

Výroční zpráva za rok 2008
Občanská poradna Plzeň, o.s.



Obsah

1.	Slovo úvodem.....	2
2.	Občanská poradna Plzeň, o.s.....	3
2.1.	Pracovníci občanských poraden	3
3.	Poslání a principy.....	4
4.	Historie	6
5.	Zpráva o činnosti v roce 2008	8
5.1.	Program občanské poradenství.....	9
5.2.	Program dluhové poradenství.....	10
5.3.	Program poradenství pro nestátní neziskové organizace	10
5.4.	Program vzdělávací aktivity pro veřejnost.....	11
6.	Fotografie z uskutečněných akcí	12
7.	Statistické údaje - kontaktní místo Plzeň v roce 2008.....	14
8.	Kontaktní místo Dobřany	16
9.	Hospodaření v roce 2008	19
10.	Poděkování	21
11.	Kontakty	22

1. Slovo úvodem...

Vážení přátelé, milí kolegové,

Rokem 2008 vstoupila Občanská poradna o.s. do desátého roku svého fungování. Člověk stojí v deseti letech teprve na prahu života, pokud však tohoto „věku“ dosáhne organizace, dá se považovat za „dospělou“.

Občanská poradna Plzeň vždy poskytovala kvalitní občanské poradenství a v srpnu loňského roku opět svou kvalitu potvrdila. Při kontrole kvality sociálních služeb ze strany Plzeňského kraje poradna dosáhla téměř maximálního možného počtu bodů. Věřím, že se v nadcházejícím desetiletí bude Občanská poradna Plzeň touto cestou dále ubírat. Doufám zároveň, že se nám také podaří rozšířit okruh našich zaměstnanců, abychom dokázali uspokojit stoupající zájem o naše služby.

Chtěl bych poděkovat novému osazenstvu a vedení Občanské poradny, kteří jdou ve šlépějích svých předchůdců a udržují chod poradny tak, aby uspokojili požadavky zájemců o službu a zároveň, aby služba splňovala kritéria kvality. Byl bych rád, kdyby v takto nastoupené cestě pokračovala Občanská poradna Plzeň i v letech následujících.



Ing. Josef Machalíček, předseda sdružení



2. Občanská poradna Plzeň, o.s.

Občanské sdružení Občanská poradna Plzeň je nestátní neziskovou organizací, která poskytuje občanské poradenství pro občany Plzně a okolí již 10 let.

Občanské poradenství je sociální službou pro všechny lidi v tíživé životní situaci, kteří si nedokáží pomoci sami. Podle § 37 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách spadá občanské poradenství pod *tzv. odborné sociální poradenství*, které je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob.

2.1. Pracovníci občanských poraden

Základním principem občanského poradenství je, že občan pomáhá občanovi.

V poradnách proto pracují lidé ochotní pomáhat druhým, lidé s dobrými komunikačními schopnostmi, s chutí vyhledávat nové informace a učit se novým věcem. Jsou jimi stálí zaměstnanci i dobrovolní pracovníci.

Každý poradce prochází zhruba půlročním školením zaměřeným na osvojení si znalostí a dovedností pro vedení poradenského rozhovoru a práci s klienty. Celý kurz je koncipován tak, aby se podle něj mohl zaučit člověk z jakéhokoliv oboru.



3. Poslání a principy

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
- 📍 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

Principy občanského poradenství, které Občanská poradna Plzeň garantuje,
jsou:

BEZPLATNOST – NEZÁVISLOST – NESTRANNOST - DISKRÉTNOST

Občanská poradna Plzeň se snaží naplňovat své poslání pomocí čtyř
programů:

- 🌀 Občanské poradenství
- 🌀 Dluhové poradenství
- 🌀 Poradenství pro nestátní neziskové organizace
- 🌀 Vzdělávací aktivity pro veřejnost

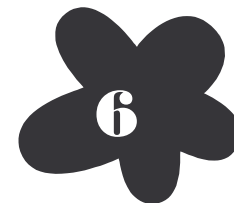


4. Historie

Občanské poradenství vzniklo ve 20. letech 20. století **ve Velké Británii**. Jednalo se o snahu státu podpořit takovou instituci, která by informovala občany o systému sociální péče. Za II. světové války se občanské poradny zaměřily na komplexní podporu a pomoc lidem zasaženým válkou. Jejich nová funkce se ukázala potřebnou i po skončení války. V současnosti existuje ve Velké Británii zhruba 3 000 poradenských míst.

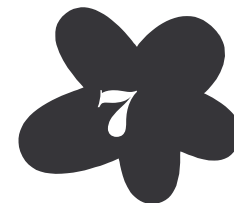
V České republice se občanské poradenství systematictěji rozvíjí teprve od roku 1996, kdy se sešli zástupci šesti neziskových organizací s cílem vytvořit síť poraden podle britského vzoru. Založili Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden, které se v roce 1998 přejmenovalo na Asociaci občanských poraden (AOP). V současnosti sdružuje AOP 39 poraden na 56 místech České republiky.

Občanská poradna Plzeň 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 prostorů (Barrandova 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
- Ⓢ prosinec 2005 – byli jsme 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, vyhlašovanou časopisem Sociální péče; na konci roku 2006 jsme se také přestěhovali do nových vlastních prostor v Koterovské ulici č. 41
- Ⓢ rok 2007 – upřesnili jsme procedurální postupy v souvislosti s účinností zákona 108/2006 Sb. při poskytování odborného sociálního poradenství
- Ⓢ rok 2008 Vám blíže přiblížíme v následující kapitole

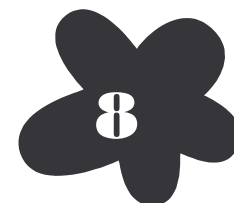


5. Zpráva o činnosti v roce 2008

Rok 2008 byl pro Občanskou poradnu významný v několika ohledech. V lednu 2008 vydala organizace Člověk v tísni o.p.s. ve spolupráci s Občanskou poradnou Plzeň informační brožuru Dluhová problematika, která má za úkol pomáhat v boji proti vzrůstající předluženosti českých domácností a je určena jak občanům, tak sociálním pracovníkům a poradcům, kteří se touto problematikou zabývají.

V tomto roce rovněž proběhl projekt „Dluhové poradenství pro občany“. V jeho rámci byla vytvořena Metodika protidluhového poradenství, bylo poskytováno poradenství na základě této metodiky, uskutečnily se přednášky pro veřejnost a v závěru roku proběhla odborná konference s názvem „Od předpokladů k faktům v dluhové problematice“.

Protože byl rok 2008 také desátým rokem fungování Občanské poradny Plzeň, proběhla 11. září oslava tohoto výročí. Její součástí bylo mimo jiné ocenění osobností, které během uplynulých let významně přispěly k činnosti OP.



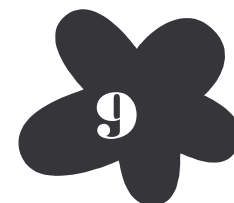
5.1. Program občanské poradenství

V tomto roce byl kladen důraz zejména na tvorbu nových metodik a vzdělávání zaměstnanců OP Plzeň. Byla vytvořena metodika „Průběh sociální služby občanské poradenství“, kde je detailně popsána role sociálního pracovníka při poskytování služby, průběh jednání se zájemcem o službu, uzavírání smlouvy a individuální plánování. Poradenský proces vychází z Eganova modelu.

Proběhlo i několik školení pro pracovníky OP Plzeň – jedna část se zaměřila na další vzdělávání v oblasti poradenství a metodik, druhá se týkala prohloubení znalostí z oblastí, ve kterých Občanská poradna Plzeň poskytuje rady a informace; jednalo se např. o oblast bydlení, pracovněprávní vztahy nebo nově dluhová problematika a insolvenční zákon.

Důraz na poskytování kvalitní služby se projevil při inspekci kvality sociálních služeb z Plzeňského kraje – Občanská poradna Plzeň získala 142 bodů ze 144 možných a nebyla shledána žádná závažná pochybení.

Bohužel se v uplynulém roce OP opět potýkala s nedostatkem finančních prostředků, provoz byl proto zajišťován s minimálním možným počtem zaměstnanců. Logicky se tato situace projevila v počtu poskytnutých konzultací – 1041 uživatelům služeb bylo poskytnuto 1391 konzultací, což je o více než 200 uživatelů méně než v roce předchozím.



5.2. Program dluhové poradenství

Na zvyšující se počet konzultací z oblasti dluhové problematiky Občanská poradna Plzeň reagovala uskutečněním projektu „Dluhové poradenství pro občany“.

Během projektu byla vytvořena Metodika protidluhového poradenství, která slouží pracovníkům OP Plzeň jako nástroj pro tento specifický druh poradenství. V průběhu roku se uskutečnilo několik seminářů pro studenty středních škol na téma Finanční gramotnost a dluhová problematika. Projekt byl zakončen na konci roku konferencí pro odbornou veřejnost s názvem „Od předpokladů k faktům v dluhové problematice“ pod záštitou Dagmar Terelmešové, členky Rady Plzeňského kraje pro oblast sociálních věcí.

V tomto roce také Občanská poradna Plzeň připravila ve spolupráci s organizací Člověk v tísni vzdělávací příručku Dluhová problematika – ta je určena jak občanům, tak pracovníkům organizací, kteří se ve své profesi setkávají s problémem předluženosti domácností.

5.3. Program poradenství pro nestátní neziskové organizace

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

5.4. Program vzdělávací aktivity pro veřejnost

V rámci projektu „Dluhové poradenství pro občany“ proběhlo 13 seminářů pro studenty plzeňských středních škol, kterých se zúčastnilo bezmála 300 mladých lidí a učitelů. Během setkání se studenti seznámili s dluhovou problematikou obecně, se zkušenostmi poradců Občanské poradny Plzeň, zkusili si sami sestavit rodinný rozpočet a na závěr byl prostor pro dotazy a diskusi. Semináře se setkaly s poměrně velkým ohlasem a zazněl požadavek ohledně jejich pokračování.

Vzhledem k omezeným finančním prostředkům se Občanské poradně Plzeň nepodařilo v tomto roce rozšířit své služby o další přednášky s důrazem na prevenci tíživých životních situací. V budoucnosti by se měly tyto přednášky opět uskutečňovat, nově budou zaměřeny také na zájemce o službu - seniory.



6. Fotografie z uskutečněných akcí

**Výročí 10 let
(11.9.2008)**



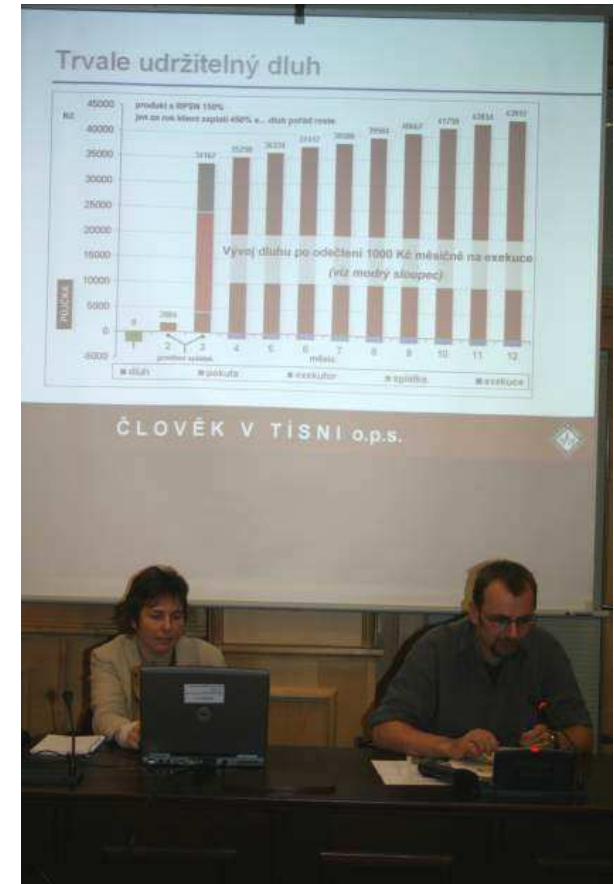
Oslava se konala v objektu Evangelické církve metodistické na Bolevecké návsi v Plzni. Byly zde oceněny osobnosti, které během uplynulých 10 let významně přispěly k rozvoji Občanské poradny Plzeň. Součástí ocenění bylo i vystoupení improvizální divadelní skupiny P.I.V.O. a Výkřik. Pro všechny zúčastněné na závěr zazpíval soubor Touch of Gospel v komorní sestavě.



Konference: Dluhová problematika (14.12.2008)



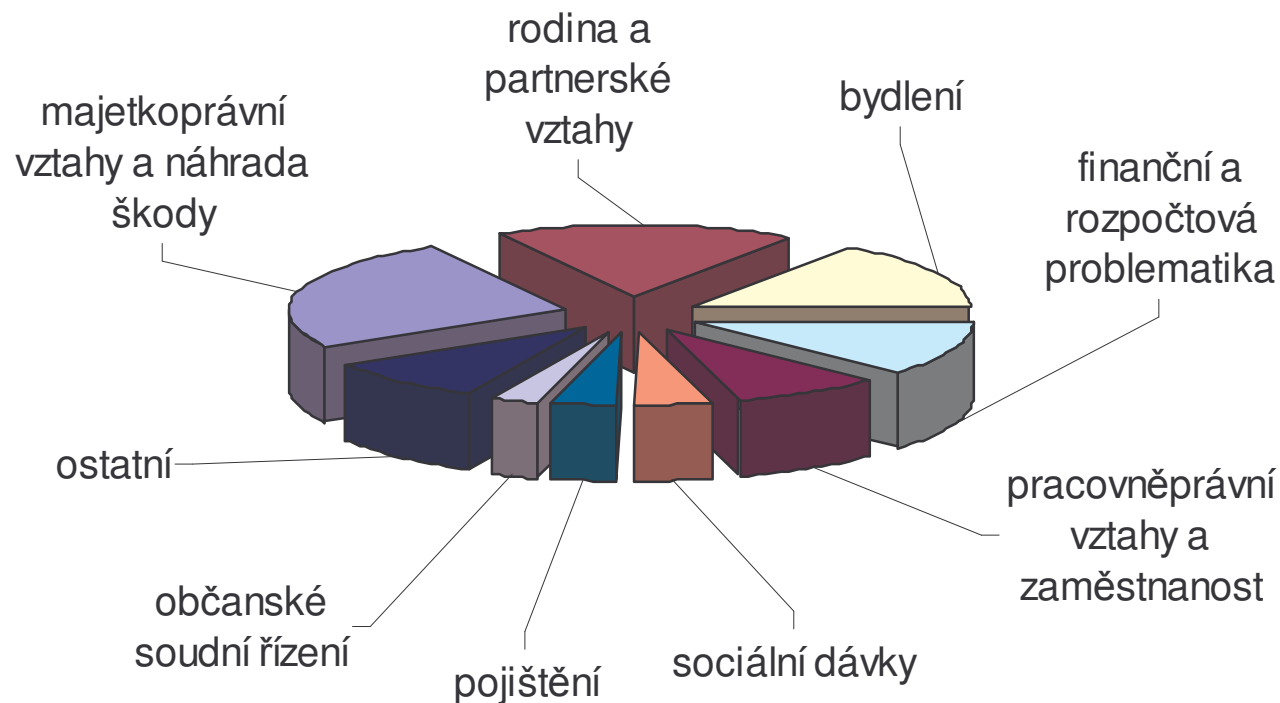
Konference se uskutečnila v jednacím sále Krajského úřadu Plzeňského kraje. Zúčastnilo se jí 70 účastníků, mimo jiné zástupci organizací Diakonie ČCE, Člověk v tísni, Charita, Ledovec, Probační a mediační služba, Fond ohrožených dětí, atd. Bylo předneseno 5 příspěvků k tématu zadlužování a protidluhového poradenství. V závěru konference byl prostor pro diskuzi.



7. Statistické údaje - kontaktní místo Plzeň v roce 2008

Statistické třídění dotazů:

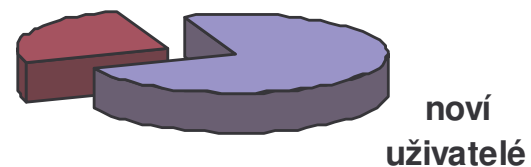
Majetkoprávní vztahy a náhrada škody	336	Sociální dávky	57
Rodina a partnerské vztahy	234	Pojištění	54
Bydlení	208	Občanské soudní řízení	34
Finanční a rozpočtová problematika	156	Ostatní	131
Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost	121		



Základní údaje:

Celkový počet konzultací	1391
Počet dotazů	1331
Počet nových uživatelů	1041
Počet opakovaných uživatelů	350

opakovaní
uživatelé

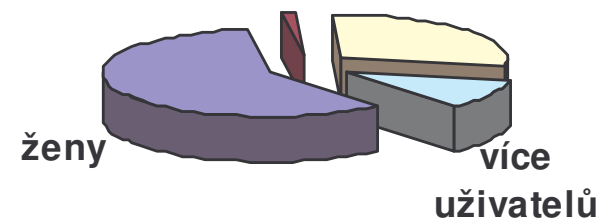


Charakteristika nových uživatelů:

Ženy	612
Muži	298
Více uživatelů	115
Organizace	16

organizace

muži

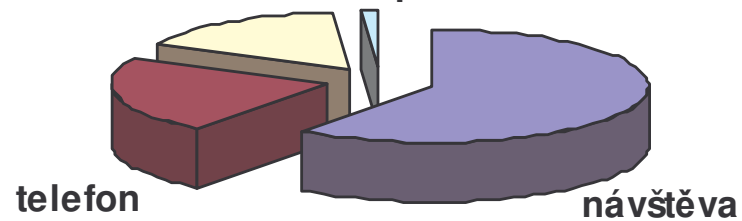


Druh kontaktu:

Návštěva	840
Telefon	309
Internet	223
Dopis	19

internet

dopis



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.

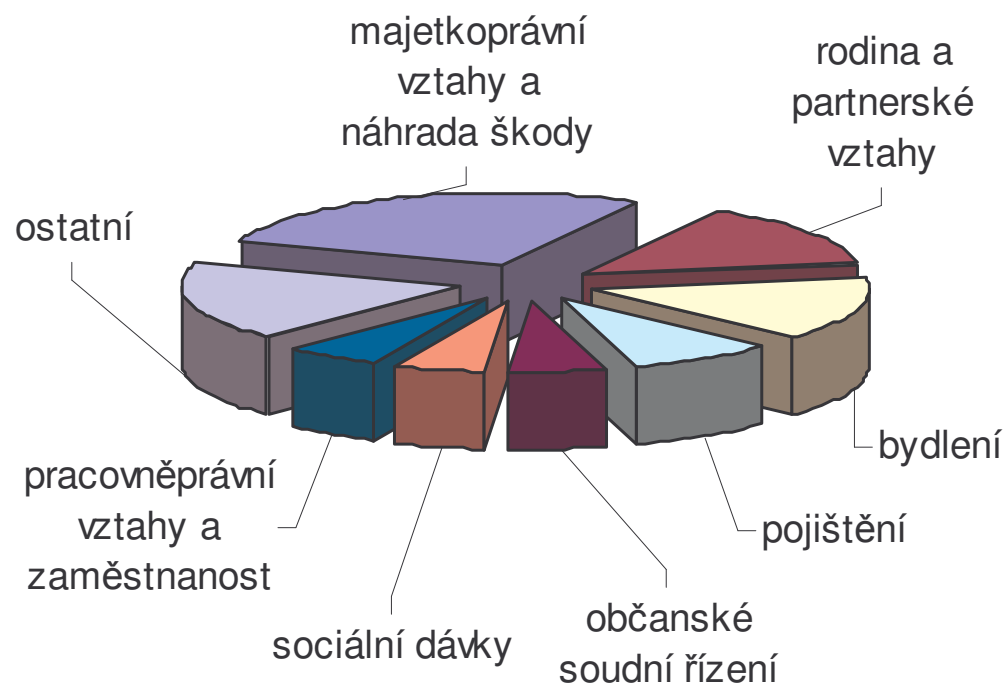
Služba občanského poradenství je poskytována v prostorech **Městského kulturního střediska v Dobřanech**, Náměstí T. G. Masaryka 5.

Činnost Občanské poradny byla do dubna 2008 financována z projektu „Centrum vzdělávání a volného času“, který realizovalo město Dobřany. Od května 2008 je provoz Občanské poradny na základě předchozí úspěšné spolupráce financován z rozpočtu města.

Z následujících statistik vyplývá, jaké je rozdělení uživatelů služeb Občanské poradny v Dobřanech, a to z pohledu oblasti dotazů a z pohledu specifikace uživatele služeb.

Statistické třídění dotazů:

Majetkoprávní vztahy a náhrada škody	46	Občanské soudní řízení	10
Rodina a partnerské vztahy	25	Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost	9
Bydlení	24	Sociální dávky	9
Pojištění	14	Ostatní	31



Základní údaje:

Celkový počet konzultací	188
Počet dotazů	168
Počet nových uživatelů	102
Počet opakovaných uživatelů	86

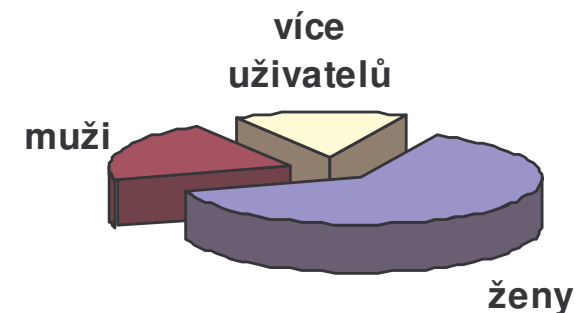
opakovaní
uživatelé



noví
uživatelé

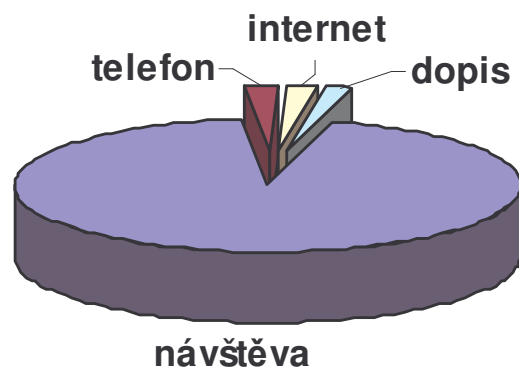
Charakteristika nových uživatelů:

Ženy	65
Muži	21
Více uživatelů	16



Druh kontaktu:

Návštěva	177
Telefon	4
Internet	4
Dopis	3



9. Hospodaření v roce 2008

NÁKLADY	
<u>Materiálové náklady:</u>	
Kancelářské potřeby	25 665,81 Kč
Kancelářské zařízení	77 103,50 Kč
Odborná literatura	7 677,00 Kč
Ostatní nákupy	19 517,40 Kč
Materiálové náklady celkem	129 963,71 Kč
<u>Služby:</u>	
Spotřeba energií	19 807,00 Kč
Opravy a údržba	256 862,41 Kč
Cestovné	9 659,00 Kč
Poplatky za telefon, internet	39 368,23 Kč
Nájemné	19 000,00 Kč
Vedení účetnictví, poradenství	56 400,00 Kč
Právní služby	37 000,00 Kč
Auditor	28 322,00 Kč
Software	6 169,00 Kč
Školení pracovníků	45 805,00 Kč

Správa počítačů a počítačové sítě	15 340,00 Kč
Ostatní služby	380 042,00 Kč
Služby celkem	913 774,64 Kč
<u>Osobní náklady:</u>	
Mzdy zaměstnanců	768 758,00 Kč
Povinné odvody zaměstnavatele	222 941,00 Kč
Zák. pojištění Kooperativa	2 175,00 Kč
Osobní náklady celkem	993 874,00 Kč
<u>Ostatní náklady:</u>	
Odpisy nebytových prostor	15 813,00 Kč
Bankovní poplatky	7 029,00 Kč
Úroky z úvěru	19 812,00 Kč
Ostatní pojištění	5 243,00 Kč
Ostatní	3 300,50 Kč
Ostatní náklady celkem	51 197,50 Kč
NÁKLADY CELKEM	2 088 809, 85 Kč

VÝNOSY	
Přijaté dary	192 323,00 Kč
Přijaté dotace	1 616 400,00 Kč
Přijaté úroky	1 734,62 Kč
Tržby z prodeje služeb	259 006,00 Kč
Přijaté členské příspěvky	0,00 Kč
Ostatní provozní výnosy	16 203,65 Kč
VÝNOSY CELKEM	2 085 667,27 Kč

ROZPIS PŘIJATÝCH GRANTŮ	
Město Plzeň	500 000,00 Kč
MPSV	1 111 400,00 Kč
Město Plzeň, ÚMO 2	5 000,00 Kč
Nadace ČEZ	185 400,00 Kč
Stav účtu k 31. 12. 2008	178 219,76 Kč
Stav pokladny k 31. 12. 2008	9 203,00 Kč
CELKEM	187 422,76 Kč

Audit účetní závěrky:

Audit účetní závěrky občanského sdružení Občanská poradna Plzeň, o.s. provedla dne 18. 4. 2009 auditorka Ing. Jana Gebauerová, č. osvědčení 1143. Podle názoru auditorky účetní závěrka podává ve všech významných ohledech věrný a poctivý obraz aktiv, pasiv a finanční situace občanského sdružení k 31. 12. 2008 a nákladů, výnosů a výsledku hospodaření za rok 2008 v souladu s českými účetními předpisy.

10. Poděkování

Rok 2008 byl pro naši poradnu rokem radostným – oslavili jsme deset let své existence, i náročným – učili jsme se pracovat za změněných personálních podmínek, a konec konců i rekapitulující – úspěšně jsme prošli inspekcí kvality sociálních služeb.

Ráda bych poděkovala všem zaměstnancům sdružení, členům orgánů sdružení, dobrovolným pracovníkům, externím spolupracovníkům a dalším příznivcům naší organizace za jejich nadšení, podporu a soudržnost.

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

- ☉ Statutární město Plzeň
- ☉ Úřad městského obvodu Plzeň 2
- ☉ Krajský úřad Plzeňského kraje
- ☉ Město Dobřany
- ☉ Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Ing. Štěpánka Syrovátková

ředitelka



11. Kontakty

Občanská poradna Plzeň, o.s.
Koterovská 41, 326 00 Plzeň

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

IČO: 69 46 08 33

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



Registrace MV ČR:
Č.j. VS/1-1/40724/99-R

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

Číslo bankovního účtu:
ČSOB Plzeň 279981773/0300

Kontaktní místo Dobřany
Náměstí T.G.M. 5, 334 41 Dobřany
mobil: 777 944 56
Otevírací doba :
Čt: 9:00-12:00 13:00 – 16:00





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