



## Výroční zpráva za rok 2004

---



# Obsah

1. Slovo úvodem .....	2
2. Občanská poradna Plzeň .....	3
2.1. Občanské sdružení Občanská poradna Plzeň .....	3
2.2. Poslání a činnost Občanské poradny Plzeň .....	4
2.3. Kontakty .....	6
3. Zpráva o činnosti v roce 2004 .....	7
3.1. Občanské poradenství .....	7
3.2. Sociální integrace .....	8
3.3. Poradenství NNO .....	8
3.4. Vzdělávací aktivity pro veřejnost .....	10
4. Statistické údaje .....	11
5. Finanční zpráva .....	13
6. Poděkování .....	15



# 1. Slovo úvodem

Vážení přátelé,

předkládáme Vám výroční zprávu Občanské poradny Plzeň za rok 2004. Uplynulý rok byl zaměřen především na plnění záměrů strategického plánu -zajištění vnitřní stabilizace a ověření funkčnosti nově vytvořeného modelu čtyř programů v rámci organizace (Občanské poradenství, Sociální integrace, Poradenství pro nestátní neziskové organizace, Vzdělávací aktivity pro veřejnost).

Vedle tvorby vnitřních dokumentů směřujících k výše zmíněné stabilizaci a k vyšší transparentnosti a jednotnosti při poskytování služeb, byla velká pozornost zaměřena na zkvalitňování poradenského procesu v kontextu Minimálních standardů Asociace občanských poraden a byly vytvořeny podmínky pro stanovení základních postupů v dalších programech i řízení Občanské poradny Plzeň.

I nadále byly poskytovány odborné služby zájemcům z řad nestátních neziskových organizací, výstupy z praxe poradny byly uplatňovány při jednání v odborných komisích města.

Rok 2004 potvrdil, že strategickým plánem vytyčená cesta specifikace činnosti do čtyř základních programů byla správným vykročením směrem k transparentnosti a kvalitě. Doufám, že tento závěr potvrdí i plánované externí kontroly kvality ze strany Asociace občanských poraden a CEKAS (Centra pro kvalitu a standardy), kterými bude Občanská poradna Plzeň procházet v průběhu roku 2005.

Mé poděkování patří všem, kteří se na činnosti Občanské poradny Plzeň v roce 2004 podíleli přímou prací, spoluprací, finanční či materiální podporou.

  
Ing. Josef Machalíček  
předseda sdružení



## 2. Občanská poradna Plzeň

### 2.1. Občanské sdružení Občanská poradna Plzeň

Občanská poradna Plzeň byla pro veřejnost poprvé otevřena **v březnu 1998**. V té době ještě jako jeden z projektů Centra neziskových organizací Plzeň, které jí poskytlo materiální, prostorové i technické zázemí. Od počátku své činnosti byla Občanská poradna Plzeň členem Asociace občanských poraden a jako jedna ze sedmi pilotních poraden se podílela na tvorbě základů občanského poradenství v České republice.

**V červenci 1999** bylo na základě zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů, ve znění pozdějších předpisů, založeno a Ministerstvem vnitra ČR pod č. j. VS/1-1/40724/99-R zaregistrováno samostatné **občanské sdružení Občanská poradna Plzeň**, IČO 69460833, které se stalo jediným nositelem občanského poradenství v regionu.

Poslání, činnost, organizace a orgány nevládní neziskové organizace Občanská poradna Plzeň jsou popsány ve Stanovách sdružení.

Orgány sdružení jsou:

#### Valná hromada

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

#### Výkonný výbor

Výbor je výkonným orgánem sdružení a za svou činnost odpovídá valné hromadě. Výkonný výbor je složen ze zvolených členů sdružení. V současné době jsou členy výkonného výboru

**Ing. Josef Machalíček**

**Ing. Štěpánka Syrovátková**

**Ing. Hana Pudelská**

Výkonný výbor řídí volený předseda sdružení:

**Ing. Josef Machalíček**

#### Kontrolní komise

Kontrolní komise vykonává dohled nad hospodařením a majetkem sdružení a za svou činnost odpovídá valné hromadě. Kontrolní komise je složena ze zvolených členů sdružení. Do 30. 11. 2004 vykonával tuto funkci **Tomáš Havlík**. Pro další období dosud kontrolní komise nebyla zvolena.

#### Ředitel sdružení

Ředitel sdružení je spolu s předsedou sdružení statutárním zástupcem sdružení. Za svou činnost odpovídá výkonnému výboru a valné hromadě sdružení. Ředitelem sdružení je jmenován výborem sdružení. Ředitelem sdružení je:

**Ing. Štěpánka Syrovátková**



## 2.2. Poslání a činnost Občanské poradny Plzeň

Posláním Občanské poradny Plzeň je **poskytovat rady, informace a pomoc všem, kteří se na ni obrátí. Usiluje o to, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy.**

Občanská poradna Plzeň realizuje své aktivity ve **čtyřech specifických programech:**

### Občanské poradenství

#### Sociální integrace

#### Poradenství pro nestátní neziskové organizace (NNO)

#### Vzdělávací aktivity pro veřejnost

V programu **Občanské poradenství** poskytuje Občanská poradna Plzeň od počátku své existence **poradenství založené na čtyřech základních principech – bezplatnost, diskrétnost, nestrannost a nezávislost.** Mezi specifika občanského poradenství patří také **systém práce s klientem**, při kterém je kladen důraz na zplnomocňování klienta a jeho rovnocenné postavení během celého poradenského procesu. Poradenství je poskytováno zejména v těchto oblastech:

- bydlení
- rodina a mezilidské vztahy
- občanskoprávní vztahy
- majetkoprávní vztahy
- pracovněprávní vztahy
- systém sociálních dávek a pomoci
- finanční problematika
- ochrana spotřebitele
- sociální a zdravotní pojištění
- správní řízení (jednání s úřady)

Velkou pozornost věnuje Občanská poradna Plzeň **sledování kvality poskytovaných služeb**, což prokázala i během nezávislých kontrol kvality prováděných roce 2002 a 2003 Ministerstvem práce a sociálních věcí, Magistrátem města Plzně a Asociací občanských poraden. V červnu 2003 získala Občanská poradna Plzeň jako výsledek externího auditu kvality prováděného Asociací občanských poraden certifikát kvality a byla zařazena mezi organizace poskytující kvalitní poradenské služby.

Zkušenosti nabyté poradenskou praxí se snaží Občanská poradna Plzeň zúročit také v **odborné práci pro město Plzeň i Krajský úřad Plzeňského kraje.** Pracovníci Občanské



poradny Plzeň se aktivně podílejí na práci komisí Magistrátu města Plzeň – Komise pro otázky integrace cizinců, Komise pro integraci etnických menšin a Komise pro sociální věci. Občanská poradna Plzeň je zastoupena také v Koordinačním centru EU Plzeňského kraje, v povodňovém štábu Plzeňského kraje a v Panelu psychosociální pomoci Plzeňského kraje.

Občanská poradna Plzeň je **jedním ze zakládajících členů Asociace občanských poraden a podílí se na její činnosti**. Společně upozorňují příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů ve snaze ovlivnit vývoj politiky a sociálních služeb.

V rámci programu **Sociální integrace** realizuje Občanská poradna Plzeň specializované projekty, jejichž cílem je **zpřístupnit poradnu také klientům, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením, a přispět tak ke zlepšení situace jednotlivců i celých komunit**. Poradna je rovněž *partnerem* dalším nevládním neziskovým organizacím pracujícím se specifickými cílovými skupinami a ve vzájemné spolupráci poskytuje občanské poradenství jejich klientům.

Program **Poradenství pro NNO** si klade za cíl **podpořit profesní rozvoj nestátních neziskových organizací, které svou činností a službou přispívají k tvorbě demokratického prostředí podporujícího ochranu práv občanů**. Odborné poradenství je zaměřeno na strategické plánování, identifikaci finančních zdrojů a získávání finanční podpory (fundraising NNO), vedení účetnictví a podporu kvality.

V programu **Vzdělávací aktivity pro veřejnost** je soustředěna dlouhodobější snaha Občanské poradny Plzeň **předcházet vzniku tíživých životních situací** občanů včasným poskytnutím informací o jejich právech a povinnostech. Občanská poradna Plzeň pořádá k nejrůznějším aktuálním tématům semináře a přednášky pro veřejnost a spolupracuje s Českým rozhlasem Plzeň.



## 2.3. Kontakty

### **Občanská poradna Plzeň**

Barrandova 8  
326 00 Plzeň

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

[www.opplzen.cz](http://www.opplzen.cz)  
e-mail: [poradna@opplzen.cz](mailto:poradna@opplzen.cz)

Číslo bankovního účtu: ČSOB Plzeň 279981773/0300

Otevírací doba:

PO: 9:00 - 12:00 17:00 - 19:00  
ÚT: 9:00 - 12:00 13:00 - 17:00  
ST: 9:00 - 12:00 13:00 - 16:00  
ČT: 9:00 - 12:00 13:00 - 15:00

(pro velký zájem klientů doporučujeme předchozí telefonické objednání)

### **Občanská poradna Plzeň – kontaktní místo Rokycany**

Masarykovo náměstí 80  
337 01 Rokycany

tel.: 777 944 563

Otevírací doba:

Středa: 9:00 - 12:00 13:00 – 16:00

(pro velký zájem klientů doporučujeme předchozí telefonické objednání)



## 3. Zpráva o činnosti v roce 2004

V roce 2004 pokračovala Občanská poradna Plzeň v realizaci projektů v rámci čtyř specifických programů.

### 3.1. Občanské poradenství

Poskytování kvalitního občanského poradenství je hlavním posláním Občanské poradny Plzeň. Proto byla také v roce 2004 naplňování tohoto programu věnována největší pozornost.

**V roce 2004 se na poradnu obrátilo** se žádostí o pomoc, radu či informace **celkem 2 268 nových klientů**. Celkový počet poskytnutých konzultací byl však 3 422 a to vzhledem k tomu, že někteří klienti navštívili poradnu opakovaně. I v roce 2004 převažovaly mezi klienty Občanské poradny Plzeň ženy. Klienti kontaktovali Občanskou poradnu Plzeň nejčastěji formou osobní návštěvy v poradně, ale také telefonem, dopisem a prostřednictvím emailu. Nejčastější dotazy klientů se týkaly problematiky majetkoprávních vztahů, právního systému a právní ochrany, bydlení, rodiny a mezilidských vztahů, pracovněprávních vztahů a zaměstnanosti a sociálních dávek.

Své služby poskytovala poradna v uplynulém roce nejen ve své kanceláři v Plzni, ale ve spolupráci s občanským sdružením Centrum dětí a rodičů do poloviny roku také každou poslední středu v měsíci v kanceláři v Plzni – Bolevci.

V rámci snahy o zvyšování kvality poskytovaných služeb se také v uplynulém roce **pracovníci poradny zúčastnili řady specializovaných školení**. Školení byla zaměřena na poznání aktuálních změn právních předpisů vztahujících se k jednotlivým poradenským oblastem. Týkala se zejména pracovního práva, nemocenského pojištění, důchodového zabezpečení, daňové problematiky, majetkoprávních vztahů a poznání základů práva EU. V rámci podpory kvality se pracovníci poradny pravidelně setkávají na skupinové supervizi.

Občanská poradna Plzeň se jako člen Asociace občanských poraden podílí na šíření myšlenky občanského poradenství. V roce 2004 pokračovala v **poskytování metodické podpory** pro Občanskou poradnu - Karlovy Vary, založenou Romským občanským sdružením Karlovy Vary. Na základě partnerské smlouvy poskytuje nedávno vzniklé poradně podporu při naplňování Minimálních standardů občanského poradenství a asistuje jí při přípravě na vstup do Asociace občanských poraden.

V programu Občanské poradenství byly realizovány dva projekty: projekt **Rozvoj občanské poradny** finančně podpořený Městem Plzeň a projekt **Občanská poradna** finančně podpořený Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR.





### 3.2. Sociální integrace

S vědomím velké společenské různorodosti realizuje Občanská poradna Plzeň již několik let specializované projekty, jejichž cílem je zpřístupnit poradnu jako instituci i těm, kteří jsou nějakým způsobem sociálně handicapováni.

Jednou z cílových skupin takových projektů jsou Romové, u nichž je možné hovořit o ohrožení sociálním vyloučením. Cílem je zpřístupnit služby Občanské poradny cílové skupině tak, aby byla informována o tom, co občanské poradenství nabízí, jak může pomoci a kde jsou hranice jeho možností, a přispět tak ke zlepšení situace jednotlivců i komunit. V roce 2004 zaměřila Občanská poradna Plzeň svou pozornost zejména na problematiku dlouhodobě nezaměstnaných osob, a to v rámci projektu **Podpora dostupnosti zaměstnání pro Romů v situaci sociálního vyloučení a zahájení sociálního dialogu na trhu práce v plzeňském regionu** podpořeného Evropskou unií z programu Phare 2003 a projektu **Občanské poradenství v romských komunitách s důrazem na podporu dostupnosti zaměstnání** finančně podpořeného Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR.

V roce 2004 pokračovala Občanská poradna Plzeň ve spolupráci s o. s. Společenství „Začít spolu“ a poskytovala jedenkrát v týdnu občanské poradenství pro obyvatele sídliště Vinice v Plzni.

V roce 2004 se Občanské poradně Plzeň podařilo zahájit činnost **ve městě Rokycany**. V říjnu 2004 zde bylo otevřeno **kontaktní místo poradny**, které je v provozu jednou týdně vždy ve středu. Občanská poradna Plzeň zde spolupracuje zejména s Diakonií Českobratrské církve evangelické – Střediskem Přemysla Pittra, dále s Městským úřadem v Rokycanech a s Úřadem práce v Rokycanech.

### 3.3. Poradenství NNO

Program Poradenství pro nestátní neziskové organizace si klade za cíl naplňovat poslání Občanské poradny Plzeň i nepřímo a to podporou profesního rozvoje nestátních neziskových organizací, které svou činností a službou přispívají k tvorbě demokratického prostředí podporujícího ochranu práv občanů.

V roce 2004 byly poradenské služby nestátním neziskovým organizacím Plzeňského kraje zaměřeny především na **realizaci rozvojové supervize** a pomoc týkající se **vedení účetnictví**. Rozvojová supervize byla realizována pro 7 nestátních neziskových organizací, bylo uskutečněno 24 skupinových a 1 individuální supervize.

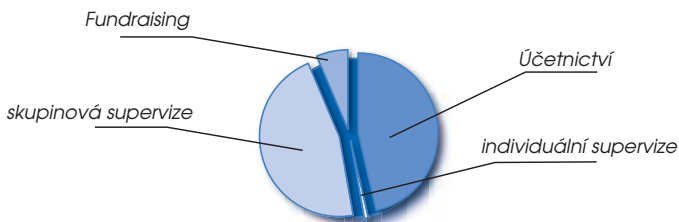
Pomoc týkající se vedení účetnictví byla zaměřena zejména na poradenství v oblasti změny účetního systému a v oblasti vytvoření interního účetního mechanismu, který vyhovuje jak specifickým potřebám organizace tak platným daňovým a účetním předpisům. Toto poradenství bylo poskytnuto 2 nestátním neziskovým organizacím.

Také v roce 2004 pokračovala Občanská poradna Plzeň v realizaci projektu **Zavedení fundraisingových aktivit v praxi Občanské poradny Plzeň a podpora dlouhodobé finanční udržitelnosti nevládních neziskových organizací plzeňského kraje** podpořeného z programu EU Phare 2002 – Dlouhodobá udržitelnost rozvoje občanské společnosti.

Projekt je součástí širší snahy Občanské poradny Plzeň o podporu rozvoje NNO v Plzeňském kraji. Cílem projektu je zajištění finanční udržitelnosti Občanské poradny Plzeň a zlepšení dovedností NNO v oblasti fundraisingu. Cílovou skupinou projektu jsou tedy potenciální individuální a podnikoví dárce, kteří mohou přispět k zajištění finanční soběstačnosti poradny, ale i ostatní NNO v Plzeňském kraji.

Prostřednictvím diverzifikace zdrojů implementací fundraisingových plánů se snaží Občanská poradna Plzeň přispět ke zvýšení své finanční soběstačnosti a zajistit tak existenci a pokračování svých hlavních programů. V rámci projektu poradna aktivně oslovuje potenciální individuální a podnikové dárce s cílem navázat bližší spolupráci. S cílem představit konkrétně činnost poradny potenciálním i stávajícím dárčům a partnerům uspořádala Občanská poradna Plzeň 27. 2. 2004 ve své kanceláři Den otevřených dveří.

V rámci projektu byl počátkem roku 2004 pod vedením kvalifikovaného lektora realizován druhý dvoudenní workshop, zaměřený na poznání teoretických základů fundraisingu, ale také na praktické nácviky.





V roce 2004 byl připraven projekt na podporu zavádění standardů kvality v Občanské poradně Plzeň a dalších nevládních neziskových organizacích Plzeňského kraje. Tento projekt bude realizován s finanční podporou Národního vzdělávacího fondu v letech 2005 –2006.

### 3.4. Vzdělávací aktivity pro veřejnost

Také v roce 2004 pokračovala spolupráce Občanské poradny Plzeň s **Českým rozhlasem Plzeň** v rámci pravidelné rubriky zaměřené na rady posluchačům. V průběhu roku byly odvysílány příspěvky zaměřené na problematiku dědění, uzavření manželství, společného jmění manželů, zániku manželství, vyživovací povinnosti rodičů a dětí, trvalého pobytu ad.

Další aktivitou v této oblasti byla realizace projektu **Zvýšení povědomí sociálně znevýhodněných osob o Evropské unii**. Cílem projektu, který byl realizován ve spolupráci s Regionálním informačním střediskem a za finanční podpory Plzeňského kraje a Delegace Evropské komise, bylo přiblížit problematiku Evropské unie vybraným cílovým skupinám – seniorům, invalidním důchodcům a lidem se zdravotním postižením, nezaměstnaným a menšinám ohroženým sociálním vyloučením.

V období duben – červen 2004 proběhly celkem čtyři semináře vždy pro jednu z cílových skupin. Projekt byl ukončen 26. 10. 2004 krajskou konferencí konanou pod záštitou hejtmána Plzeňského kraje v zasedacím sále Krajského úřadu Plzeňského kraje. Konference byla zaměřena na vedení diskuze o roli jednotlivých subjektů v oblasti informování občanů, ujasnění si vzájemných očekávání a hledání možných oblastí a forem spolupráce, směřující ke kvalitnímu předávání informací zejména sociálně znevýhodněným skupinám obyvatel. Výstupy z konference byly uveřejněny ve sborníku.

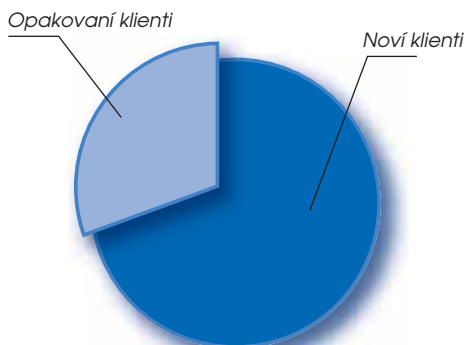
V rámci přednášek pro veřejnost byla 23. 11. 2004 ve spolupráci s Pomocnou školou Plzeň, Skupova 15 uspořádána **přednáška pro rodiče** na téma Omezení a zbavení způsobilosti k právním úkonům.



## 4. Statistické údaje

### Základní údaje

počet nových klientů	2 267
počet opakovaných klientů	1 154
počet dotazů	2 963
celkový počet konzultací	3 421



### Charakteristika klientů

ženy	56,02 %
muži	28,94 %
více klientů	12,09 %
organizace	2,96 %

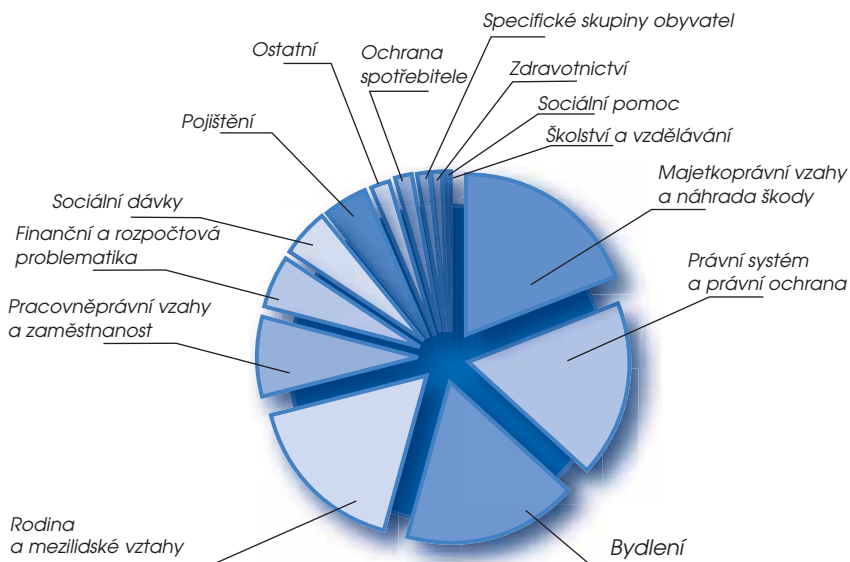
### Druh kontaktu

návštěva klienta v poradně	2111
telefon	1017
e-mail	222
dopis	64
návštěva v bytě klienta	4
asistence	3



## Statistické třídění dotazů

	počet dotazů	%
Majetkoprávní vztahy a náhrada škody	551	18,60
Právní systém a právní ochrana	547	18,46
Bydlení	489	16,50
Rodina a mezilidské vztahy	465	15,69
Pracovní právní vztahy a zaměstnanost	319	10,77
Finanční a rozpočtová problematika	153	5,16
Sociální dávky	132	4,45
Pojištění	115	3,88
Ostatní	63	2,13
Ochrana spotřebitele	43	1,45
Specifické skupiny obyvatel	28	0,94
Zdravotnictví	26	0,88
Sociální pomoc	24	0,81
Školství a vzdělávání	8	0,27





## 5. Finanční zpráva

### Výnosy

Přijaté dary	408 039,50 Kč
Přijaté dotace	1 574 058,19 Kč
Přijaté úroky	1 278,55 Kč
Tržby z prodeje služeb	168 356,00 Kč
Přijaté členské příspěvky	- Kč
Ostatní provozní výnosy	11 939,40 Kč

---

**Výnosy celkem** **2 163 671,64 Kč**

### Náklady

#### Materiálové

Kancelářské potřeby	35 557,78 Kč
Kancelářské zařízení	10 667,81 Kč
Odborná literatura	7 743,00 Kč
Ostatní nákupy související s realizací projektů z fondů EU	9 075,00 Kč
Ostatní nákupy	3 028,82 Kč

**Materiálové náklady celkem** **66 072,41 Kč**

#### Služby

Cestovné	21 051,00 Kč
Poštovné	5 084,00 Kč
Školení, semináře	11 640,00 Kč
Poplatky za telefon, internet	92 575,71 Kč
Nájemné, spotřeba energií	27 204,70 Kč
Propagace	13 785,70 Kč
Vedení účetnictví, poradenství	77 500,00 Kč
Právní služby	44 600,00 Kč
Auditor	33 850,00 Kč
Supervize, strategické plánování	21 312,00 Kč
Služby spojené s realizací projektů	168 986,17 Kč
Opravy a údržba	334,50 Kč
Dobrovolnická činnost	13 425,00 Kč
Ostatní služby	100 407,50 Kč

**Služby celkem** **631 756,28 Kč**



### Osobní náklady

Mzdy zaměstnanců	986 020,00 Kč
Sociální pojištění	245 752,00 Kč
Zdravotní pojištění	80 801,00 Kč
Zák. pojištění Kooperativa	3 845,00 Kč
<b>Osobní náklady celkem</b>	<b>1 316 418,00 Kč</b>

### Ostatní

Bankovní poplatky	6 233,00 Kč
Věcné dary	1 500,00 Kč
Poskytnuté příspěvky	2 000,00 Kč
Ostatní	5 434,00 Kč
<b>Ostatní náklady celkem</b>	<b>15 167,00 Kč</b>

---

<b>Náklady celkem</b>	<b>2 029 413,69 Kč</b>
-----------------------	------------------------

### Rozpis přijatých grantů

NROS	767 977,71 Kč
MPSV	446 200,00 Kč
Město Plzeň	376 000,00 Kč
Dary od fyzických osob	22 039,50 Kč

### Stav účtu

Stav účtu k 31. 12. 2004	527 115,49 Kč
Stav pokladny k 31. 12. 2004	11 245,50 Kč

---

<b>Celkem</b>	<b>538 360,99 Kč</b>
---------------	----------------------

Audit účetní závěrky občanského sdružení Občanská poradna Plzeň provedla dne 27. 4. 2005 auditorka Ing. Marie Sedlmaierová, č. osvědčení 1728. Podle názoru auditorky podává účetní závěrka ve všech významných ohledech věrný a poctivý obraz aktiv, závazků, vlastního jmění a finanční situace občanského sdružení k 31. 12. 2004 a výsledku hospodaření za rok 2004 v souladu se zákonem o účetnictví a příslušnými předpisy České republiky.



## 6. Poděkování

Občanská poradna Plzeň děkuje zaměstnancům sdružení, členům orgánů sdružení, dobrovolným poradcům, externím spolupracovníkům a svým dalším příznivcům.

Poděkování patří také těm, kteří vyjádřili svoji přízeň finanční podporou aktivit Občanské poradny Plzeň:

Statutární město Plzeň  
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR  
Commission of the European Communities  
Nadace rozvoje občanské společnosti

Za materiální podporu děkujeme paní Růžence Ilgnerové.

Ing. Štěpánka Syrovátková  
ředitelka Občanské poradny Plzeň





**Jan Beran**  
**sazba & tisk**



602 421 871

OBČANSKÁ  
PORADNA



Vydala:  
Občanská poradna Plzeň  
náklad 500 výtisků



Výroční zpráva za rok 2004 byla vydána v rámci projektu Občanské poradny Plzeň podpořeného z programu EU Phare 2002 – Dlouhodobá udržitelnost rozvoje občanské společnosti.