

Výroční zpráva za rok 2003



Obsah

1. Slovo úvodem	2
2. Občanská poradna Plzeň	3
3. Zpráva o činnosti v roce 2003	7
3.1. Občanské poradenství	7
3.2. Sociální integrace	8
3.3. Poradenství NNO	9
3.4. Vzdělávací aktivity pro veřejnost	10
4. Statistické údaje	11
5. Finanční zpráva	13
6. Poděkování	15



1. Slovo úvodem

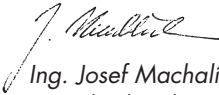
Rok 2003, pátý rok činnosti, byl pro Občanskou poradnu Plzeň ve znamení velkého rozvoje a rozšíření poskytovaných služeb.

S ohledem na výrazný nárůst počtu klientů rozšířila poradna své služby v oblasti hlavního programu Občanské poradenství. Byli přijati noví zaměstnanci, rozšířeny prostory poradny a ve spolupráci s dalšími nestátními neziskovými organizacemi začala poradna poskytovat poradenství i mimo svoji hlavní kancelář. Zejména ve spolupráci s organizacemi pracujícími v oblasti terénní sociální práce byl vytvořen systém společné práce s klienty.

Zcela nově realizovala poradna poradenské aktivity pro nestátní neziskové organizace a aktivity v oblasti vzdělávání veřejnosti.

Nárůst aktivit Občanské poradny Plzeň byl podnětem k zamýšlení nad strukturou organizace, jejím dalším směřováním a rozvojem. Realizace procesu strategického plánování přinesla jasné výstupy v podobě definování čtyř specifických programů organizace - Občanské poradenství, Sociální integrace, Poradenství NNO a Vzdělávací aktivity pro veřejnost.

Rok 2004 by měl být pro Občanskou poradnu Plzeň rokem stabilizace, upevnění nově konstituovaných programů a využití příležitostí pro její další rozvoj.


Ing. Josef Machalíček
předseda sdružení



2. Občanská poradna Plzeň

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 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

Výkonný výbor Ing. Josef Machalíček
 Ing. Štěpánka Syrovátková
 Ing. Hana Pudelská

Kontrolní komise Tomáš Havlík

Ředitel sdružení Ing. Štěpánka Syrovátková

Poslání a činnost

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 se podílí na činnosti Asociace občanských poraden a společně upozorňují příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů ve snaze ovlivnit vývoj politiky a sociálních služeb.

Činnost Občanské poradny Plzeň v jejím hlavním programu Občanské poradenství je založena 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.



V počátcích své činnosti byla Občanská poradna Plzeň *otevřena* pouhé dvě hodiny v týdnu a pracovali v ní tři dobrovolní poradci. Posléze se počet poradenských hodin i pracovníků zvyšoval, což bylo vyvoláno jak zájmem veřejnosti o bezplatné poradenské služby, tak zájmem jednotlivců o práci v občanské poradně. V současné době je poradna *otevřena čtyři dny v týdnu*. Ve spolupráci s dalšími nestátními neziskovými organizacemi poskytuje poradna své služby také v Plzni - Vinicích a Plzni - Bolevci.

Na činnosti Občanské poradny Plzeň se podílejí jak stálí zaměstnanci, tak i dobrovolní pracovníci. Všichni pracovníci absolvují školení „Práce s klientem v občanském poradenství“ a pravidelně se zúčastňují odborných školení k jednotlivým poradenským tématům. Reflexi své poradenské činnosti získávají pracovníci poradny v rámci supervizi.

Spolu s nárůstem počtu poradenských hodin a pracovníků došlo v průběhu uplynulých let i k *nárůstu počtu klientů* z původních 53 za rok 1998 na 1 675 klientů za rok 2003. Ač roste zájem klientů o poradenské služby, *nejčastější oblasti dotazů* zůstávají prakticky beze změny. Jde zejména o problematiku bydlení, rodinné právo, majetkoprávní vztahy, pracovněprávní vztahy a dotazy z oblasti právního systému a právní ochrany. Stejný zůstává i způsob kontaktování poradny. Nejčastěji klienti volí osobní návštěvu poradny, následuje telefonická konzultace, kontaktování poradny dopisem či e-mailem. V případě imobility klienta je možná i návštěva poradců v jeho bytě.

Velká pozornost je v Občanské poradně Plzeň věnována *sledování kvality poskytovaných služeb*, kterou poradna prokázala i během nezávislých kontrol kvality prováděných roce 2002 a 2003 Ministerstvem práce a sociálních věcí, Magistrátem města Plzně a Asociací občanských raden. V červnu 2003 byl Občanské poradně Plzeň udělen certifikát kvality a poradna byla zařazena mezi organizace poskytující kvalitní poradenské služby (viz str. 16).

Od roku 2000 začala Občanská poradna Plzeň vedle občanského poradenství zaměřovat svou pozornost *na realizaci specializovaných projektů a na rozvoj spolupráce s dalšími neziskovými organizacemi*.

Ze specializovaných projektů lze jmenovat - Podpora a rozvoj poradenských služeb se zaměřením na romskou menšinu, Rozvoj občanského poradenství pro cizince v městě Plzni, Sociální reintegrace prostřednictvím kvalitního občanského poradenství, Podpora respektování pracovního práva a zájmu zaměstnanců a zaměstnavatelů o sociální dialog, S občany města Plzně o Evropské unii, Odborné poradenství pro nestátní neziskové organizace a další. V rámci některých uvedených projektů realizuje Občanská poradna Plzeň přednáškové, vzdělávací, školicí, konzultační a expertní služby pro veřejnost, státní i nestátní organizace a vytváří a poskytuje odborný a metodický materiál z oblasti své poradenské činnosti.



V oblasti spolupráce s neziskovými organizacemi poskytuje Občanská poradna Plzeň v rámci společných projektů své poradenské služby pro „povodňové“ klienty Diecézní charity Plzeň, pro klientky Centra dětí a rodičů a pro klienty Společenství „Začít spolu“. Společný projekt byl realizován také s Centrem pro komunitní práci - Západní Čechy.

Uvedené specializované aktivity Občanské poradny Plzeň jsou nyní realizovány v rámci nově definovaných programů Sociální integrace, Poradenství NNO a Vzdělávací aktivity pro veřejnost.

Občanská poradna Plzeň se snaží zúročit zkušenosti nabyté poradenskou praxí 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 a v povodňovém štábu Plzeňského kraje.

Kontakty:

Občanská poradna Plzeň

Barrandova 8

326 00 Plzeň

tel.: 377 456 468

fax: 377 456 467

mobil: 777 964 563

www.opplzen.cz

e-mail: poradna@opplzen.cz

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

(vzhledem k velkému zájmu klientů doporučujeme předchozí telefonické objednání)



Plzeň - Vinice

Společenství „Začít spolu“

Strážnická 12

323 00 Plzeň

tel.: 377 549 312

ČT: 11:00 - 16:00

Plzeň - Bolevec

Centrum dětí a rodičů

1. ZŠ, Západní 18

323 00 Plzeň

Poslední středa v měsíci: 16.00 - 18.00



3. Zpráva o činnosti v roce 2003

Aktivity Občanské poradny Plzeň jsou za rok 2003 zhodnoceny v rámci čtyř nově konstituovaných specifických programů.

3.1. Občanské poradenství

Ačkoli Občanská poradna Plzeň v roce 2003 výrazně rozšířila spektrum své činnosti, jejím hlavním programem i nadále zůstává poskytování kvalitního občanského poradenství.

V rámci tohoto programu došlo v roce 2003 s ohledem na rostoucí zájem klientů o služby poradny především k přijetí nových zaměstnanců a rozšíření prostor poradny o novou konzultovnu. Ve spolupráci s občanským sdružením Společenství „Začít spolu“ poskytovala poradna jednou v týdnu své služby v Plzni - Vinicích a ve spolupráci s občanským sdružením Centrum dětí a rodičů každou poslední středu v měsíci v Plzni - Bolevci. Uvedená spolupráce i nadále pokračuje.

V roce 2003 se na poradnu obrátilo se žádostí o pomoc, radu či informace celkem 1 675 nových klientů. Celkový počet poskytnutých konzultací byl však 2 445 a to vzhledem k tomu, že někteří klienti navštíví poradnu vícekrát. Převažujícími klienty zůstali i v roce 2003 ženy. Poměr žen a mužů, kteří se na poradnu se svým dotazem obrátili, se však o něco málo sblížil. Klienti kontaktovali Občanskou poradnu Plzeň nejčastěji formou osobní návštěvy v poradně, ale také telefonem, dopisem a prostřednictvím elektronické pošty. Nejčastější dotazy klientů byly z oblasti právního systému a právní ochrany, bydlení, rodiny a mezilidských vztahů, majetkoprávních vztahů, pracovněprávních vztahů, sociálních dávek, finanční a rozpočtové problematiky a pojištění.

V rámci programu Občanské poradenství realizovala Občanská poradna Plzeň v roce 2003 projekt *Podpora integrace seniorů v Občanské poradně Plzeň*, finančně podpořený z Programu pilotních (inovativních) projektů Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. Cílem projektu bylo zpřístupnit seniorům Občanskou poradnu Plzeň jako instituci, která jim poskytne prostor pro řešení jejich problémů a na jejíž činnosti se zároveň mohou aktivně podílet.

Občanská poradna Plzeň přizpůsobila uvedenému projektu propagaci poskytovaných služeb, zejména v rámci relací v Českém rozhlase Plzeň a navázala spolupráci s organizacemi sdružujícími občany v důchodovém věku. V rámci poradenské činnosti byly seniorům poskytnuty konzultace zaměřené především na řešení dotazů týkajících se problematiky bydlení a převodů majetku.

Pro studenty Univerzity třetího věku v Plzni uspořádala Občanská poradna Plzeň informativní přednášku o účelu, činnostech a způsobu poskytování služeb občanského poradenství. Zájem účastníků přednášky přinesl aktivní spolupráci s pěti dobrovolníky z řad seniorů, kteří se v současné době připravují na práci poradce.



Občanská poradna Plzeň klade velký důraz na kvalitu poskytovaných služeb. V rámci projektu *Občanská poradna - odborné vzdělávání pracovníků Občanské poradny Plzeň v jednotlivých oblastech práva*, podpořeného Programem pilotních (inovativních) projektů Ministerstva práce a sociálních věcí ČR a Nadací rozvoje občanské společnosti, uspořádala poradna v průběhu roku 2003 cyklus sedmi odborných seminářů. Cílem seminářů bylo seznámit pracovníky Občanské poradny Plzeň, ale i dalších nestátních neziskových organizací s již platnými, ale i připravovanými změnami zákonů o nemocenském, sociálním a zdravotním pojištění. Dalšími tématy byly systém poskytování dávek státní sociální podpory a sociální péče, specifika práce s romským klientem a sociální politika s ohledem na romskou menšinu.

Mimo uvedený projekt absolvovali poradci také školení týkající se problematiky bydlení, soudního řádu správního a důchodového zabezpečení.

Také v roce 2003 proběhly v Občanské poradně *nezávislé kontroly kvality poskytovaných služeb*. 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 (viz str. 16).

3.2. Sociální integrace

Vzhledem k tomu, že služby Občanské poradny Plzeň jsou určené všem a poradna si uvědomuje velkou společenskou různorodost existující v naší společnosti, realizuje Občanská poradna Plzeň již několik let specializované projekty, jejichž cílem je zpřístupnit poradnu jako instituci i těm, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením.

V roce 2003 dokončila Občanská poradna Plzeň realizaci svého projektu *Podpora a rozvoj poradenských služeb se zaměřením na romskou menšinu*, podpořeného z programu EU Phare 2000 - Program romské integrace Dživas jekhetane. Cílem projektu bylo 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 celých komunit.

Od června 2003 je Občanská poradna Plzeň partnerem občanského sdružení Společenství „Začít spolu“ v jeho projektu Podaná ruka realizovaného s podporou nadace Open Society Fund. V rámci této spolupráce poskytuje poradna občanské poradenství v Plzni - Vinicích.

Od srpna do prosince 2003 se Občanská poradna Plzeň podílela na projektu občanského sdružení Vize rokycanských Romů - Rozvoj romské komunity v Rokycanech. Pravidelně jednou týdně poskytovala poradna přímo v Rokycanech ve spolupráci s místními terénními pracovníky služby občanského poradenství.

V červnu 2003 se Občanská poradna Plzeň stala partnerskou poradnou pro Občanskou poradnu - Karlovy Vary, založenou Romským občanským sdružením Karlovy Vary. Občanská poradna Plzeň se jako člen Asociace občanských poraden podílí na šíření myšlenky občanského poradenství a v rámci toho poskytuje nově vzniklé poradně podporu při naplňování Minimálních standardů občanského poradenství a asistuje jí při přípravě na vstup do Asociace občanských poraden.

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 2003 realizovala Občanská poradna Plzeň za finanční podpory Nadace rozvoje občanské společnosti projekt *Odborné poradenství pro nestátní neziskové organizace*.

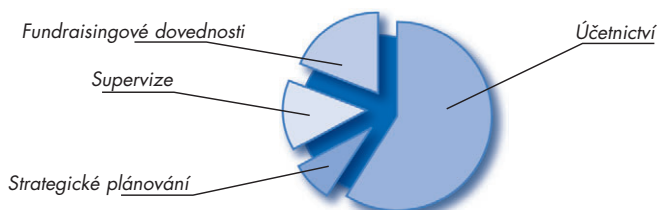
Poradenství bylo zaměřeno na čtyři základní oblasti profesního rozvoje organizace - strategické plánování, identifikace finančních zdrojů a získávání finanční podpory, vedení účetnictví a podpora kvality.

V oblasti strategického plánování bylo poradenství zaměřeno na přímé vedení procesu strategického plánování. Výsledkem byl zpracovaný strategický plán s hlavními směry rozvoje organizace a harmonogramem jeho implementace.

V oblasti identifikace finančních zdrojů proběhl dvoudenní seminář zaměřený na zlepšení dovedností pracovníků NNO v oblasti tvorby logických rámců vhodných pro zpracování velkých projektů organizací. Návazně probíhalo poradenství také formou individuálních konzultací zaměřených zejména na pomoc při zpracování konkrétních projektů.

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.

V oblasti podpory kvality byla pro pracovníky zapojených organizací realizována rozvojová supervize, a to jak skupinová tak individuální s ohledem na potřeby a požadavky těchto organizací.





V červenci 2003 získala Občanská poradna Plzeň z programu EU Phare 2002 - Dlouhodobá udržitelnost rozvoje občanské společnosti prostředky na podporu svého projektu *Zavedení fundraisingových aktivit v praxi Občanské poradny Plzeň a podpora dlouhodobé finanční udržitelnosti nevládních neziskových organizací Plzeňského kraje*. 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 dárci, kteří mohou přispět k zajištění finanční soběstačnosti poradny, ale i ostatní NNO v Plzeňském kraji.

Prostřednictvím diverzifikace zdrojů implementací fundraisingových plánů chce Občanská poradna Plzeň přispět ke zvýšení své finanční soběstačnosti, a zajistit tak existenci a pokračování svých hlavních programů. Občanská poradna Plzeň klade důraz na vlastní aktivitu v realizaci fundraisingu.

Prostřednictvím zajištění workshopů zaměřených na poznání metod a nástrojů fundraisingu přispívá poradna ke zlepšení dovedností ostatních NNO v Plzeňském kraji v oblasti fundraisingu. V rámci projektu byl v roce 2003 pod vedením kvalifikovaného lektora realizován první dvoudenní workshop zaměřený na poznání teoretických základů fundraisingu, ale také na praktické návčivky.

3.4. Vzdělávací aktivity pro veřejnost

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.

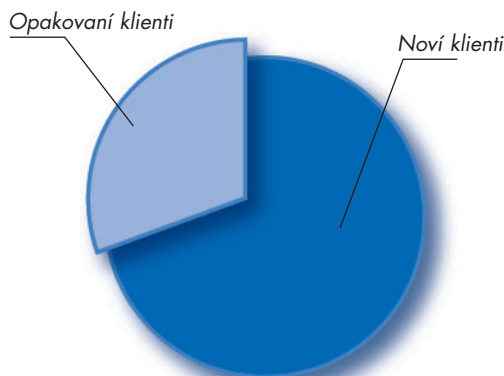
V rámci tohoto programu spolupracuje Občanská poradna Plzeň s Českým rozhlasem Plzeň a je pravidelným příspěvatelem do jeho rubriky zaměřené na rady posluchačům. V pravidelných týdenních rubrikách byly počátkem roku 2003 odvysílány příspěvky vztahující se k problematice bydlení, od dubna do konce roku pak byly tématem dávky státní sociální podpory a sociální péče.

Další aktivitou v této oblasti bylo uspořádání cyklu pěti seminářů v rámci projektu *S občany města Plzně o Evropské unii*, podpořeného projektem Ministerstva zahraničních věcí ČR *S občany o EU*. Cílem seminářů bylo přiblížit zájemcům dopad vstupu České republiky do Evropské unie a to zejména v oblasti sociálního zabezpečení osob pohybujících se v rámci EU, ochrany práv spotřebitele, pracovněprávních vztahů, práv národnostních a etnických menšin a fungování státní správy a samosprávy. Semináře byly vedeny odborníky z Právnické fakulty Západočeské univerzity. V závěru roku byl vydán informační bulletin, který shrnuje základní informace ze všech uskutečněných seminářů.

4. Statistické údaje

Základní údaje

počet nových klientů	1 675
počet opakovaných klientů	770
počet dotazů	2 172
celkový počet konzultací	2 445



Charakteristika klientů

ženy	56,69 %
muži	30,41 %
více klientů	10,33 %
organizace	2,57 %

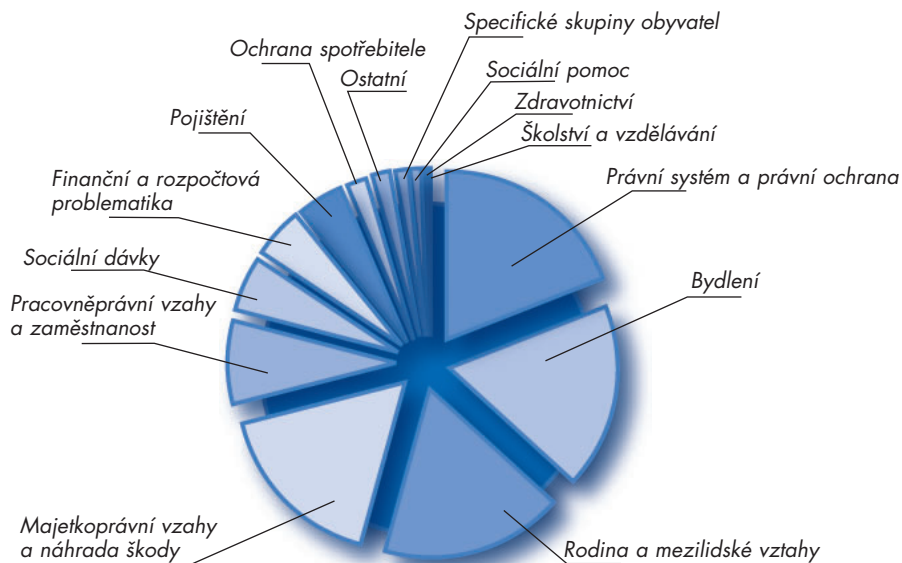
Druh kontaktu

návštěva klienta v poradně	1733
telefon	530
email	110
dopis	62
návštěva v bytě klienta	7
asistence	3



Statistické třídění dotazů

	počet dotazů	%
Právní systém a právní ochrana	414	19,06
Bydlení	385	17,73
Rodina a mezilidské vztahy	380	17,50
Majetkoprávní vztahy a náhrada škody	364	16,76
Pracovně právní vztahy a zaměstnanost	174	8,01
Sociální dávky	114	5,25
Finanční a rozpočtová problematika	105	4,83
Pojištění	96	4,42
Ochrana spotřebitele	41	1,89
Ostatní	37	1,70
Specifické skupiny obyvatel	27	1,24
Sociální pomoc	23	1,06
Zdravotnictví	6	0,28
Školství a vzdělávání	6	0,28





5. Finanční zpráva

Výnosy

Přijaté dary	339 667,50 Kč
Přijaté dotace	1 371 492,09 Kč
Přijaté úroky	2 564,28 Kč
Tržby z prodeje služeb	353 192,90 Kč
Přijaté členské příspěvky	- Kč
Ostatní provozní výnosy	6 750,10 Kč

Výnosy celkem **2 073 666,87 Kč**

Náklady

Materiálové

Kancelářské potřeby	58 462,68 Kč
Kancelářské zařízení	165 921,00 Kč
Odborná literatura	10 551,30 Kč
Ostatní nákupy	3 768,80 Kč

Materiálové náklady celkem **238 703,78**

Služby

Cestovné	11 112,00 Kč
Poštovné	4 883,70 Kč
Občerstvení	10 593,60 Kč
Školení, semináře	6 450,00 Kč
Fax, telefon	73 698,66 Kč
Nájemné, spotřeba energií	58 225,19 Kč
Propagace	42 808,20 Kč
Vedení účetnictví, poradenství	66 000,00 Kč
Právní služby	34 000,00 Kč
Auditor	42 899,00 Kč
Supervizor	25 468,00 Kč
Služby spojené s realizací projektů	339 876,00 Kč
Opravy a údržba	9 225,20 Kč
Software	21 940,00 Kč
Ostatní služby	52 024,70 Kč

Služby celkem **799 204,25 Kč**



Osobní náklady

Mzdy zaměstnanců	699 195,00 Kč
Sociální pojištění	157 751,00 Kč
Zdravotní pojištění	52 395,00 Kč
Zák. pojištění Kooperativa	2 080,00 Kč
Osobní náklady celkem	911 421,00 Kč

Ostatní

Bankovní poplatky	8 689,14 Kč
Kurzové ztráty	63 228,08 Kč
Poskytnuté příspěvky	3 000,00 Kč
Ostatní	5 498,16 Kč
Ostatní náklady celkem	80 415,38 Kč

Náklady celkem

2 029 744,41 Kč

Rozpis přijatých grantů

NROS	440 414,48 Kč
Commission of the European Communities	253 764,71 Kč
MPSV	351 600,00 Kč
Město Plzeň	310 000,00 Kč
Nadace Via	20 000,00 Kč
Dary od fyzických osob	9 667,50 Kč

Stav účtu

Stav účtu k 31. 12. 2003	579 188,25 Kč
Stav pokladny k 31. 12. 2003	19 321,50 Kč

Celkem

598 509,75 Kč

Audit účetní závěrky občanského sdružení Občanská poradna Plzeň provedla dne 17. 3. 2004 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. 2003 a výsledku hospodaření za rok 2003 v souladu se zákonem o účetnictví a příslušnými předpisy České republiky.



6. Poděkování

Jako každoročně patří tento prostor všem, kteří se podíleli na činnosti Občanské poradny Plzeň a svou obětavou a profesionální prací přispěli k jejímu rozvoji a dobrým výsledkům. Občanská poradna děkuje zaměstnancům sdružení, členům orgánů sdružení, dobrovolným pracovníkům, externím spolupracovníkům a svým dalším příznivcům.

Děkujeme také všem, kteří důvěru v naše poslání a naši schopnost ho smysluplně naplnit vyjádřili finanční podporou:

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

Ing. Štěpánka Syrovátková
ředitelka Občanské poradny Plzeň



Projekt Sociální reintegrace menšin
prostřednictvím kvalitního občanského poradenství
je financován z programu EU Phare Access 99



ASOCIACE
OBČANSKÝCH
PORADEN

CERTIFIKÁT KVALITY

Asociace občanských poraden

tímto stvrzuje, že

Občanská poradna Plzeň

IČO: 69 46 08 33

splňuje

Standardy kvality Asociace občanských poraden

Spencer Hand
.....
předseda
Asociace občanských poraden

10. srpna 2003
.....
datum

Renata Skalická
.....
ředitel
Koordinačního centra AOP

Jan Beran
sazba & tisk 
602 421 871



Vydala:
Občanská poradna Plzeň
náklad 500 výtisků



Výroční zpráva za rok 2003 byla vydána v rámci projektu Občanské poradny Plzeň podpořené z programu EU Phare 2002 – Dlouhodobá udržitelnost rozvoje občanské společnosti.