiệp mới cần dịch vụ khách hàng

Viết lại và dịch ra tiếng Việt với sự cho phép của *Richard Male & Associates*

<http://richardmale.com/?p=1667>

Người dịch: Trần Mai Ngọc Quỳnh

Dịch vụ khách hàng là chuyện mà chỉ những doanh nghiệp có lợi nhuận mới phải quan tâm, có đúng vậy không? Rất hiếm khi bạn nghe các chuyên gia của những tổ chức phi lợi nhuận lo lắng về dịch vụ khách hàng và sự hài lòng của khách hàng. Dường như tính chất công việc của chúng ta (thực hiện một sứ mệnh nào đó) khiến chúng ta đôi khi bỏ qua khái niệm “khách hàng.”

Thường các tổ chức phi lợi nhuận không có đội ngũ nhân viên kinh doanh theo kiểu truyền thống, và không định nghĩa thành công của họ dựa trên doanh thu. Bạn sẽ khó nghe thấy những từ như “thị phần” hoặc “chiến lược về giá” hoặc “đề xuất giá trị” trong phòng họp của những tổ chức phi lợi nhuận. Vì chúng ta...khác mà.

Nhưng có thật là thế?

Ví dụ, chúng ta có thể không coi đó là “dịch vụ khách hàng” thông thường, nhưng các tổ chức phi lợi nhuận vẫn rất cần làm việc theo nhóm, cần giao tiếp trong nội bộ và với bên ngoài, và cần dự trù cũng như đáp ứng nhu cầu của những người mà chúng ta tiếp xúc mỗi ngày. Trên tinh thần đó, dưới đây là một số gợi ý về cách để bạn có thể cải tiến dịch vụ của mình, cho nhân viên và các tình nguyện viên cũng như những người mà bạn phục vụ.

- 1- Quan tâm một câu hỏi cho đến khi nó được trả lời – nếu một người nào đó hỏi về tổ chức của bạn, hãy cẩn thận về việc giới thiệu. “Hãy nói chuyện với [tình nguyện viên] của chúng tôi” không phải là một câu trả lời hay. Nếu bạn chuyển câu trả lời cho người khác, hãy dành thời gian để theo dõi nó. Nó có xảy ra không? Bạn chắc chứ? “Tôi đã gửi email cho Trúc rồi” không phải là cách kết thúc trách nhiệm của bạn khi có vấn đề.
- 2- Nếu không biết, hãy thừa nhận. Nếu bạn không biết câu trả lời cho một câu hỏi, hãy nói, “Tôi không biết, nhưng tôi sẽ tìm hiểu và trả lời cho anh/chị trước [ngày].”
- 3- Tránh những câu trả lời như “không phải việc của tôi, không phải chương trình của tôi, không phải lỗi của tôi, không phải vấn đề của tôi.” Thái độ này đã làm cho một số tổ chức gặp vất vả trong nhiều năm.

- 4- Hãy đặt thêm câu hỏi. Bạn nên làm điều này dù bạn làm cho tổ chức của bạn 20 phút hay 10 năm. Đó là dấu hiệu của sự hiểu biết. Trong một môi trường tự tin và học hỏi, đó là điều không thể thiếu.
- 5- Tôn trọng sự khác biệt giữa những quy định có thể được du di và những quy định khắt khe vì một nguyên do nào đó (luật pháp, an toàn, y tế, v...v...) Những quy định nào của tổ chức bạn là “không thể thỏa thuận được”? Mọi người có biết những quy định đó không?
- 6- Đề ý đã bao nhiêu lần bạn viện đi viện lại một cơ nào đó. (“Tôi không có thời gian, tôi mệt lắm, họ kì vọng nhiều quá,” và tương tự)
- 7- Tránh việc đưa ra hoặc lặp lại những thông tin mà bạn nghe lại từ người khác vì nó có thể sai sự thật. [hãy kiểm tra lại nguồn thông tin của bạn và cập nhật nó].
- 8- Học từ những vấp ngã hay thử thách. Tại sao những vấn đề/tình trạng này lại xảy ra? Tôi/chúng ta phải làm gì để những chuyện này sẽ không xảy ra lần nữa?
- 9- Khi bạn thay đổi điều gì, hãy suy nghĩ về việc, “Ai sẽ bị ảnh hưởng bởi quyết định này? Ai sẽ cần phải biết về nó?” Điều này đặc biệt đúng cho những quyết định tương tự như tầm thường như thay đổi ngày họp hoặc đổi chỗ đỗ xe.
- 10- Hoan nghênh những khiếu nại thành thật mà bạn có thể sử dụng.
- 11- Hãy đưa ra phản hồi mang tính xây dựng, kể cả những lời khen cụ thể. Khi bạn nói với một tình nguyện viên “Bạn thật tuyệt vời!”, điều đó đã rất hay rồi, nhưng sẽ hay hơn nữa nếu bạn nêu được việc làm xuất sắc của người đó. (Tôi khâm phục bạn khi bạn có thể làm cho người phụ nữ đó bình tĩnh lại và giúp cô ấy giải quyết giấy tờ.)
- 12- Học cách giao việc một cách hợp lý, hiệu quả. Hãy nêu cụ thể về những gì cần được thực hiện, kể cả lý do “vì sao” những điều này sẽ ảnh hưởng tới tổ chức của bạn. Hãy thỏa thuận để đồng ý về thời gian biểu; chúng ta đều phân đấu để thực hiện công việc đúng thời hạn mình đặt ra. Và hãy nhớ là bạn sẽ luôn thành công hơn nếu bạn hỏi thay vì đòi hỏi.

Kết nối cộng đồng Phi Lợi Nhuận

Vận dụng truyền thông xã hội và bài học kinh nghiệm từ các hội thảo của LIN

Được thành lập và đi vào hoạt động từ năm 1998, từ đó trở thành một trong những dự án hỗ trợ và phát triển trẻ em và thanh thiếu niên hàng đầu tại TP.HCM. Dự án Tương lai cung cấp các dịch vụ bao gồm Giáo dục cơ bản; Nghề nghiệp; Kỹ năng sống; Quyền trẻ em; Pháp lý; Vui chơi giải trí. Dự án Tương Lai trực thuộc Hội Bảo Trợ Trẻ Em TP.HCM.

Đều đặn tham gia các hội thảo của LIN liên quan đến truyền thông xã hội, Tương Lai đã vận dụng thành công các bài học kinh nghiệm trong việc quảng bá hình ảnh của mình trong cộng đồng. Và Tương Lai đã áp dụng youtube để giới thiệu hoạt động của mình:

1/ Trẻ em lao động
<http://bit.ly/k97vih>

2/ Tiếp cận trẻ trên đường phố
<http://bit.ly/nUIJl2>
<http://bit.ly/nf6e9z>

3/ Từ trẻ đường phố trở thành ông chủ tiệm chụp hình
<http://bit.ly/rqn17q>
<http://bit.ly/o8tqvX>

4/ Anh văn cho trẻ nghèo
<http://bit.ly/rsSmIM>
<http://bit.ly/pDSn7e>

5/ Việc làm cho trẻ đường phố
<http://bit.ly/pke6T0>
<http://bit.ly/oyWBlh>

6/ Vui chơi cho trẻ đường phố
<http://bit.ly/nFxUxW>
<http://bit.ly/mQjwKA>

7/ Giấy tờ tùy thân cho trẻ đường phố
<http://bit.ly/nsUaOC>
<http://bit.ly/pZqCjL>

8/ Nói dài những ước mơ cho trẻ đường phố
<http://bit.ly/p2YRTx>
<http://bit.ly/pWAjk2>

Nếu bạn mong muốn học hỏi kinh nghiệm, trải nghiệm và chia sẻ với Tương Lai, vui lòng liên hệ văn phòng dự án tại: 280/10 Cách Mạng Tháng Tám, P. 10, Q. 3, TP.HCMĐT (+848)38249497.

Lễ khởi động dự án

“Tăng cường năng lực để các tổ chức XHDS chủ động tham gia vào các hoạt động thích ứng với biến đổi khí hậu tại các tỉnh phía Nam”

Trung tâm Hợp tác và Phát triển nguồn nhân lực kính mời anh/chị đến tham dự lễ khởi động dự án **“Tăng cường năng lực để các tổ chức xã hội dân sự chủ động tham gia vào các hoạt động thích ứng với biến đổi khí hậu tại các tỉnh phía Nam.”**
(*Strengthening Local Civil Society Organizations for their Pro-active Engagement in Climate Change Adaptation in Southern Provinces*).

- Thời gian: từ 8:30 đến 11:30 ngày 04 tháng 08 năm 2011
- Địa điểm: Khánh sạn Kim Đô, số 133 đường Nguyễn Huệ, Q.1, TP.HCM.

Mục đích của Lễ khởi động: chính thức thông báo với các đối tác liên quan về Dự án để có tăng cường hợp tác và hỗ trợ nhằm đạt được những mục tiêu của dự án.

Tổ chức chịu trách nhiệm chính cho dự án này là: **Trung Tâm Hợp Tác Phát triển nguồn nhân lực (C&D)**.

Nhằm phục vụ công tác tổ chức tốt hơn, Quý vị tham dự vui lòng xác nhận về email xuanthao84061@yahoo.com hoặc điện thoại số 0946483384.

Khóa học "**Quản lý tài chính dự án**" diễn ra từ ngày 09/08 đến 11/08 năm 2011 tại trường Đại học Tôn Đức Thắng do Trung tâm Đào tạo Phát triển Xã hội (SDTC) tổ chức.

Khóa học sẽ giới thiệu các biện pháp giúp quản lý ngân sách dự án hiệu quả, việc lập kế hoạch ngân sách dự án khả thi... cùng việc thực hành các tình huống khó khăn liên quan.

Hạn chót đăng ký khóa học đến hết ngày 03/08/2011.

Mọi thông tin vui lòng liên hệ

Lê Trung Bảo

Executive of Based-Community Training

TRUNG TÂM ĐÀO TẠO PHÁT TRIỂN XÃ HỘI (SDTC) – ĐH TÔN ĐỨC THẮNG

Địa chỉ: P.C007, đường Nguyễn Hữu Thọ, P. Tân Phong, Q.7, TP.HCM

Điện Thoại: (84 8) 2242 6789 - Fax: (84 8) 3840 4894

ĐTDD: (84) 93 797 5445

Email: sdtc@tdt.edu.vn - Website: <http://sdtc.tdt.edu.vn>

Tham dự buổi giới thiệu sách của Thạc sĩ PTCĐ Nguyễn Thị Oanh

Thạc sĩ Nguyễn Thị Oanh, người đã dành trọn phần đời của mình để cống hiến và đem lại cho giới trẻ những bài học quý báu về giá trị sống, những lời khuyên chân thành để sống tốt hơn trên con đường đời sau này...

Câu lạc bộ giao lưu sách Behind The Cover, Câu lạc bộ sách DRD & CLB Nhân viên XH chuyên nghiệp TPHCM, thân mời bạn tham dự buổi giao lưu:

"Thạc sĩ Nguyễn Thị Oanh & Bức giảng cuộc đời"

Khách mời :

- * **Bác sĩ Đỗ Hồng Ngọc** - Nguyên Giám đốc Trung tâm Truyền thông - Giáo dục sức khỏe TPHCM
- * **Cô Nguyễn Thị Ngọc** - Nhân viên xã hội- Chuyên viên tư vấn tâm lý

Nội dung chương trình:

- *Lắng nghe những tâm sự của khách mời về cuộc đời tác giả Nguyễn Thị Oanh*
- *Những chia sẻ về một số tác phẩm tiêu biểu dành giới trẻ & lối sống*
- *Cảm nhận về lối sống của thanh niên hiện nay với những khúc mắc cần được tháo gỡ*
- *Làm cách nào để hướng giới trẻ đến những suy nghĩ tích cực hơn, động lực nào thôi thúc các bạn trẻ sống ý nghĩa & làm việc hiệu quả hơn - như mong muốn của tác giả.*

Thời gian : **16g00 Thứ bảy , 06/08/2011**

(để tiện việc đón tiếp, xin vui lòng đến sớm 15 phút)

Địa điểm : **Hội quán DRD, 91/6N Hòa Hưng, P12, Q10, TpHCM**

Tham dự : Miễn phí

Vui lòng đăng ký qua email: behindthecover.club@gmail.com. Hoặc liên hệ trực tiếp qua số điện thoại: 091 629 87 37 (gặp Trình) hoặc 0988 514 559 (gặp chị Ngọc)

Rất hân hạnh được đón tiếp!