

Výroční zpráva za rok 2009
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 2009	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 2009.....	14
8.	Kontaktní místo Dobřany.....	16
9.	O sdružení.....	19
10.	Hospodaření v roce 2009	20
11.	Slovo závěrem... ..	22
12.	Kontakty	23

1. Slovo úvodem...

Vážení přátelé, milí kolegové,

v jedenáctém roce existence Občanské poradny, o.s. se počet osob, které naše služby oproti minulému roku využily, podstatně zvýšil. Toto je způsobeno vzrůstajícím počtem osob ohrožených sociálním vyloučením v důsledku ekonomické krize, zvyšujícím se počtem nezaměstnaných a výrazným nárůstem předluženosti českých domácností. Možnost poskytnout více konzultací byla dána především dofinancováním rozpočtu organizace v polovině roku od MPSV a v prosinci od města Plzně. To nám umožnilo přijetí dvou odborných poradkyň s patřičným vzděláním a praxí, kterou u nás získaly ještě jako studentky Pedagogické fakulty Západočeské univerzity. Bylo tedy možné využít kapacitu poradny jak po stránce prostorové, tak odborné.

V roce 2010 nás čeká vzhledem k nestabilní ekonomické situaci řada náročných úkolů, dvě pracovnice jsme museli bohužel na konci roku z finančních důvodů opět propustit.

Doufám, že se nám jako doposud podaří vše zvládnout a budeme nadále poskytovat odborné sociální poradenství tak, jak nám to zákon č. 108/206 Sb., o sociálních službách ukládá.

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 jedenáctým rokem.

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 **radu, 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 41 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
- ☉ v roce 2008 proběhl v OPP projekt „Dluhové poradenství pro občany“
- ☉ rok 2009 Vám blíže přiblížíme v následující kapitole

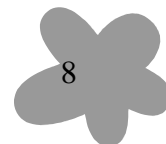


5. Zpráva o činnosti v roce 2009

Rok 2009 přinesl Občanské poradně Plzeň opět mnoho nového. Díky podpoře ČSOB a ÚMO 2 mohl být zahájen projekt poradenství a přednášek pro seniory. Občanská poradna Plzeň se také začala pravidelně zúčastňovat ranního pořadu „Poradíme vám“ vysílaného na Českém rozhlasu Plzeň.

Pracovníci poradny dále intenzivně pracují na metodice Dluhového poradenství, proběhlo několik schůzek na toto téma, shromažďují se materiály. V roce 2010 se počítá se zavedením této nové metodiky do praxe - bude se jednat o komplexní poradenství pro zadlužené klienty, kterých v Občanské poradně rapidně přibývá.

Na konci roku 2009 uspořádala Občanská poradna Plzeň konferenci „Proměny občanského života“. Příspěvky na konferenci přiblížily pohled na proměny společnosti optikou Občanské poradny Plzeň za uplynulých 10 let a v následujících odborných seminářích se účastníci seznámili s dluhovou problematikou seniorů a rozdílem mezi základním a odborným sociálním poradenstvím.



5.1. Program občanské poradenství

Poradenství v tomto roce probíhalo podle vloni vytvořené nové metodiky, čímž je zajištěna vysoká úroveň kvality poskytovaného odborného sociálního poradenství. Poradenský proces vychází z Eganova modelu a zároveň splňuje nároky Standardů kvality sociálních služeb.

Pro pracovníky OP Plzeň bylo uspořádáno několik školení, která probíhala jednak v prostorách Občanské poradny, jednak v Praze v rámci školení od Asociace občanských poraden. Školení se týkala hlavně dluhové problematiky – exekuce, insolvenční zákon, dále se jednalo o témata Nový zákon o nemocenském pojištění, Novinky v Občanském soudním řádu, či Zákoník práce.

Na počátku roku se OP tradičně potýkala s nedostatkem finančních prostředků, poradenství bylo proto zajišťováno omezeným počtem pracovníků. V polovině roku však došlo k dofinancování služby z prostředků MPSV a na základě toho jsme mohli přijmout dvě nové pracovnice. Díky tomu se nám podařilo v druhé polovině roku pokrýt poptávku po našich službách a celkem mohli poradci poskytnout 2144 konzultací 1659 klientům.



5.2. Program dluhové poradenství

Protože se poměr dotazů s dluhovou problematikou neustále zvyšuje (na konci roku 2009 to bylo téměř 22% z celkového počtu dotazů), rozhodla se OP Plzeň k přepracování stávající metodiky dluhového poradenství.

Během celého roku se proto v OP konaly schůzky na toto téma a probíhaly diskuse ohledně toho, jak dluhové poradenství zlepšit a pro klienty zefektivnit. Vzhledem k povaze dotazů, s kterými lidé do poradny přicházejí a k charakteristické situaci, ve které se zadlužení klienti nalézají, by bylo vhodné poskytovat těmto klientům komplexní poradenství, které by se nezaměřovalo pouze na jejich aktuální situaci, ale pomohlo jim řešit jejich problematiku dlouhodobě a celkově.

Dluhová problematika se týká všech skupin obyvatel. V roce 2009 se z tohoto důvodu OP věnovala skupině „senioři“, jednak uskutečněním přednášky na toto téma právě pro seniory, a jednak uspořádáním praktického semináře v rámci konference „Proměny občanského života“, kde byla tato tematika představena sociálním pracovníkům a zaměstnancům neziskových organizací.

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 tomto roce se nám bohužel nepodařilo získat finance na pokračování projektu „Dluhové poradenství pro občany“, proto proběhlo pouze několik jednotlivých seminářů pro studenty s touto tematikou, aktivita byla hrazena z rozpočtu OP.

Finanční podporu jsme naopak získali pro projekt „Podpora rozvoje poskytování odborného sociálního poradenství formou občanského poradenství“. Tento projekt je zaměřen primárně na sociální skupinu seniory a probíhá ve dvou rovinách – jedná se o poskytování odborného sociálního poradenství pro seniory a dále o soubor preventivních přednášek na témata, která si účastníci předem vyžádali, a která zároveň korespondují s oblastmi, ve kterých OP radí a má s nimi zkušenost. Tento projekt probíhá i v roce 2010.



6. Fotografie z uskutečněných akcí

Konference: Proměny občanského života (3.12.2009)



Konference se uskutečnila v jednacím sále Krajského úřadu Plzeňského kraje. Zúčastnilo se jí cca 40 účastníků, byly předneseny 3 příspěvky k tématu proměn občanského



života z pohledu OP Plzeň a poté se uskutečnily dva odborné bloky na aktuální témata.



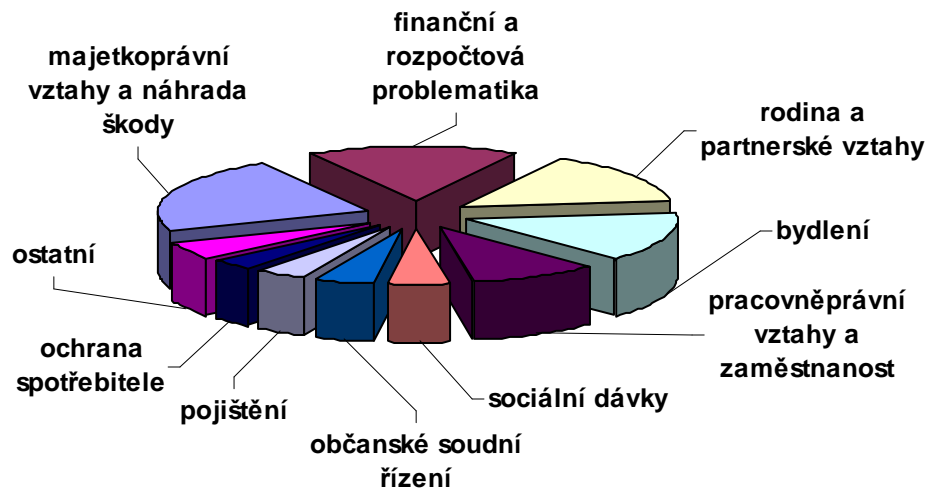
Konference: Proměny občanského života – odborné bloky (3.12.2009)



7. Statistické údaje - kontaktní místo Plzeň v roce 2009

Statistické třídění dotazů:

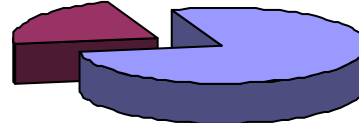
Majetkoprávní vztahy a náhrada škody	495	Sociální dávky	104
Finanční a rozpočtová problematika	359	Občanské soudní řízení	99
Rodina a partnerské vztahy	351	Pojištění	92
Bydlení	312	Ochrana spotřebitele	74
Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost	227	Ostatní	119



Základní údaje:

Celkový počet konzultací	2144
Počet dotazů	2232
Počet nových uživatelů	1659
Počet opakovaných uživatelů	485

opakovaní
uživatelé



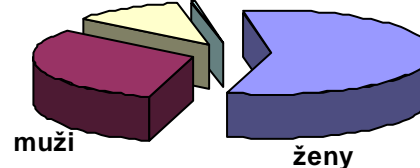
noví
uživatelé

Charakteristika nových uživatelů:

Ženy	951
Muži	515
Více uživatelů	182
Organizace	11

více
uživatelů

organizace



muži

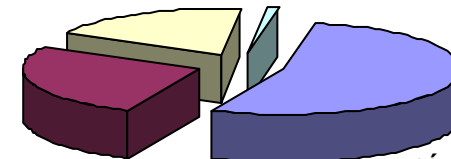
ženy

Druh kontaktu:

Návštěva	1156
Telefon	567
Internet	400
Dopis	21

internet

dopis



telefon

návštěva

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.

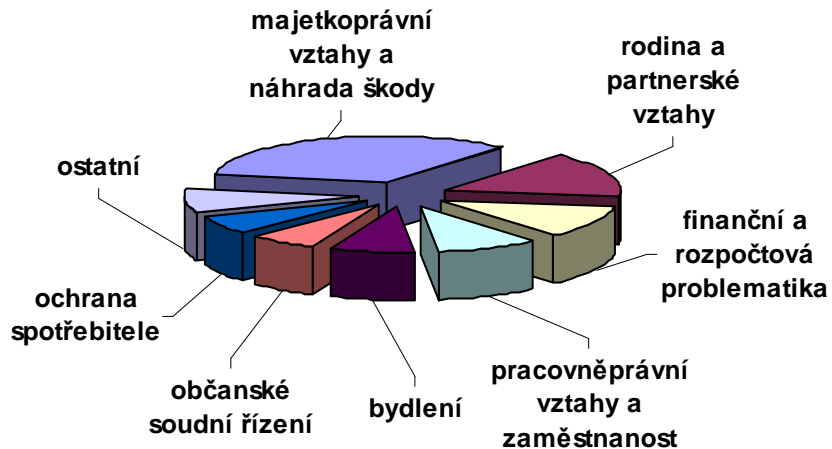
Služba občanského poradenství je poskytována v prostorech **Městského kulturního střediska v Dobřanech**, Náměstí T. G. Masaryka 5.

Činnost Občanské poradny byla i v roce 2009 financována z rozpočtu města Dobřany.

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:

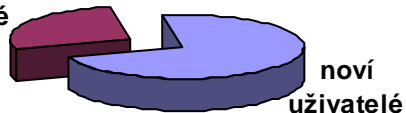
Majetkoprávní vztahy a náhrada škody	82	Bydlení	19
Rodina a partnerské vztahy	38	Občanské soudní řízení	16
Finanční a rozpočtová problematika	29	Ochrana spotřebitele	15
Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost	23	Ostatní	22



Základní údaje:

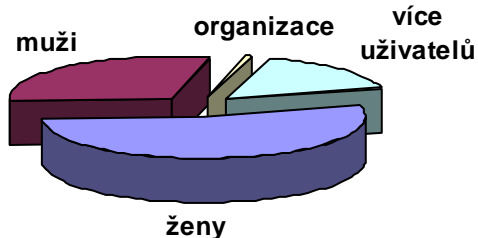
Celkový počet konzultací	220
Počet dotazů	244
Počet nových uživatelů	159
Počet opakovaných uživatelů	61

opakovaní
uživatelé



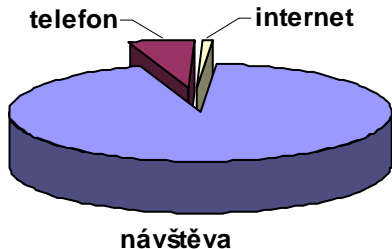
Charakteristika nových uživatelů:

Ženy	85
Muži	47
Více uživatelů	26
Organizace	1



Druh kontaktu:

Návštěva	206
Telefon	12
Internet	2



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 2009 jimi byli:

Ing. Josef Machalíček (předseda sdružení)

Ing. Štěpánka Syrovátková (ředitelka sdružení)

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 2009 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 2009 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 2009 ředitelkou sdružení Ing. Štěpánku Syrovátkovou.

Vedoucí OP Plzeň pro rok 2009 byla jmenována Mgr. Tereza Dvořáková.



10. Hospodaření v roce 2009

NÁKLADY	
<u>Materiálové náklady:</u>	
Kancelářské potřeby	89 855,06 Kč
Kancelářské zařízení	84 521,00 Kč
Odborná literatura	7 794,00 Kč
Ostatní nákupy	16 494,35Kč
Materiálové náklady celkem	198 664,41 Kč
<u>Služby:</u>	
Spotřeba energií	34 877,55 Kč
Opravy a údržba	43 492,76 Kč
Cestovné	12 039,00 Kč
Poplatky za telefon, internet	46 159,91 Kč
Propagace	21 414,50 Kč
Nájemné	19 000,00 Kč
Vedení účetnictví, poradenství	39 600,00 Kč
Právní služby	24 990,00 Kč
Auditor	33 320,00 Kč
Software	6 169,00 Kč
Školení pracovníků	35 108,00 Kč

Supervize, strategické plánování	12 000,00 Kč
Správa počítačů a počítačové sítě	14 756,00 Kč
Ostatní služby	96 997,00 Kč
Služby celkem	439 923,72 Kč
<u>Osobní náklady:</u>	
Mzdy zaměstnanců	1 008 027,00 Kč
Povinné odvody zaměstnavatele	268 969,00 Kč
Zák. pojištění Kooperativa	2 900,00 Kč
Osobní náklady celkem	1 279 896,00 Kč
<u>Ostatní náklady:</u>	
Odpisy nebytových prostor	15 813,00 Kč
Bankovní poplatky	4 281,00 Kč
Úroky z úvěru	13 468,00 Kč
Ostatní pojištění	5 243,00 Kč
Ostatní	3 000,50 Kč
Ostatní náklady celkem	41 805,00 Kč
NÁKLADY CELKEM	1 960 289,13 Kč

VÝNOSY	
Přijaté dary	20 778,00 Kč
Přijaté dotace	1 737 000,00 Kč
Přijaté úroky	2 593,32 Kč
Tržby z prodeje služeb	176 756,00 Kč
Přijaté členské příspěvky	0,00 Kč
Ostatní provozní výnosy	16 204,00 Kč
VÝNOSY CELKEM	1 953 331,32 Kč

ROZPIS PŘIJATÝCH GRANTŮ	
Město Plzeň	600 000,00 Kč
MPSV	1 110 000,00 Kč
Město Plzeň, ÚMO 2	7 000,00 Kč
Plzeňský kraj	20 000,00 Kč
Stav účtu k 31. 12. 2009	170 912,80 Kč
Stav pokladny k 31. 12. 2009	6 413,00 Kč
CELKEM	177 325,80 Kč

Audit účetní závěrky:

Audit účetní závěrky občanského sdružení Občanská poradna Plzeň, o.s. provedla dne 10. 5. 2010 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 Občanská poradna Plzeň, o.s. k 31. 12. 2009 a nákladů, výnosů a výsledku hospodaření za rok 2009 v souladu s českými účetními předpisy.

11. Slovo závěrem...

Co dodat závěrem? Rok 2009 byl v něčem stejný jako roky předchozí – poskytovali jsme kvalitní poradenství, propracovávali jsme metodiky, zažívali jsme dobré pracovní klima v přátelském kolektivu zapálených a šikovných lidí.

A také byl v něčem jiný – změnilo se složení našeho pracovního týmu, změnila se struktura dotazů, v nichž výrazně přibylo dotazů z oblasti dluhové problematiky a zavedli jsme nový typ aktivity – vzdělávání veřejnosti.

Těším se, že rok 2010 bude také v něčem stejný a v něčem jiný. Jistě bude stejný v přátelské atmosféře poradny, v důrazu na kvalitu a v rozvoji nových nápadů. Kéž by byl také stejný v objemu finančních prostředků na provoz. A v čem jiný? Prostě v tom, že bude ještě lepší než ty předchozí.

Moc děkuji všem, kteří poradnu podporují, rozvíjejí a udržují – tím, že jsou – skvělými lidmi na svém místě.

Ing. Štěpánka Syrovátková

ředitelka



12. 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**