



**Na problémy
nejste sami**



Výroční zpráva za rok 2010
Občanská poradna Plzeň, o.s.

Obsah:

1. Na počátku všeho bylo slovo.....	3
2. Slovo předsedy	4
3. Pár slov o Občanské poradně Plzeň, o.s.	5
3.1. Co je to za organizaci?	5
3.2. A kdo tam pracuje? Právníci nebo úředníci?	6
3.3. Jak nám mohou v té poradně pomoci?.....	6
3.4. Můžeš mi to prosím popsat na konkrétním příkladu? ..	7
3.5. A to nám pomohou bezplatně?.....	8
3.6. Kde se taková poradna vzala? Jakou má historii?	8
4. Zpráva o činnosti v roce 2010.....	10
4.1. Program občanské poradenství	10
4.2. Program dluhové poradenství	12
4.3. Program poradenství pro NNO	14
4.4. Program vzdělávací aktivity pro veřejnost	14
5. Co se ještě událo... ..	17
6. Fotografie z uskutečněných akcí.....	18
7. Statistické údaje - kontaktní místo Plzeň v roce 2010	20
8. Kontaktní místo Dobřany	22
9. O sdružení	24
10. Hospodaření v roce 2010.....	25
11. Poděkování a vize a plány do budoucna	27
12. Kontakty.....	28



Jak se urozený muž stal poustevníkem

(Henri Brunel, Oceán v kapce rosy – Zenové příběhy – Indie, zkráceno)

Byl jednou jeden urozený muž a ten měl ženu a děti.

Jednou odcestoval, aby splnil nějaké náboženské povinnosti, a jeho manželku, která zůstala doma s dětmi, mezitím navštívila její matka.

„Tak co, dcero, jsi stále šťastná se svým chotěm? Jak se k tobě chová?“

„Nemohu si stěžovat. Můj manžel je muž velmi laskavý, moudrý a ctnostný jako nějaký poustevník!“

Matka, jinak dobrá žena, byla trochu nahluchlá a zaslechla jen poslední slovo „poustevník“. Vzápětí spustila nárek a křik.

„Jakže!“ kvílela. „Co je to za manžela, když opustí mladou ženu, děti? To je strašné! Stát se poustevníkem, když mám ženu a děti!“

A stařena se před očima sousedů dala do pláče, drásala si obličej a rvala vlasy.

„POUSTEVNÍK! To je neštěstí!“

„Ale vůbec ne, maminko!“ zvolala poděšená manželka. „Můj muž není žádný poustevník!“

„POUSTEVNÍK! Ó, hrůzo!“ málem si vykřičela plíce hluchá matka. A běžela do vesnice všem oznámit tu novinu.

Když se Kalijána vrátil z cest, vítali ho všichni, jako by se byl stal poustevníkem. Udivilo ho to, ale zároveň v tom viděl boží znamení. Urovnal všechny svoje záležitosti, rozloučil se se ženou a dětmi a odjel do kláštera. Později se skutečně stal poustevníkem....

1. Na počátku všeho bylo slovo...

V úvodním příběhu je skryto naprosto všechno.

Jak snadno a lehce je možné se ocitnout na druhé straně břehu; ta tenká, nikým nikdy neviděná hranice a přece známá - jak během několika málo chvil se může ten náš tolik známý život změnit, obrátit a ukázat nám druhou tvář, či jak je možné jedním správně voleným slovem ovlivnit život člověka a pomoci mu najít opět správný směr. Je to v nás, v lidech, v naší komunikaci, ve slovech....

Zenový příběh nám ukazuje, *jak jediné slovo může změnit něčí osud a že žádné slovo není zcela nevinné. Správná řeč je úsporná. Nač zvětšovat utrpení tohoto světa? Je třeba, je-li to možné, vztahy mezi lidmi zlepšovat – nelhat, neosočovat je a nepomlouvat. Mluvit o někom není moudré. Mluvíme-li o třetí osobě v zlém, můžeme jí uškodit, ale když ji příliš vychvalujeme, nevážíme si sdostatek osoby, s níž hovoříme. Měli bychom naopak povzbuzovat, utěšovat, správně uvažovat a zklidňovat. Správná řeč prý vnáší do tohoto světa o něco víc míru, moudrosti a štěstí. Tak praví příběh...*



A co nám praví náš pan předseda?



2. Slovo předsedy

Tento rok nám přichystal náročnou zkoušku naší odolnosti vůči probíhající hospodářské a finanční krizi. Oblast odborného sociálního poradenství byla zasažena jako jedna z prvních, a to zejména rozporem v možnosti získání finančních prostředků a ohromným nárůstem počtu klientů obracujících se na naši občanskou poradnu. Nárůst poptávky je dán jednoznačně právě touto krizí. Přestože prostorové a technické podmínky občanské poradny umožňují zaměstnat na plný úvazek až šest odborných poradců, z důvodů nedostatku finančních prostředků zaměstnávala občanská poradna poradce pouze na dva a půl úvazku.

V tomto bodě, v zajištění potřebného obnosu financí, vidíme největší úskalí naší práce a uvědomujeme si, že s větším finančním obnosem by se uspokojilo mnohem více zájemců, pomohlo by se mnohem více občanům a realizovala by se řada nápadů a projektů vycházejících z potřeb uživatelů naší služby.

Vedle toho je ale třeba zmínit neméně důležitý fakt, že stávající pracovníci poradny vykonávají svoji práci s motivací a osobním přesvědčením o nutnosti, potřebnosti a smyslu této práce a jejich materiálové náklady na provoz činnosti jsou skutečně minimální oproti nasazení, které do své práce vkládají. A když se podaří konkrétní životní problém úspěšně vyřešit, je to pro ně morální odměnou.

Proto se nám na základě dlouholeté zkušenosti a díky zvýšené efektivitě a nasazení jak pracovníků, tak i dobrovolníků, podařilo převážnou část zájemců uspokojit. Tímto všem, kteří se na tom podíleli, vřele děkuji.

Závěrem bych rád konstatoval, že přes nedobré finanční zajištění na rok 2011 (které se jeví ještě horším než v tomto roce i přes veškeré naše úsilí o zajištění vícezdrojového financování), se budeme snažit vykonávat naši práci se stejnou chutí a ve stejné kvalitě jako doposavad.

Ing. Josef Machalíček, předseda sdružení

3. Pár slov o Občanské poradně Plzeň, o.s.

Na počátku dalšího z příběhů bylo také slovo, či spíše několik slov, která byla vyřčena a náhodně zaslechnuta na lavičce v parku, kde dvě noblesní dámy v pokročilém věku, ale s velkou dávkou elegance a chuti do života, rozmlouvaly o tom, *co s tím budou dělat*. S „čím“? To přesně nevíme, nicméně ráznější z nich, nevědíci si rady, řekla onu větu, která upoutala moji pozornost:

„Tak se půjdeme zeptat do té Občanské poradny tady v Plzni“.

Zbytek rozhovoru nám zůstal utajen, ale lze se jen domýšlet, že mohl pokračovat zhruba následovně:

3.1. Co je to za organizaci?

Občanská poradna Plzeň, o.s. je nestátní nezisková organizace, která **své služby úspěšně a kvalitně poskytuje v Plzni již 13. rokem**.

Občanské poradenství je sociální službou podle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a je určeno **pro všechny lidi v tíživé životní situaci, kteří si nedokáží pomoci sami**.

Občané se mohou na poradnu obracet **osobně, telefonicky**, prostřednictvím **dopisu** či **e-mailu** a poradna poskytuje informace, rady nebo pomoc zejména v oblastech:

- Ⓞ rodinných vztahů
- Ⓞ bydlení
- Ⓞ práce
- Ⓞ majetkoprávních vztahů
- Ⓞ dluhové problematiky

3.2. A kdo tam pracuje? Právníci nebo úředníci?

V občanské poradně nepracují žádní právníci, ale také žádní státní úředníci.

Základním principem občanského poradenství je, že občan pomáhá občanovi. V poradnách proto pracují sociální pracovníci, lidé s potřebným odborným vzděláním a hlavně lidé ochotní pomáhat druhým, lidé s dobrými komunikačními schopnostmi, s chutí vyhledávat nové informace a učit se novým věcem.

3.3. Jak nám mohou v té poradně pomoci?

Posláním Občanské poradny Plzeň je:

- Ⓜ poskytovat **rady, informace a asistenci** všem, kteří se na ni obrátí
- Ⓜ být nezávislým místem **bezplatné, důvěrné, nestranné a diskrétní pomoci**
- Ⓜ provázet občany při jejich obtížích a usilovat o to, aby **občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy**
- Ⓜ podílet se na činnosti **Asociace občanských poraden** a společně upozorňovat příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů ve snaze ovlivnit vývoj politiky a sociálních služeb

Rozhodnutí o využití služeb poradny je plně na uživateli, jde o jeho **dobrovolné a svobodné rozhodnutí**.

Pro lidi je důležité vědět, že taková služba existuje a že průběh poradenství sleduje dosažení osobních cílů uživatele služby a je plánován společně s uživatelem, uživatel je plně respektován a má možnost své osobní cíle během poradenského procesu měnit.



3.4. Můžeš mi to prosím popsat na konkrétním příkladu?

Ale ano, můj známý se dostavil do Občanské poradny Plzeň, o.s. s dluhovou problematikou.

Uvedl, že je v současnosti hospitalizován na psychiatrickém oddělení v nemocnici v Plzni z důvodu pokusu o sebevraždu. Celý život žije sám, je invalidní, bez práce a s obrovskými dluhy a s velkými zdravotními potížemi. Z nájemního bytu, ve kterém původně bydlel byl za neplacení nájmu vyhozen a nyní bydlí u svého bratra. Nemá vůbec žádný majetek a už vůbec ne peníze na splácení svých dluhů. To byl také důvod, proč volil krajní řešení a pokusil se o sebevraždu. Celou záležitost velice těžce nesl, odráželo se to na jeho fyzickém a psychickém stavu.

V občanské poradně s ním byla celá jeho náročná životní situace podrobně probírána a proto, že se jednalo o dlouhodobější záležitost, docházel do poradny vícekrát na několikero konzultací, a uvedl, že byl po celou dobu podporován a ze strany poradny motivován.

Po zmapování celé situace a možností bylo zjištěno, že za finančního příspěví a pomoci svého bratra (který byl také jedné z konzultací přítomen a tomuto řešení byl nakloněn) by měl přítel možnost podat návrh na oddlužení a jeho šance na přijetí návrhu soudem by byla poměrně vysoká.

Nějaký čas to trvalo, bylo třeba, aby projevil také vlastní aktivitu, ale za vytrvalé asistence a ochotné pomoci poradny si vyplnil potřebné formuláře, podal je k soudu a jeho návrh byl skutečně přijat a nyní úspěšně prochází oddlužením.

3.5. A to nám pomohou bezplatně?

Ano, poradenství je bezplatné. Základními **principy občanského poradenství**, které Občanská poradna Plzeň garantuje, jsou:

- Ⓢ bezplatnost
- Ⓢ nezávislost
- Ⓢ nestrannost
- Ⓢ diskrétnost

Poradci se vždy snaží o zachování lidské důstojnosti, o individuální přístup ke každému zvlášť, o podporu samostatnosti klienta a potvrzení jeho schopností, že situaci dokáže zvládnout i sám, jen za asistence poradce, a v neposlední řadě se poradci snaží o posilování sociálního začleňování ohrožených skupin obyvatel.

3.6. Kde se taková poradna vzala? Jakou má historii?

Občanské poradenství vzniklo ve 20. letech 20. století **ve Velké Británii**. Původně se jednalo o snahu státu podpořit takovou instituci, která by informovala občany o systému sociální péče. Později se poradenství rozšířilo i na další oblasti.

V České republice se občanské poradenství systematictěji rozvíjí teprve od roku 1996, kdy se sešli zástupci šesti neziskových organizací s cílem vytvořit síť poraden podle britského vzoru. Založili Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden, které se v roce 1998 přejmenovalo na Asociaci občanských poraden (AOP). V současnosti sdružuje AOP 41 poraden na 56 místech České republiky.

Občanská poradna Plzeň, o.s. je členem AOP od jejího počátku a jako jedna ze 7 pilotních poraden se podílela na tvorbě základů občanského poradenství v ČR.

Z historie poradny jsou nejpodstatnější následující mezníky:

- Ⓢ březen 1998 – poprvé jsme otevřeli pro veřejnost, byli jsme projektem Centra neziskových organizací Plzeň
- Ⓢ červenec 1999 – Ministerstvo vnitra ČR nás zaregistrovalo jako samostatné občanské sdružení Občanská poradna Plzeň
- Ⓢ prosinec 1999 – přestěhovali jsme se do nových prostor v Barrandově ulici č. 8, což nám umožnilo rozšířit provoz a zvýšit počet pracovníků poradny
- Ⓢ rok 2005 – vytvořili jsme v poradně takové podmínky, abychom splňovali standardy kvality sociálních služeb a Minimální standardy kvality AOP; v prosinci jsme byli vyhodnoceni jako nejlepší poradna AOP z hlediska naplňování Minimálních standardů kvality AOP
- Ⓢ rok 2006 – obdrželi jsme Cenu kvality za rok 2005 v kategorii poskytovatelů sociálních služeb pro osoby ohrožené sociálním vyloučením, vyhlášenou časopisem Sociální péče
- Ⓢ na začátku roku 2007 jsme začali poskytovat služby v nových vlastních prostorách v Koterovské ulici č. 41
- Ⓢ v roce 2008 proběhl v OPP projekt „Dluhové poradenství pro občany“
- Ⓢ rok 2009 a dále je ve znamení dluhového poradenství, jemuž se poradna věnuje dlouhodobě, intenzivně a s kladnými výsledky, které jsou znát z ohlasů občanů, jimž bylo pomoci a oni proto na Občanskou poradnu v Plzni odkazují své známé
- Ⓢ s děním v roce 2010 se můžete blíže seznámit v další kapitole...

4. Zpráva o činnosti v roce 2010

Občanská poradna Plzeň, o.s. poskytuje v rámci svých služeb prioritně kvalitní odborné sociální poradenství, ale v rámci své všeobecné poradenské činnosti působí také aktivně v oblasti prevence a vzdělávání. Organizuje přednášky pro širokou veřejnost na aktuální témata a cíleně se v oblasti prevence zaměřuje na rizikové skupiny, zvláště mládež a seniory.

Poradna již delší dobu zaznamenává jev vyskytující se v poslední době ve velké míře mezi uživateli služby a lidmi obecně a související s nepřeborným množstvím informací, které je s nástupem multimediální doby snadno získat a dohledat, ale lidé s nimi nedokáží pracovat, nevědí, jak tyto informace dále zúročit a využít ve své situaci a obracejí se na poradnu, která se tak stává v tu chvíli jakýmsi jejich asistentem a průvodcem jejich aktuální životní situací.

Občanská poradna Plzeň, o.s. v roce 2010 realizovala tyto aktivity:

- ② Program občanské poradenství
- ② Program dluhové poradenství
- ② Program poradenství pro nestátní neziskové organizace
- ② Program vzdělávací aktivity pro veřejnost

4.1. Program občanské poradenství

Občanská poradna v Plzni má mnohaleté zkušenosti s poskytováním odborného sociálního poradenství a potvrzuje to stále rostoucí poptávka a zájem z řad občanů.

Úspěšnost sociální služby poskytované Občanskou poradnou Plzeň lze posuzovat jak ze strany nadřízených kontrolních orgánů, tak zejména z pohledu spokojených uživatelů naší služby. Lidský faktor je pro pracovníky poradny důležitý, zpětná vazba od uživatelů služby, případně noví zájemci o službu odkazující na kladné reference o poskytnuté pomoci hovoří za vše.

V neposlední řadě je měřítkem také kvantitativní ukazatel počtu lidí obracejících se na poradnu s žádostí o pomoc.

Veškerá data a ukazatele kvality získává poradna převážně ze statistických záznamů, které pravidelně vede a zpracovává v jednotlivých čtvrtletích. Závěrem roku se zpracovává roční statistika.

Bohužel lze jen kriticky konstatovat, že ačkoli poradna poskytuje se svými několikaletými zkušenostmi a znalostmi kvalitní odborné sociální poradenství a poptávka o její službu je velká, čekací lhůta se pohybuje v rozmezí mnohdy až 14ti dnů pro naplněnou kapacitu poradny a nemožnost přijmout další pracovníky z důvodu nedostatku finančních prostředků.

Oproti roku 2009 došlo ke změně v časovém rozsahu poskytované služby, kdy se přistoupilo ke snížení počtu otevíracích hodin o 5 hodin týdně, a to z důvodu nedostatečných finančních prostředků na zajištění dostatečného počtu kvalitních pracovníků pro poskytování poradenství v plném rozsahu a uspokojícím plnou poptávku po tomto typu služby.

V tomto bodě vidíme největší úskalí naší práce a uvědomujeme si, že s větším finančním obnosem pro realizaci odborného poradenství by se uspokojilo mnohem více zájemců, pomohlo by se mnohem více občanům Plzně a širšího okolí a realizovala by se řada nových nápadů a projektů vycházejících z potřeb uživatelů naší služby, popř. reagujících na aktuální legislativní změny apod.

Celý systém práce s klientem v rámci občanského poradenství je důmyslně sestaven a ověřen již několikaletou praxí, která potvrzuje, že když člověk nemusí vymýšlet složitě systém práce, ale má již zaběhnutá a kvalitně fungující pravidla a daný způsob, může svoji energii směřovat tam, kde je jí potřeba, tedy na kvalitní poradenství a služby lidem.

Věříme tomu, že kde jsou dobré pracovní vztahy, kvalitní tým a společný cíl, jsou i kvalitní a viditelné výsledky práce.

Efektivita práce poradců je dosažena zejména:

- ① **Způsobem vedení poradenského rozhovoru** – při práci s uživatelem se postupuje standardním způsobem, dle Eganova poradenského modelu, který je závazný pro všechny občanské poradny sdružené v Asociaci občanských poraden.
- ② **Respektováním osoby uživatele** – důležitou součástí práce s uživatelem je pozorné vyslechnutí uživatele, rozpoznání jeho problému a pomoc při hledání řešení. Je-li to možné nabízí poradce uživateli všechny cesty vedoucí k řešení jeho problému, rozhodnutí výběru řešení je zcela na uživateli. Při řešení problému je kladen důraz na aktivní účast uživatele v rozhodování o výběru řešení.
- ③ **Způsobem vnitřní organizace práce v poradně** – systémem objednávání, vedením statistiky, možností zastupitelnosti poradců navzájem, vzájemnou otevřenou komunikací v pracovním kolektivu.

4.2. Program dluhové poradenství

Problematika předluženosti občanů je skutečně alarmující. Bohužel si ale řada lidí i veřejných institucí možná ani vážnost situace a problematiky předluženosti občanů neuvědomuje. Člověk si věci uvědomí a začne o nich přemýšlet až v okamžiku, kdy se ho osobně dotýkají. Naše poradna se s lidmi potýkajícími se s dluhy a s tím souvisejícím sociálním vyloučením setkává denně a počet dlužníků rok od roku roste.

Jen pro srovnání můžeme ilustrovat, že počet dlužníků v roce 2008 činil k celkovému počtu všech klientů obracejících se na naši poradnu 9,88%. V roce 2010 to ale už bylo neuvěřitelných 33,56%.

Občanská poradna Plzeň, o.s. se díky svým zkušenostem a znalostem snaží v této věci podnikat co nejvíce aktivních kroků ve prospěch zadlužených lidí, ale bohužel vzhledem ke své finanční situaci není schopna uspokojit veškerou poptávku po svých službách a řadu občanů je tak nucena odmítnout, přestože kapacita a zázemí poradny by při vyšším finančním obnosu byly dostačující.

Boj proti zadluženosti a dluhové poradenství vůbec je běh na dlouhou trať, klienti potýkající se s dluhy potřebují dlouhodobou podporu a doprovázení. A to lze slíbit jen tehdy, bude-li fungovat dlouhodobé financování poskytovatelů dluhového poradenství.

Neziskovému sektoru moc neprospívá nedostatek financí na zajištění jeho služeb a odborného dluhového poradenství.

Předluženost je velmi vážný problém, je třeba o tom mluvit a aktivně jednat.

Během praxe v naší poradně se setkáváme bohužel i s případy, kdy se zadlužení lidé pokoušejí svoji situaci řešit radikálně - psychický stres je tak velký, že vše řeší pokusem o sebevraždu. Následně během konzultace s nimi v naší poradně zjistíme, že často mají reálnou šanci při troše vůle a trpělivosti s pomocí svoji situaci zvládnout, např. návrhem na oddlužení. Když je pak návrh přijat, je to o to větší radost z toho, že naše práce má smysl.

V oblasti dluhového poradenství lze jednoznačně konstatovat vysokou odbornou znalost poradců v této problematice a úspěšnost, zejména co do množství úspěšně přijatých insolvenčních návrhů uživatelů služby Občanské poradny Plzeň, o.s.

Tabulka procentního vyjádření počtu klientů obracejících se na Občanskou poradnu Plzeň, o.s. s dluhovou problematikou a předlužeností v poměru k celkovému počtu všech nových klientů daného roku.

Rok	2008	2009	2010
Celkový počet nových klientů	1143	1818	2005
Počet dotazů s dluhovou problematikou a předlužeností	113	387	673
% vyjádření všech dotazů s dluhovou problematikou v poměru k celkovému počtu nových klientů	9,89%	21,29%	33,57%

4.3. Program poradenství pro NNO

V programu poradenství pro nestátní neziskové organizace byly poskytovány konzultace k zákonu 108/2006 Sb.



4.4. Program vzdělávací aktivity pro veřejnost

Z vlastních zkušeností lze konstatovat, že nejohroženějšími skupinami, zejména ve spojení s předlužeností, jsou:

- Ⓜ mladí lidé, kteří snadno podlehnou marketingovým fintám
- Ⓜ lidé před důchodem a senioři
- Ⓜ lidé s nižším vzděláním

Důležité je proto sledovat, z jakých skupin se osoba „dlužníka“ rekrutuje a na ty se pak přednostně zaměřit v rámci prevence, tzn. v rámci konkrétních vzdělávacích aktivit a přednášek.

Vzdělávání studentů

Na počátku roku 2010 byly ve spolupráci s Informačním a vzdělávacím centrem Plzeň realizovány inovované semináře „Dluhová problematika a finanční gramotnost“ pro studenty Střední průmyslové školy stavební.

Tyto semináře sklidily veliký ohlas a požadavek na jejich pokračování i na jiných typech škol v Plzni. Bohužel to nebylo možné z nedostatku financí.

Přednášky pro seniory

Již dlouhodobě Občanská poradna Plzeň pořádá vzdělávací přednášky pro seniory (ti právě v důsledku své neschopnosti orientovat se ve stále se měnící legislativě trpí neznalostí svých práv) a má v tomto směru ověřenou a navázanou spolupráci se Svazem důchodců Plzeň a nyní i v širším okolí Plzně.

V říjnu 2010 proběhla jedna ze vzdělávacích akcí pro seniory přímo v samotných prostorách Občanské poradny Plzeň. Přednáška na téma „Sociální a ostatní služby pro seniory“ měla hojnou účast a sklidila velký úspěch.

Vedle toho získala Občanská poradna v Plzni část financí na specializovaný projekt: **„Strasti dluhové pasti - odborné sociální poradenství a praktické přednášky pro seniory“**.

Projekt je realizován za pomoci finančního příspěví ČSOB z grantového fondu „Pomáháme společně“. Cílem projektu je pomoci seniorům lépe reagovat na každodenní situace, které mohou v případě neinformovanosti ohrozit jejich finanční a sociální situaci. Realizace projektu započala v říjnu 2010 a bude probíhat jeden rok (více o projektu na www.opplzen.cz).

Bude se jednat o sled přednášek pojednávajících o nástrahách spotřebitelských smluv a o možnostech, jak předcházet problémům a jak se bránit. Přednášky jsou pojaty interaktivně s divadelním doprovodem, který seniorům názorně demonstruje situaci a je pro ně nenásilnou formou vštípení potřebných informací skrze vlastní emoční zážitky.

Aktivní účast na vzdělávacích projektech jiných organizací

Občanská poradna Plzeň má za sebou v roce 2010 také aktivní účast na projektech jiných organizací:

1. Projekt „Znovu v práci - podpora návratu žen na pracovní trh“

Tato akce je spolufinancována z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.

Projekt je zaměřen na dlouhodobě nezaměstnané ženy, ženy ohrožené nezaměstnaností a ženy vracějící se po rodičovské dovolené na trh práce s cílem zvýšit jejich sebedůvěru, vytvořit nebo obnovit jejich pracovní dovednosti a návyky a připravit je na slučování práce a rodiny.

Občanská poradna Plzeň, o.s. v tomto projektu spolupracuje jako organizace, kde je možno realizovat stáže.

2. Projekt „Zůstaňte ve spojení se světem“

Projekt je financován rovněž ze zdrojů ESF v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost - Integrace sociálně vyloučených skupin na trhu práce.

Projekt je zaměřen zejména na osoby pečující celodenně o děti předškolního věku, o děti školního věku, které navštěvují některý z typů speciálních škol a ty, které jsou podle míry postižení nevzdělavatelné, osoby nad 15 let vyžadující celodenní péči a těžce nemocné a přestárlé osoby. Lidé pečující o osobu blízkou jsou vystaveni závažným rizikům, např. ztrátě kontaktu s pracovním trhem, dlouhodobé psychické i fyzické zátěži, nerovnému společenskému postavení (nízké příjmy, ztráta vazeb s okolím, častěji pečují ženy oproti mužům), příp. nízké motivaci.

Občanská poradna Plzeň, o.s. zde poskytuje vzdělávání v oblasti psychologicko-sociální a učí účastníky kurzů efektivněji řešit situace ve vztazích, předcházet stresu či syndromu vyhoření a seznamuje je mimo jiné s legislativními novinkami v oblasti péče o osobu blízkou nebo závislou.



5. Co se ještě událo...

Pokud je uživatelův problém specifický a je možno ho odkázat na jinou specializovanou poradnu, je uživateli služby toto nabízeno. Z tohoto důvodu Občanská poradna Plzeň, o.s. spolupracuje s dalšími poskytovateli sociálních a dalších služeb v Plzni, např. je to Oblastní inspektorát práce, Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, Sdružení obrany spotřebitelů, Centrum SOS Archa, a zejména s organizací Člověk v tísni.

S touto organizací se účastnila OP Plzeň společně několika seminářů a přednášek zaměřených tematicky na dluhovou problematiku a také vzdělávacího semináře na půdě Exekutorského úřadu v Plzni.

Poradci se účastnili řady vzdělávacích akcí, školení a kurzů potřebných pro nepřetržité doplňování jejich aktuálních vědomostí z legislativní oblasti.

Stejně jako v předchozím roce byli i dobrovolní pracovníci Občanské poradny Plzeň oceněni cenou udělovanou městem Plzeň dobrovolníkům činným v sociálních službách.

Ceny Anděl 2010 byly předány v rámci 2. plesu sociálních služeb města Plzně, který se konal v prostorách Měšťanské besedy 3. prosince 2010.

6. Fotografie z uskutečněných akcí

Přednášky pro seniory:



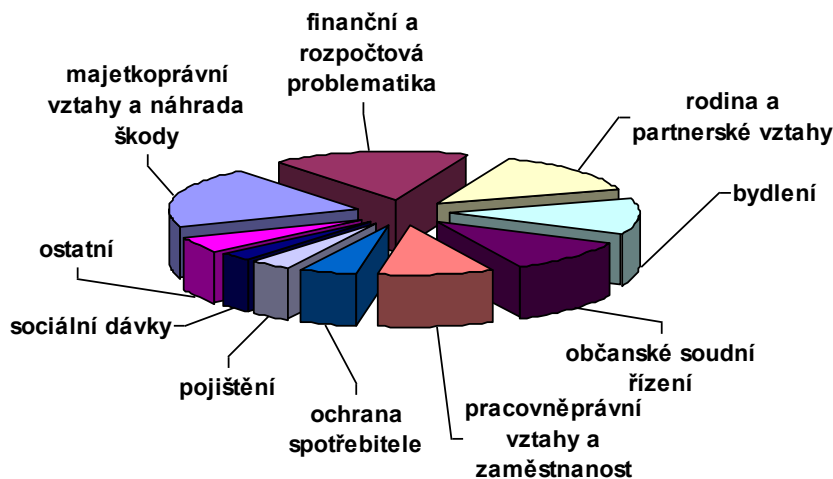
Anděl 2010 - ocenění našich dobrovolníků:



7. Statistické údaje - kontaktní místo Plzeň v roce 2010

Statistické třídění dotazů:

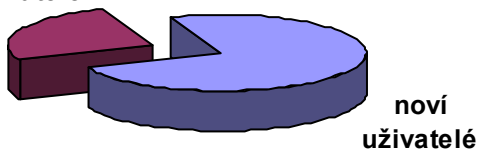
majetkoprávní vztahy a náhrada škody	530
finanční a rozpočtová problematika	441
rodina a partnerské vztahy	373
bydlení	311
občanské soudní řízení	286
pracovněprávní vztahy a zaměstnanost	268
ochrana spotřebitele	132
pojištění	87
sociální dávky	84
ostatní	139



Základní údaje:

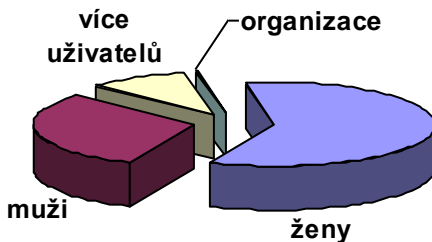
Celkový počet konzultací	2496
Počet dotazů	2651
Počet nových uživatelů	1841
Počet opakovaných uživatelů	655

opakovaní
uživatelé



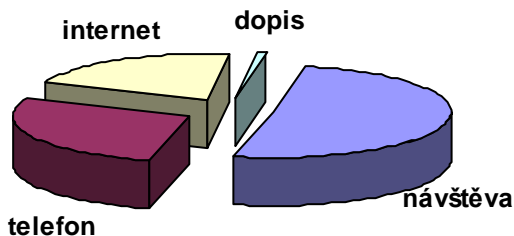
Charakteristika nových uživatelů:

Ženy	1094
Muži	558
Více uživatelů	183
Organizace	6



Druh kontaktu:

Návštěva	1269
Telefon	691
Internet	518
Dopis	18



8. Kontaktní místo Dobřany

Občanská poradna v Dobřanech funguje **od 16. listopadu 2006**. Je působištěm Občanské poradny Plzeň a v Dobřanech je otevřena **každý čtvrtek od 9⁰⁰ do 16⁰⁰ hodin**. Kapacita Občanské poradny v Dobřanech je neustále naplněna a ze strany občanů stále žádána.

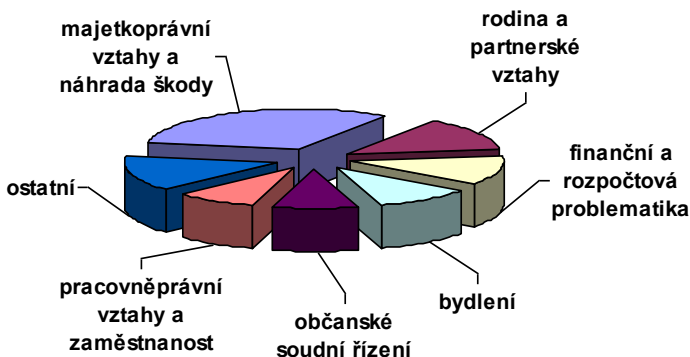
Služba občanského poradenství je poskytována v prostorech **Městského kulturního střediska v Dobřanech**, Náměstí T.G.M. 5.

Činnost Občanské poradny byla i v roce 2010 financována z rozpočtu města Dobřany.

Dále jsou uvedeny statistické údaje týkající se kontaktního místa v Dobřanech.

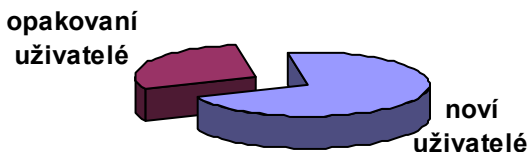
Statistické třídění dotazů:

Majetkoprávní vztahy a náhrada škody	69
Rodina a partnerské vztahy	30
Finanční a rozpočtová problematika	26
Bydlení	22
Občanské soudní řízení	20
Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost	19
Ostatní	32



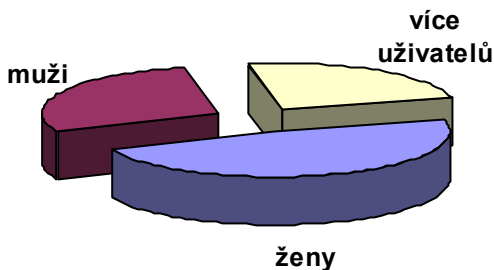
Základní údaje:

Celkový počet konzultací	230
Počet dotazů	218
Počet nových uživatelů	164
Počet opakovaných uživatelů	66



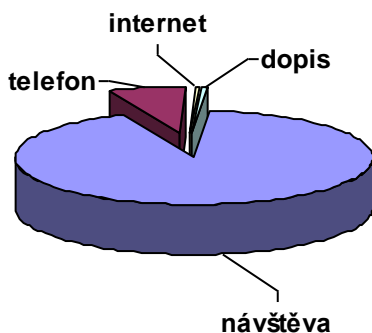
Charakteristika nových uživatelů:

Ženy	78
Muži	47
Více uživatelů	39



Druh kontaktu:

Návštěva	212
Telefon	16
Internet	1
Dopis	1



9. O sdružení

Valná hromada – je nejvyšším orgánem sdružení a tvoří ji všichni členové sdružení.

Výkonný výbor – je výkonným orgánem sdružení a za svou činnost odpovídá valné hromadě. Výkonný výbor je složen ze zvolených členů sdružení. Pro rok 2010 jimi byli:

Ing. Josef Machalíček - předseda

Ing. Štěpánka Syrovátková - ředitelka

Ing. Hana Pudelská

Kontrolní komise – je kontrolním orgánem sdružení, který vykonává dohled nad hospodařením a majetkem sdružení. Za svou činnost odpovídá valné hromadě. Kontrolní komise je složena ze zvolených zástupců sdružení. Pro rok 2010 vykonávala danou funkci Michaela Šimůnková.

Předseda sdružení – řídí výkonný výbor a za svou činnost odpovídá valné hromadě. Spolu s ředitelem sdružení je statutárním zástupcem sdružení. Výkonný výbor zvolil pro rok 2010 předsedou sdružení Ing. Josefa Machalíčka.

Ředitel sdružení – řídí občanskou poradnu a za svou činnost odpovídá valné hromadě a výkonnému výboru. Spolu s předsedou sdružení je statutárním zástupcem sdružení. Výkonný výbor zvolil pro rok 2010 ředitelkou sdružení Ing. Štěpánku Syrovátkovou.

Vedoucí Občanské poradny Plzeň – do září 2010 vykonávala tuto funkci Mgr. Tereza Dvořáková. Po jejím odchodu na mateřskou dovolenou byla do funkce vedoucí OP jmenována Mgr. Monika Krausová.

10. Hospodaření v roce 2010

NÁKLADY

Materiálové náklady:

Kancelářské potřeby	10 840,68 Kč
Kancelářské zařízení	8 496,00 Kč
Odborná literatura	2 000,00 Kč
Ostatní nákupy	1 028,00 Kč
Materiálové náklady celkem	22 364,68 Kč

Služby:

Spotřeba energií	28 619,17 Kč
Opravy a údržba	19 404,55 Kč
Cestovné	15 254,00 Kč
Poplatky za telefon, internet	34 454,57 Kč
Propagace	5 316,00 Kč
Nájemné	18 000,00 Kč
Vedení účetnictví, poradenství	67 000,00 Kč
Software	6 221,00 Kč
Správa počítačů a počítačové sítě	21 480,00 Kč
Ostatní služby	31 560,00 Kč
Služby celkem	247 309,29 Kč

Osobní náklady:

Mzdy zaměstnanců	931 722,00,00 Kč
Povinné odvody zaměstnavatele	302 914,00 Kč
Zák. pojištění Kooperativa	4 167,00 Kč
Osobní náklady celkem	1 238 803,00 Kč

Ostatní náklady:

Odpisy nebytových prostor	15 813,00 Kč
Bankovní poplatky	4 881,00 Kč
Úroky z úvěru	7 128,00 Kč
Ostatní pojištění	5 243,00 Kč
Ostatní	3 000,00 Kč
Ostatní náklady celkem	36 065,00 Kč

NÁKLADY CELKEM

1 544 541,97 Kč

VÝNOSY

Přijaté dary	56 476,00 Kč
Přijaté dotace	1 330 000,00 Kč
Přijaté úroky	395,96 Kč
Tržby z prodeje služeb	252 355,00 Kč
Přijaté členské příspěvky	0,00 Kč
Ostatní provozní výnosy	16 200,00 Kč
VÝNOSY CELKEM	1 655 426,96 Kč

ROZPIS PŘIJATÝCH GRANTŮ

Město Plzeň	350 000,00 Kč
MPSV	943 000,00 Kč
Město Plzeň, ÚMO 2	17 000,00 Kč
Plzeňský kraj	20 000,00 Kč
CELKEM	1 330 000,00 Kč

Stav účtu k 31. 12. 2010	149 528,28 Kč
Stav pokladny k 31. 12. 2010	17 321,00 Kč
CELKEM k 31. 12. 2010	166 849,28 Kč

Výrok auditora k účetní závěrce bez výhrad:

Audit účetní závěrky občanského sdružení Občanská poradna Plzeň, o.s. provedla dne 9.2.2011 auditorka Ing. Jana Gebauerová, č. oprávnění 1143. Podle názoru auditorky účetní závěrka podává věrný a poctivý obraz aktiv a pasiv občanského sdružení k 31.12.2010 a nákladů a výnosů a výsledku jeho hospodaření za rok končící 31.12.2010 v souladu s českými účetními předpisy.

11. Poděkování a vize a plány do budoucna

Na začátku roku 2010 byl vyslechnutý útržek rozhovoru na plzeňské lavičce.

Těší mě, že je naše poradna mezi plzeňskou veřejností již tak známá a že si do ní najdou cestu lidé, kterým můžeme pomoci zorientovat se v jejich situaci a nabídnout radu k jejímu řešení. Stejně tak mě těší, že pracovníci poradny jsou báječní lidé na svém místě, poradenskou práci dělají obětavě, profesionálně, s noblesou a nekončícím optimismem.

Už méně mě těší, že naše služby nemůžeme poskytnout všem, kteří by je potřebovali a že poradenství již několikátý rok poskytujeme s velice omezeným rozpočtem. Tento fakt je sice dán zhoršující se celkovou hospodářskou situací, ale ta právě nejvíc ohrožuje lidi, kteří si nevědí rady. Včasným dodáním informací a rad k řešení by se mnohdy mohlo podařit zabránit úplnému sociálnímu vyhocení těchto lidí a jejich rodin.

Je poměrně těžké v takovém prostředí plánovat. Rádi bychom zvýšili počet poradců, naše prostory a vnitřní systémy práce a vzdělávání jsou na tuto změnu připraveny. Máme také mnoho nových nápadů v oblasti prevence a vzdělávání. Zda budou tyto naše záměry finančně podpořeny, záleží již na jiných. Zbývá nám jen doufat, že odpovědní činitelé pečlivě zhodnotí potřebnost naší služby a vezmou vážně alarmující zprávy o vývoji zadlužování a dalších negativních společenských jevů. My budeme rozhodně pokračovat v poskytování odborného sociálního poradenství tak, jak jsme zvyklí, tedy na vysoké odborné úrovni.

Za toto nasazení a odhodlání být potřebným dobrou službou a pomocí v nesnázích moc všem mým spolupracovníkům a spolupracovnicím děkuji. Stejně tak děkuji všem jednotlivcům a organizacím, kteří naši práci podporují – svou přízní i konkrétní pomocí.

Ing. Štěpánka Syrovátková, ředitelka

12. Kontakty

Občanská poradna Plzeň, o.s.

Koterovská 41
326 00 Plzeň

tel.: 377 456 468
mobil: 777 964 563
fax: 377 456 467

e-mail: poradna@opplzen.cz
web: www.opplzen.cz

IČO: 69 46 08 33

Číslo bankovního účtu: ČSOB Plzeň 279981773/0300
Registrace MV ČR: Č.j. VS/1-1/40724/99-R

Otevírací doba: Po – St: 9:00 – 12:00 13:00 – 16:00
Čt: 9:00 – 12:00

Občanská poradna Plzeň, o.s.

 **Kontaktní místo Dobřany**

Náměstí T.G.M. 5, 334 41 Dobřany
mobil: 777 944 563

Otevírací doba :
Čt: 9:00-12:00 13:00 – 16:00



**Vydala Občanská poradna Plzeň, o.s.
nákladem 200 výtisků**