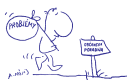


## Výroční zpráva za rok 2005



# 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 .....	5
3. Zpráva o činnosti v roce 2005 .....	6
3.1. Zaměření na kvalitu .....	6
3.2. Jednotlivé programy Občanské poradny Plzeň v roce 2005 .....	7
3.2.1. Občanské poradenství .....	7
3.2.2. Sociální integrace .....	9
3.2.3. Poradenství NNO .....	9
3.2.4. Vzdělávací aktivity pro veřejnost .....	9
4. Statistické údaje .....	10
5. Finanční zpráva .....	12
6. Řekli a napsali o Občanské poradně Plzeň .....	14
7. Poděkování .....	15



# 1. Slovo úvodem

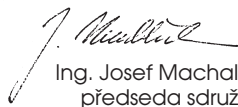
Vážení přátelé,

předkládáme Vám výroční zprávu Občanské poradny Plzeň za rok 2005. Rok 2005 byl zaměřen zejména na zvyšování kvality – jak kvality služeb poskytovaných naší poradnou, tak také na pomoc ve zvyšování kvality dalších nestátních neziskových organizací Plzeňského kraje.

Vedle těchto aktivit jsme nadále poskytovali občanské poradenství v Plzni a Rokycanech, pracovali v odborných komisích města, zapojili se do procesu komunitního plánování, pořádali přednášky pro veřejnost a poskytovali odborné poradenství nestátním neziskovým organizacím.

Bližší informace o tom, jak jsme se těchto úkolů zhostili a s jakým výsledkem se můžete dočíst právě v této zprávě.

Mé poděkování patří Vám všem, kteří se o Občanskou poradnu Plzeň zajímáte a také Vám, kteří jste se na činnosti Občanské poradny Plzeň v roce 2005 podíleli přímou prací, spoluprací, finanční či materiální pomocí.



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.

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 roce 2005 byli členy výkonného výboru:

**Ing. Josef Machalíček**

**Ing. Štěpánka Syrovátková**

**Ing. Hana Pudelská**

Výkonný výbor řídil volený předseda sdružení:

**Ing. Josef Machalíček**

#### Kontrolní komise

Kontrolní komise je kontrolním orgánem sdružení, vykonává dohled nad hospodařením a majetkem sdružení, za svou činnost odpovídá valné hromadě. Kontrolní komise je složena ze zvolených členů sdružení. V roce 2005 byla členem kontrolní komise: **Michaela Šimůnková**.

#### Ředitel sdružení

Ředitel sdružení je spolu s předsedou sdružení statutárním zástupcem sdružení. Za svou činnost odpovídá výkonnému výboru a valné hromadě sdružení. Ředitel sdružení je jmenován výborem sdružení. Ředitelem sdružení v roce 2005 byla: **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.**

Společně s dalšími členskými organizacemi Asociace občanských poraden se snaží Občanská poradna Plzeň **upozorňovat příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů ve snaze ovlivnit vývoj politiky a sociálních služeb.**

Své poslání realizuje Občanská poradna Plzeň ve **čtyřech specifických programech:**

Občanské poradenství

Sociální integrace

Poradenství pro nestátní neziskové organizace (NNO)

Vzdělávací aktivity pro veřejnost



## 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	16:00 - 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 - 16:00

### 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



## 3. Zpráva o činnosti v roce 2005

### 3.1. Zaměření na kvalitu

Snaha poskytovat kvalitní služby je od počátku nedílnou součástí činnosti Občanské poradny Plzeň. Poradna má za tímto cílem vypracovány podrobné interní směrnice a provozní manuály, její úsilí bylo opakovaně během let 2002 a 2003 potvrzeno i nezávislými kontrolami kvality prováděnými Ministerstvem práce a sociálních věcí, Magistrátem města Plzně a Asociací občanských poraden. Přesto, nebo možná právě proto, se v roce 2005 věnovala Občanská poradna Plzeň problematice kvality v sociálních službách ještě usilovněji, a to především v souvislosti s připravovaným Zákonem o sociálních službách a zavedením standardů kvality sociálních služeb.

Občanská poradna Plzeň se problematice kvality služeb věnovala v roce 2005 na několika úrovních. Tým jejích pracovníků se věnoval popisu kvalitní služby občanského poradenství a uváděl v soulad realizovanou praxi s optimální představou – vznikl tak např. soubor interních pravidel a předpisů, byl dopracován systém zaškolování, vzdělávání, hodnocení a odměňování pracovníků Občanské poradny Plzeň.

Dále se organizace přímo podílela na tvorbě interních **standardů kvality Asociace občanských poraden**, které jsou v některých ohledech více uzpůsobeny poslání a fungování občanského poradenství.

Připravila také nový **projekt Posílení kapacity NNO prostřednictvím naplňování standardů kvality**, jehož cílem je podpora nestátních neziskových organizací Plzeňského kraje při zavádění a naplňování standardů kvality.

To, že se Občanská poradna Plzeň nevěnuje zvyšování kvality jen teoreticky, ale opravdu se snaží uplatňovat standardy kvality i ve své každodenní práci, potvrdila dvě **významná ocenění**, která byla organizaci v roce 2005 udělena. V auditu kvality Asociace občanských poraden získala Občanská poradna Plzeň **certifikát kvality** a byla zařazena mezi organizace poskytující **vysoce kvalitní služby v souladu se standardy kvality občanských poraden AOP**. Dále byla Občanské poradně Plzeň udělena v roce 2005 **Cena kvality v kategorii poskytovatelů sociálních služeb pro osoby ohrožené sociálním vyloučením**, vyhlašovaná časopisem Sociální péče.

Zároveň se Občanská poradna Plzeň připravovala na to, aby mohla v roce 2006 zatím dobrovolně podstoupit hodnocení podle standardů kvality MPSV a ověřit tak míru své připravenosti na posuzování kvality služeb dle závazné metodiky.



---

## 3.2. Jednotlivé programy Občanské poradny Plzeň v roce 2005

### 3.2.1. Občanské poradenství

V programu **Občanské poradenství** byly v roce 2005 realizovány dva projekty: projekt **Rozvoj občanské poradny** finančně podpořený Městem Plzeň a projekt **Občanská poradna** finančně podpořený Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR.

V rámci těchto projektů poskytovala Občanská poradna Plzeň občanské poradenství **založené na čtyřech základních principech – bezplatnost, diskrétnost, nestrannost a nezávislost.**





Občanské poradenství, které je hlavním posláním organizace, se v roce 2005 rozvíjelo nejen s ohledem na kvalitu, ale nadále se zvyšoval i zájem uživatelů služeb. **Na poradnu se obrátilo se žádostí o pomoc, radu či informace celkem 2 519 nových uživatelů služeb. Celkový počet poskytnutých konzultací,** tedy včetně opakovaných návštěv uživatelů, byl 3 972. Počet uživatelů, kteří využili služeb poradny opakovaně, narostl ve srovnání s rokem 2004 přibližně o čtvrtinu. Mezi uživateli Občanské poradny Plzeň převažovaly ženy.

Uživatelé služeb kontaktovali poradnu nejčastěji formou osobní návštěvy v poradně, stoupl počet telefonních kontaktů, menší část uživatelů služeb se na poradnu obracela dopisem a prostřednictvím e-mailu. Mezi dotazy uživatelů převažovaly dotazy z oblastí majetkoprávních vztahů, kde byl zaznamenán také největší meziroční nárůst (5%). Nejčastěji šlo o otázky dědictví a společného jmění manželů. Dále se dotazy týkaly problematiky právního systému a právní ochrany (nejčastěji občanské soudní řízení, výkon rozhodnutí a exekuční rozhodnutí), rodiny a mezilidských vztahů (především vyživovací povinnost rodičů a dětí, rozvod, vyživovací povinnost mezi manželi), bydlení (problémy při zániku nájmu, s trvalým bydlištěm a hlášením pobytu, práva a povinnosti pronajímatele a nájemce), pracovněprávních vztahů a zaměstnanosti (nejvíce práva a povinnosti z pracovního poměru a zánik pracovního poměru) a sociálních dávek. Mírně přibýlo ve srovnání s předchozím rokem dotazů z oblasti pojištění (hlavně invalidní důchod, nemocenská, zdravotní pojištění) a sociální pomoci.

V roce 2005 se také nadále rozvíjela činnost Občanské poradny Plzeň **ve městě Rokycany. Kontaktní místo poradny** bylo v provozu jednou týdně vždy ve středu. Občanská poradna Plzeň zde spolupracuje zejména s Diakoníí Českobratrské církve evangelické – Střediskem Přemysla Pittra, dále s Městským úřadem v Rokycanech a s Úřadem práce v Rokycanech.

Významně se v uplynulém roce také zvýšil počet dobrovolných pracovníků poradny. Pracovalo zde 10 dobrovolných poradců a 2 dobrovolníci vypomáhali při administrativě.

Stejně jako každý rok se v rámci snahy o zvyšování kvality poskytovaných služeb zúčastnili stálí i dobrovolní pracovníci poradny kromě standardního zaškolování také dalších specializovaných školení. Tentokrát byla zaměřena především na zlepšení dovedností poradců při práci s uživateli služeb.

Zkušenosti nabyté poradenskou praxí Občanská poradna Plzeň zúročila také **v odborné práci pro město Plzeň i Krajský úřad Plzeňského kraje.** Ředitelka Občanské poradny Plzeň se i v roce 2005 aktivně podílela na práci komisí Magistrátu města Plzně – Komise pro otázky integrace cizinců, Komise pro integraci etnických menšin a Komise pro sociální věci. Občanská poradna Plzeň byla zastoupena v povodňovém štábu Plzeňského kraje a v Panelu psychosociální pomoci Plzeňského kraje.



### 3.2.2. Sociální integrace

V rámci programu **Sociální integrace** realizovala Občanská poradna Plzeň projekt **Rozvoj občanského poradenství v romských komunitách**, podpořený Ministerstvem práce a sociálních věcí, jehož cílem bylo **zpřístupnit poradnu také klientům, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením, a přispět tak ke zlepšení situace jednotlivců i celých komunit**.

Dále byl v rámci tohoto programu realizován projekt **Specifikace rozvoje služeb pro dlouhodobě nezaměstnané**, podpořený z prostředků Operačního programu Rozvoje lidských zdrojů. Cílem projektu je specifikovat potřeby dlouhodobě nezaměstnaných a osob ohrožených dlouhodobou nezaměstnaností, zvýšit kvalitu poskytovaných služeb, rozšířit nabídku o další služby a posílit kapacity Občanské poradny Plzeň jako poskytovatele sociálních služeb se zaměřením na skupinu dlouhodobě nezaměstnaných nebo osob ohrožených dlouhodobou nezaměstnaností.

Do programu Sociální integrace lze zařadit i spolupráci Občanské poradny Plzeň na projektu **„Odstraňování subjektivních bariér v reintegraci matek s dětmi Plzeňského kraje na trh práce a do společnosti“**, který v rámci svého sociálního programu zajišťuje organizace Centrum dětí a rodičů.

### 3.2.3. Poradenství NNO

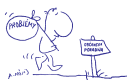
Také v programu Poradenství pro nestátní neziskové organizace se projevil větší důraz na kvalitu a zavádění standardů kvality. Program obecně si klade za cíl naplňovat poslání Občanské poradny Plzeň i nepřímo, a to podporou profesního rozvoje nestátních neziskových organizací, které svou činností a službou přispívají k tvorbě demokratického prostředí, podporujícího ochranu práv občanů.

Konkrétně byl v roce 2005 realizován nový projekt **Posílení kapacity NNO prostřednictvím naplňování standardů kvality**, podpořený z prostředků Evropského sociálního fondu. Cílem tohoto projektu bylo podpořit kvalitu sociálních služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi Plzeňského kraje formou individuálního poradenství k zavádění a naplňování standardů kvality v těchto organizacích. V rámci projektu byly nabízeny interní konzultace, audity kvality a individuální konzultace k jednotlivým standardům kvality.

### 3.2.4. Vzdělávací aktivity pro veřejnost

V programu **Vzdělávací aktivity pro veřejnost** vyvíjí Občanská poradna Plzeň dlouhodobější snahu **předcházet vzniku tíživých životních situací občanů** včasným poskytnutím informací o jejich právech a povinnostech.

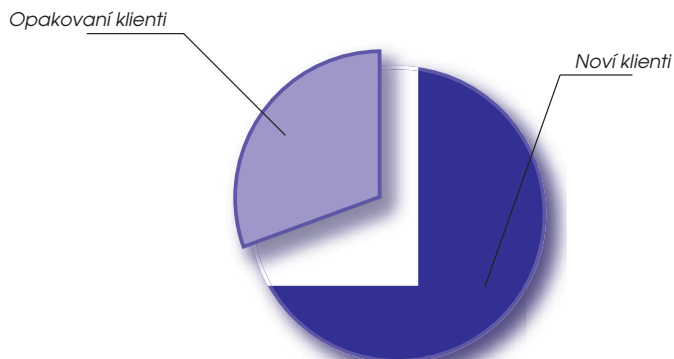
V roce 2005 byl realizován ucelený cyklus přednášek pro matky na a po mateřské dovolené.



## 4. Statistické údaje

### Základní údaje

		nárůst proti r. 2004
počet nových klientů	2 519	11 %
počet opakovaných klientů	1 453	26 %
počet dotazů	3 448	16 %
celkový počet konzultací	3 972	10 %



### Charakteristika klientů

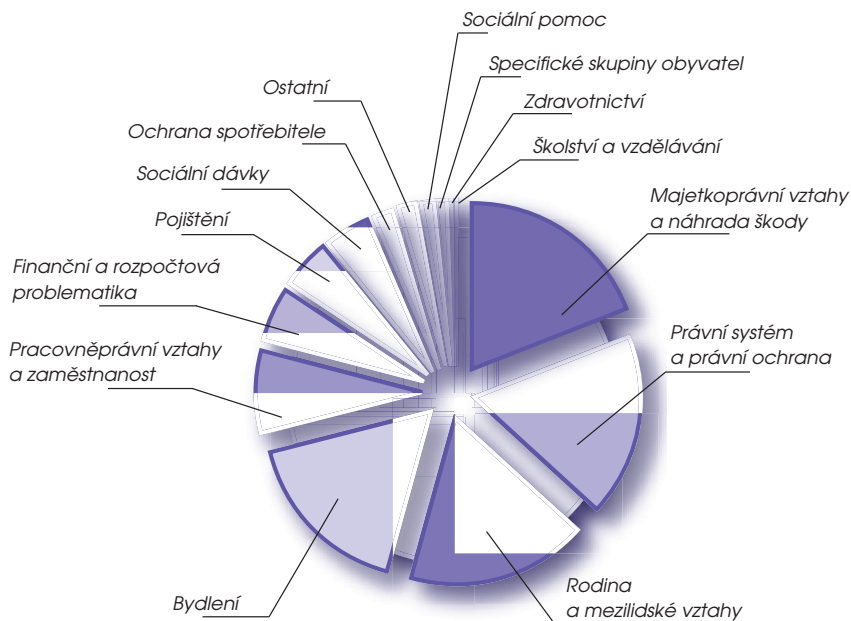
ženy	57,36 %
muži	29,77 %
více klientů	12,11 %
organizace	0,75 %
průměrný věk klienta	47,34 let

### Druh kontaktu

návštěva klienta v poradně	2 363
telefon	1 301
internet	235
dopis	70
návštěva v bytě klienta	3
asistence	1

## Statistické třídění dotazů

	počet dotazů	%
Majetkoprávní vztahy a náhrada škody	817	23,69 %
Právní systém a právní ochrana	628	18,21 %
Rodina a mezilidské vztahy	536	15,55 %
Bydlení	451	13,08 %
Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost	312	9,05 %
Finanční a rozpočtová problematika	193	5,60 %
Pojištění	179	5,19 %
Sociální dávky	132	3,83 %
Ochrana spotřebitele	78	2,26 %
Ostatní	48	1,39 %
Sociální pomoc	33	0,96 %
Specifické skupiny obyvatel	24	0,70 %
Zdravotnictví	13	0,38 %
Školství a vzdělávání	4	0,12 %





## 5. Finanční zpráva

### VÝNOSY

Přijaté dary	324 512,00 Kč
Přijaté dotace	2 060 471,11 Kč
Přijaté úroky	1 192,44 Kč
Tržby z prodeje služeb	192 346,00 Kč
Přijaté členské příspěvky	,00 Kč
Ostatní provozní výnosy	5 999,14 Kč

---

**VÝNOSY CELKEM** **2 584 520,69 Kč**

### NÁKLADY

#### Materiálové

Kancelářské potřeby	62 139,11 Kč
Kancelářské zařízení	206 083,42 Kč
Odborná literatura	16 336,17 Kč
Ostatní nákupy související s realizací projektů z fondů EU	5 773,62 Kč
Ostatní nákupy	9 578,57 Kč

**Materiálové náklady celkem** **299 910,89 Kč**

#### Služby

Spotřeba energií	14 526,50 Kč
Opravy a údržba	3 396,00 Kč
Cestovné	47 584,50 Kč
Poštovné	2 601,50 Kč
Školení, semináře	58 600,00 Kč
Poplatky za telefon, internet	80 782,64 Kč
Nájemné	20 000,00 Kč
Vedení účetnictví, poradenství	81 247,25 Kč
Právní služby	62 520,00 Kč
Auditor	52 863,00 Kč
Supervize, strategické plánování	22 174,00 Kč
Rozvojový audit	18 040,00 Kč
Služby spojené s realizací projektů	111 786,03 Kč
Dobrovolnická činnost	8 400,00 Kč
Ostatní služby	115 044,76 Kč

**Služby celkem** **699 566,18 Kč**



### Osobní náklady

Mzdy zaměstnanců	1 111 953,00 Kč
Sociální pojištění	265 797,00 Kč
Zdravotní pojištění	92 246,00 Kč
Štravenky	23 361,00 Kč
Zák. pojištění Kooperativa	3 899,00 Kč
<b>Osobní náklady celkem</b>	<b>1 497 256,00 Kč</b>

### Ostatní

Bankovní poplatky	8 032,64 Kč
Ostatní pojištění	5 500,00 Kč
Poskytnuté příspěvky	2 000,00 Kč
Ostatní	14 976,21 Kč
<b>Ostatní náklady celkem</b>	<b>30 508,85 Kč</b>

### NÁKLADY CELKEM

**2 527 241,92 Kč**

### ROZPIS PŘIJATÝCH GRANTŮ

Úřad práce	33 000,00 Kč
Plzeňský kraj	70 000,00 Kč
Město Plzeň	310 000,00 Kč
MPSV	731 700,00 Kč
NROS	544 696,25 Kč
NVF	884 129,71 Kč
Stav účtu k 31. 12. 2005	1 008 390,45 Kč
Stav pokladny k 31. 12. 2005	10 304,00 Kč
<b>Celkem</b>	<b>1 018 694,45 Kč</b>

Audit účetní závěrky občanského sdružení Občanská poradna Plzeň provedla dne 7. 3. 2006 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. 2005 a výsledku hospodaření za rok 2005 v souladu se zákonem o účetnictví a příslušnými předpisy České republiky.



## 6. Řekli a napsali o Občanské poradně Plzeň

### Co přináší práce v Občanské poradně Plzeň dobrovolníkům?

„Dobrý pocit z toho, že se díky této práci mohu stát pro někoho oporou a pomoci v těžkých životních situacích. Díky poradně jsem také získala nové přátele, nové zážitky a spoustu praktických zkušeností, které mi dávají pevné kameny do mého budoucího života.“

dobrovolnice Bc. Zuzana Kozická

„Asi nejdůležitější je určitá jistota v sebe samu, své vědomosti a dovednosti. Lidé tu chtěli slyšet můj názor, mé připomínky, obavy. Naučila jsem se nebýt ukvapená, ale přesto se rozhodovat rychle. Dostala jsem šanci zapojovat se do různých projektů, a tak poznat i něco jiného než poradenství. Stručně řečeno naskytl se mi pohled na „jiný svět“, do kterého jsem se zapojila, který rozvíjí všechny stránky mé osobnosti a ve kterém mám možnost být užitečná.“

dobrovolnice, v současné době stálá poradkyně Bc. Eva Štokingerová

### Jak vnímají služby Občanské poradny Plzeň uživatelé?

„S radami jsem byla vždy maximálně spokojena a pokaždé mi pomohly k vyřešení problému. Děkuji i za trpělivost, se kterou k mému problému přistupujete.“

Hana S.

„Moc děkuji za vyčerpávající odpověď. Vzor, který jste mi zaslali, je přesným příkladem toho, jak jsem uvažoval, že by závěš byla napsaná. Přeji Vám mnoho spokojených klientů, tak jako jsem spokojen já.“

Petr M.



## 7. Poděkování

Standardy kvality, na něž jsme se v roce 2005 zaměřili, jsou nepochybně pro zlepšování služeb Občanské poradny Plzeň velmi důležité. Mohly by však zůstat pouze kusem papíru, pokud by jim konkrétní lidé „nevdechli život“ a nepomáhali je realizovat. Proto bych ráda poděkovala všem zaměstnancům sdružení, členům orgánů sdružení, dobrovolným poradcům, externím spolupracovníkům a našim dalším příznivcům, že o zlepšování své práce i celé organizace společně usilují.

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

Statutární město Plzeň  
Plzeňský kraj  
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR  
Národní vzdělávací fond  
Nadace rozvoje občanské společnosti

Ing. Štěpánka Syrovátková  
ředitelka Občanské poradny Plzeň





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



Vydala:  
Občanská poradna Plzeň  
náklad 300 výtisků