



## Výroční zpráva za rok 2007



---

**Vážení přátelé, milí kolegové,**

dovolte mi, abych se prostřednictvím této výroční zprávy poohlédl za rokem 2007, který byl pro Občanskou poradnu Plzeň, o.s. rokem plným změn. Na začátku roku vstoupil v platnost nový zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, stanovující povinnost registrace poskytovatelů sociálních služeb. Registrace Občanské poradny Plzeň o.s. jako poskytovatele odborného sociálního poradenství byla provedena ke dni 18. 7. 2007 z rozhodnutí Krajského úřadu Plzeňského kraje.

Rok 2007 byl již devátým rokem, kdy Občanská poradna Plzeň o.s. poskytuje pomoc, radu a podporu lidem, kteří se ocitli v tíživé životní situaci. Jednou z největších událostí tohoto roku bylo stěhování do nových prostor, jež si vyžádalo velké úsilí všech zúčastněných, zejména v přípravě na nové otevření, které nakonec úspěšně proběhlo 5. 2. 2007.

Přestože v roce 2007 hospodařila Občanská poradna Plzeň, o.s. s polovičním rozpočtem než v uplynulých letech, a z tohoto důvodu musela snížit počet zaměstnanců o tři pracovníky, podařilo se zvýšeným úsilím všech, zejména dobrovolníků, uspokojit požadavky zájemců o poradenské služby. Samozřejmě při splnění všech kritérií na kvalitní služby dané zákonem o sociálních službách.

Mé poděkování patří všem , kteří Občanské poradně v této krizové situaci přímou prací a spoluprací pomohli. Věřím, že v následujících letech bude moci Občanská poradna Plzeň o.s. i nadále svoji činnost rozvíjet, a to snad i díky lepším vnějším podmínkám.

**Ing. Josef Machalíček, předseda sdružení**



---

## Obsah

1. Občanská poradna Plzeň.....	3
1.1. Historie.....	3
1.2. Poslání a činnost.....	5
2. Co přinesl rok 2007 v Občanské poradně Plzeň?.....	6
3. Kontaktní místo Plzeň.....	10
4. Kontaktní místo Dobřany.....	12
5. O sdružení.....	15
6. Jak jsme hospodařili v roce 2007?.....	16
7. Co o nás řekli a napsali?.....	18
8. Děkujeme...vyhlížíme.....	20
9. Základní údaje.....	21



---

## 1. Občanská poradna Plzeň

Občanské sdružení Občanská poradna Plzeň je nestátní neziskovou organizací, která poskytuje službu občanského poradenství pro občany Plzně a jejího okolí již 9 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.

### 1.1. Historie

Občanské poradenství vzniklo ve 20. letech 20. století **ve Velké Británii**. Jednalo se o snahu státu založit 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 asi 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 2002 – otevřeli jsme svá první kontaktní místa v Plzni–Vinicích, Plzni–Bolevci a v Rokycanech
-  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, které jsme získali za pomoci města Plzeň
-  rok 2007 vám blíže přiblížíme v kapitole „Co přinesl rok 2007 v Občanské poradně Plzeň?“



---

## 1.2. Poslání a činnost

**Posláním** Občanské poradny Plzeň je:

-  poskytovat **rady, informace a pomoc 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

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

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



---

## 2. Co přinesl rok 2007 v Občanské poradně Plzeň?

Rok 2007 proběhl ve znamení vyrovnávání se s mnoha změnami - přestěhování poradny do nových prostor, s tím související změny provozních podmínek, snížení finančních příspěvků na poskytování služby ze strany státu i následné změny v personálním obsazení poradny a konečně účinnost zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a s tím nutnost upřesnění vybraných procedurálních postupů při poskytování služby odborného sociálního poradenství a změna v obsahu programu „dluhové poradenství“.

Občanská poradna Plzeň, o.s. realizovala svou činnost ve 4 základních programech – občanské poradenství, dluhové poradenství, poradenství pro nestátní neziskové organizace a vzdělávací aktivity pro veřejnost.

V roce 2007 byla naše pozornost zaměřena zejména na 2 z těchto programů – občanské poradenství a dluhové poradenství. Pro zbývající dva programy byla zvolena strategie stabilizace nabízených služeb.

### **Program občanské poradenství**

Snížení finančních prostředků na poskytování služby odborného poradenství si vyžádalo zavedení krizového řízení organizace, s cílem maximálního snížení provozních nákladů při udržení kvality poskytované služby. V reálu to znamenalo především snížení počtu zaměstnanců o tři pracovníky. Díky jejich pochopení a ochotě pracovat i nadále pro Občanskou poradnu Plzeň formou dobrovolného poskytování poradenství, mělo toto opatření přijatelný vliv na rozsah poradenské služby v roce 2007 – v tomto roce bylo poskytnuto 2 009 konzultací pro 1 258 uživatelů služeb. V roce 2007 bylo tedy poskytnuto o 1 500 konzultací méně než v roce 2006, nicméně z porovnání finančních nákladů na poradenství v jednotlivých letech jasně vyplývá, že



---

při nezapojení výše uvedených pracovníků dobrovolnou formou by došlo ke snížení o celkem 2 500 konzultací, což by znamenalo odmítnutí více než 1 500 zájemců o službu občanského poradenství z důvodu nedostatečné kapacity služby.

V roce 2007 byla Občanská poradna Plzeň, o.s. Krajským úřadem Plzeňského kraje úspěšně registrována jako poskytovatel odborného sociálního poradenství. Pro poradnu to znamenalo především přepracování některých vnitřních metodik pro poskytování služby tak, aby odpovídaly požadavkům zákona 108/2006 Sb. a vyhlášce 505/2006 Sb.

Nově jsme definovali vymezení důvodu vzniku nepříznivé sociální situace cílové skupiny dle § 3 zákona 108/2006 Sb. a způsoby naplňování základních činností služby definovaných v § 4 vyhlášky 505/2006 Sb.. Další změny jsme provedli v metodice jednání se zájemcem o služby a uzavírání dohody o poskytnutí služby, a to tak, aby postupy odpovídaly kritériím standardů kvality sociálních služeb 3 a 4.

### **Program dluhové poradenství**

Program dluhové poradenství vznikl transformací původního programu „sociální integrace“. Změnou vymezení důvodu vzniku nepříznivé sociální situace a změnami filozofie sociálních služeb deklarovaných zejména v § 2 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách ztratil tento program své opodstatnění.

Vznikem programu dluhové poradenství jsme reagovali na tuto změnu a zároveň na zvyšující se počet dotazů v oblasti dluhové problematiky.



---

V rámci programu jsme v roce 2007 připravili vzdělávací příručku o dluhové problematice pro pracovníky úřadů a nestátních neziskových organizací. Vznik této příručky byl iniciován společností Člověk v tísni, která také financovala náklady na její tisk a distribuci.

V programu dluhové poradenství byla také vytvořena základní pilotní metodika pro poskytování dluhového poradenství a probíhalo přímo poskytování poradenství lidem v dluzích.

### **Program poradenství pro nestátní neziskové organizace**

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

### **Program vzdělávací aktivity pro veřejnost**

Pro zajištění cílů programu vzdělávací aktivity pro veřejnost byla uzavřena smlouva o spolupráci s Českým rozhlasem Plzeň, pro jehož posluchače Občanská poradna Plzeň připravila příspěvky do pravidelného pořadu „Poradíme vám“.



## Den otevřených dveří 9. 2. 2007



Tento pro nás důležitý den proběhl u příležitosti otevření nové kanceláře Občanské poradny Plzeň. Z pozvaných hostů se setkání zúčastnili mimo jiné ředitel Úřadu práce Plzeň-město, ředitel Okresní správy sociálních věcí Plzeň, starosta a místostarostka města Dobřany, starosta Úřadu městského obvodu Plzeň – Litice, zástupci sociálního odboru Magistrátu města Plzně a zástupci neziskových organizací.

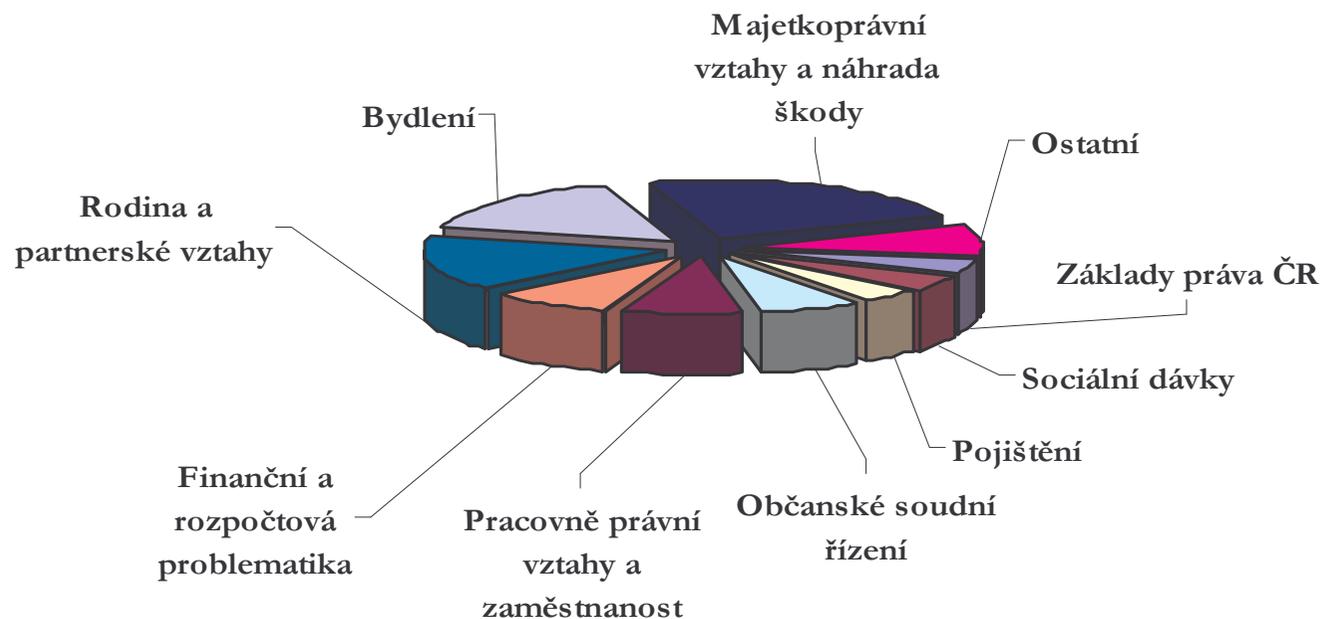




### 3. Kontaktní místo Plzeň Statistické údaje 2007

#### Statistické třídění dotazů (Kdo nás navštívil, jak to vypadalo s návštěvností)

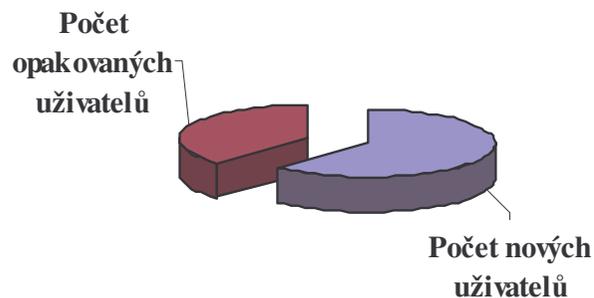
Majetkoprávní vztahy a náhrada škody	431	Občanské soudní řízení	127
Bydlení	305	Pojištění	80
Rodina a partnerské vztahy	288	Sociální dávky	78
Finanční a rozpočtová problematika	150	Základy práva ČR	74
Pracovně právní vztahy a zaměstnanost	149	Ostatní	170
Sociální dávky	78		





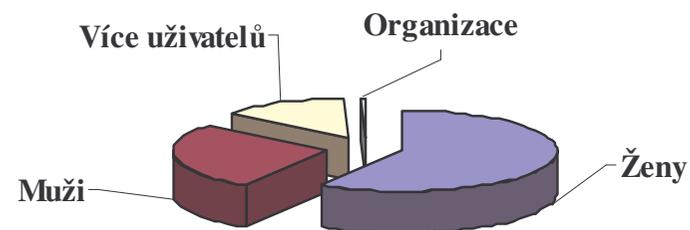
## Základní údaje

počet nových uživatelů	1258
počet opakovaných uživatelů	751
počet dotazů	1852
celkový počet konzultací	2009



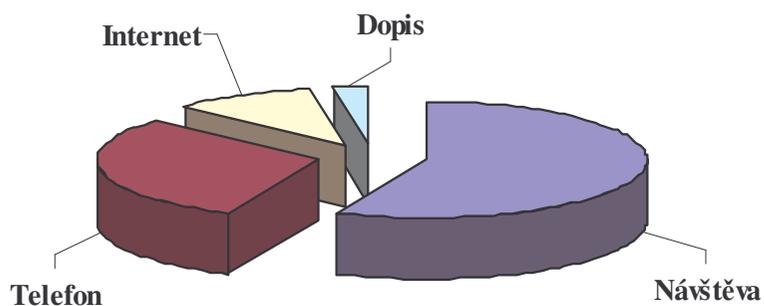
## Charakteristika nových uživatelů

ženy	740
muži	342
více uživatelů	170
organizace	6



## Druh kontaktu

návštěva v poradně	1139
telefon	606
internet	215
dopis	49
celkový počet	2009





---

#### 4. 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 9<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup> 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 je financována z projektu „Centrum vzdělávání a volného času“, který realizuje město Dobřany. Tento projekt bude trvat do dubna 2008. Město Dobřany na základě úspěšné spolupráce projevilo předběžný zájem o další působení Občanské poradny v Dobřanech i po ukončení projektu.

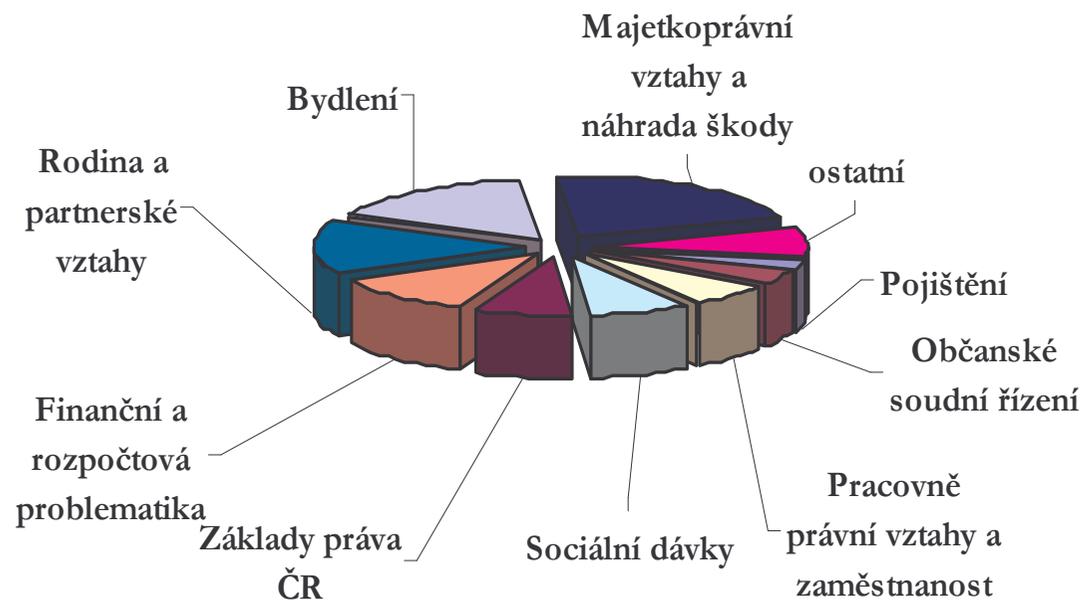
Z následujících statistik vyplývá, jaké je rozdělení uživatelů služeb Občanské poradny v Dobřanech, a to z pohledu oblasti dotazů a z pohledu specifikace uživatele služeb.



## Statistické údaje Dobřany 2007

### Statistické třídění dotazů (Kdo nás navštívil, jak to vypadalo s návštěvností)

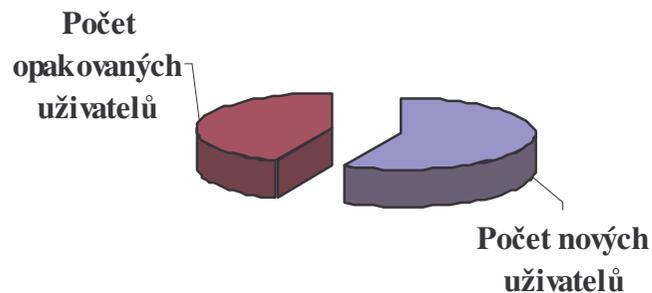
Majetkoprávní vztahy a náhrada škody	37	Sociální dávky	13
Bydlení	29	Pracovně právní vztahy a zaměstnanost	11
Rodina a partnerské vztahy	25	Občanské soudní řízení	7
Finanční a rozpočtová problematika	19	Pojištění	5
Základy práva ČR	13		





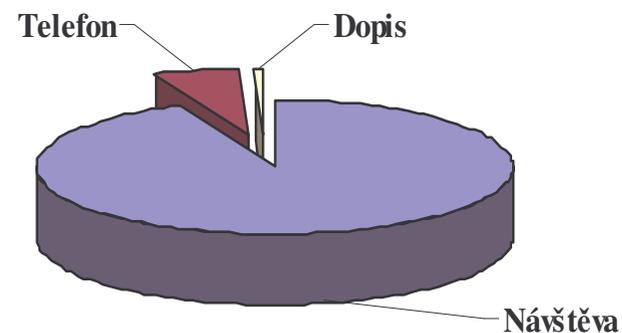
## Základní údaje

počet nových uživatelů	116
počet opakovaných uživatelů	89
počet dotazů	173
celkový počet konzultací	205



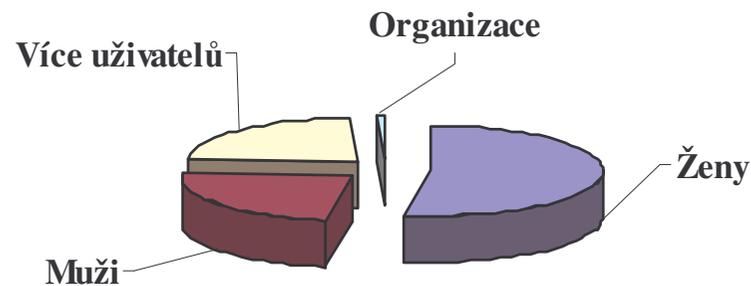
## Druh kontaktu

návštěva	192
telefon	12
dopis	1



## Charakteristika nových uživatelů

ženy	61
muži	28
více uživatelů	26
organizace	1





---

## 5. 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 2007 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 členů sdružení. Pro rok 2007 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 2007 předsedou sdružení **Ing. Josefa Machalíčka**.

**Ředitel sdružení** - řídí Občanskou poradnu Plzeň a za svou činnost odpovídá výkonnému výboru a valné hromadě. Spolu s předsedou sdružení je statutárním zástupcem sdružení. Výkonný výbor jmenoval pro rok 2007 ředitelkou sdružení **Ing. Štěpánku Syrovátkovou**.

**Vedoucím Občanské poradny Plzeň** pro rok 2007 byl jmenován Jan Neckář, DiS.



## 6. Jak jsme hospodařili v roce 2007?

<b>NÁKLADY</b>	
<b>Materiálové</b>	
Kancelářské potřeby	21 269,59 Kč
Kancelářské zařízení	5 235,00 Kč
Odborná literatura	300,00 Kč
Ostatní nákupy	
související s realizací projektů z fondů EU	1 376,50 Kč
Ostatní nákupy	3 705,50 Kč
<b>Materiálové náklady celkem</b>	<b>31 886,59 Kč</b>

<b>Služby</b>	
Spotřeba energií	13 363,61 Kč
Opravy a údržba	75 191,50 Kč
Cestovné	15 896,00 Kč
Poplatky za telefon, internet	51 672,70 Kč
Nájemné	18 000,00 Kč
Vedení účetnictví, poradenství	49 625,00 Kč
Právní služby	42 485,00 Kč
Auditor	5 000,00 Kč
Software	5 117,00 Kč

Služby spojené s realizací projektů	83 800,00 Kč
Správa počítačů a počítačové sítě	70 495,00 Kč
Ostatní služby	64 310,50 Kč
<b>Služby celkem</b>	<b>276 350,81 Kč</b>

<b>Osobní náklady</b>	
Mzdy zaměstnanců	600 855,00 Kč
Povinné odvody zaměstnavatele	172 141,00 Kč
Zák. pojištění Kooperativa	3 049,00 Kč
<b>Osobní náklady celkem</b>	<b>776 045,00 Kč</b>

<b>Ostatní</b>	
Odpisy nebytových prostor	15 813,00 Kč
Bankovní poplatky	6 446,00 Kč
Úroky z úvěru	26 148,00 Kč
Ostatní pojištění	5 732,00 Kč
Ostatní	301,01 Kč
<b>Ostatní náklady celkem</b>	<b>54 440,01 Kč</b>

<b>NÁKLADY CELKEM</b>	<b>1 357 327, 91 Kč</b>
-----------------------	-------------------------



VÝNOSY	
Přijaté dary	11 060,00 Kč
Přijaté dotace	1 109 063,45 Kč
Přijaté úroky	811,78 Kč
Tržby z prodeje služeb	222 114,00 Kč
Přijaté členské příspěvky	,00 Kč
Ostatní provozní výnosy	28 402,90 Kč
<b>Výnosy celkem</b>	<b>1 371 452,13 Kč</b>

ROZPIS PŘIJATÝCH GRANTŮ	
Město Plzeň	350 000,00 Kč
MPSV	499 900,00 Kč
NROS	259 163,45 Kč
Stav účtu k 31. 12. 2007	406 845,68 Kč
Stav pokladny k 31. 12. 2007	5 126,00 Kč
<b>Celkem</b>	<b>411 971,68 Kč</b>

### **Audit účetní závěrky:**

Audit účetní závěrky občanského sdružení Občanská poradna Plzeň, o.s. provedla dne 17. 3. 2008 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 31.12.2007 a nákladů, výnosů a výsledku hospodaření za rok 2007 v souladu s českými účetními předpisy.



---

## 7. Co o nás řekli a napsali ...?

### **Uživatelé služeb Občanské poradny Plzeň**

Jsem velmi spokojena se službami Občanské poradny Plzeň. Poté, co jsem ovdověla, podali jste mi veškeré informace ohledně závěti. Když jsem se rozhodla, že své jediné dceři daruji rodinný domek, díky vám jsem získala hodně informací a rad o možnostech převodu majetku (darování, prodej,...), které jsem předtím neměla. Byly mi poskytnuty také vzory smluv, podle kterých jsem si mohla sepsat převod majetku. Při další konzultaci jste mi poradili, jak postupovat při navrácení peněz za lékařský přístroj, který neplnil slíbenou funkci. Díky informacím z letáčku, který jsem u vás získala, se mi podařilo získat peníze nazpět.

### **Dobrovolníci**

V OP Plzeň pracuji jako dobrovolný poradce devět let. Začátky nebyly vůbec jednoduché. Dříve než jsem se dostal do přímého kontaktu s klientem, musel jsem projít odborným školením a náslechy. Tyto aktivity mi pomohly zmírnit počáteční obavy a strach, které pramenily z malých zkušeností v pomáhajících profesích. V OP pracuji s klienty, kteří se ocitli v tíživé životní situaci a ne vždy se podaří vyřešit klientovu zakázku ke spokojenému konci. Ale jsou i situace, kdy se daří. A pokud vidím ve tváři klienta radost a spokojenost z proběhlé konzultace, jsem rád, že se mohu podílet na smysluplné činnosti, která mi dává sílu pokračovat dále. Pevně věřím, že nabyté zkušenosti a dovednosti z OP Plzeň budu moci uplatnit i v budoucnu.



---

## Zaměstnanci

Původně, ještě při studiu sociální práce, jsem zde vykonával svoji studijní praxi. Po ukončení studia jsem dostal nabídku, abych zde pracoval, a tu jsem rád přijal. Abych mohl samostatně pracovat s uživateli a být plnohodnotným poradcem, musel jsem absolvovat potřebná školení. Samotné zaškolení trvalo necelých 6 měsíců, a tedy od konce roku 2003 jsem se pod dohledem zkušenějších kolegů vrhl do přímé práce s lidmi, kteří se na plzeňskou poradnu obrátili s žádostí o pomoc. Za 4 a půl roku, které jsem zde pracoval, jsem získal mnoho cenných zkušeností, jež nadále ve svém oboru využívám. Také jsem poznal mnoho vstřícných lidí, kteří jsou ochotni být jiným nezištně nápomocni v jejich tíživé situaci. Práce v této organizaci mi dala mnoho a v mnohém mne ponaučila. Pokud bych se měl rozhodovat znovu, zda práci zde přijmout či nikoliv, rozhodně bych jednal stejně.



---

## 8. Děkujeme ... vyhlížíme....

Děkuji všem, kteří v roce 2007 přispěli k tomu, že se Občanská poradna Plzeň mohla posunout o krok dál na své cestě za kvalitní službou odborného sociálního poradenství v příjemném duchu a prostředí.

Mé poděkování patří všem uživatelům, kteří se spolehli na naši profesionalitu a využili našich služeb; jim také zároveň děkuji za to, že pomáhali rozvíjet naše služby tím, že nám poskytli informace o tom, jak naši službu vidí, s čím jsou spokojeni a co by si přáli zlepšit.

Děkuji pracovníkům a dobrovolníkům za to, že svou prací pro Občanskou poradnu Plzeň dokazují, že občanské poradenství není prázdný pojem, ale že to je živý proces a radostné spolupodílení se. Dobrovolným pracovníkům děkuji za stovky odpracovaných dobrovolných hodin, vnášení nových nápadů a elánu a důležitou pomoc při udržení poskytování poradenství v náročném finančně krizovém roce.

Děkuji také našim partnerům a podporovatelům – nestátním neziskovým organizacím a z nich zejména Centru dětí a rodičů Plzeň a Charitnímu sdružení Děčín; městu Plzeň a Dobruany; Ministerstvu práce a sociálních věcí, Krajskému úřadu Plzeň a Nadaci rozvoje občanské společnosti.

Rok 2008 pro nás bude svým způsobem novým začátkem. Nepříznivé finanční podmínky roku 2007 vnesly změny do personálního obsazení služby. V roce 2008 bude tedy nutné znovu vybudovat profesionální tým pracovníků, zajistit jejich vyškolení v oblasti poskytování kvalitního poradenství a sladit jejich nastavení s kulturou organizace i s námi „starými psy“.

Osobně se na toto sladování těším a přeji nám všem hodně radosti a uspokojení z tohoto dění se...

**Štěpánka Syrovátková, ředitelka**



---

## 9. Základní údaje

### 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

Registrace MV ČR:

Č.j. VS/1-1/40724/99-R

[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

---

### Kontaktní místo:

**Dobřany** (zahájilo provoz 16. 11. 2006)

Náměstí T.G.M. 5, 334 41 Dobřany

mobil: 777 944 563

Otevírací doba :

Čt: 9:00-12:00 13:00 – 16:00



Vydala Občanská poradna Píseň, o.s.  
nákladem 200 výtisků

obálka a tisk

