

Výroční zpráva 2005

Občanská poradna Pardubice



 **Vydalo:**

občanské sdružení
Občanská poradna Pardubice, IČO: 265 97 764
ul.17. listopadu 237 /Dům služeb/
530 02 Pardubice
č.účtu: 1207027379/0800

tel.: 466 989 574
e-mail: op.pce@seznam.cz
www.obcanskaporadna.unas.cz

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky.



Vážení a milí přátelé, kolegové a příznivci občanského poradenství ...

máme za sebou další pracovní rok a toto zjištění nám opět poskytuje příležitost na chvíli se pozastavit a společně se ohlédnout za uplynulým obdobím.

Pro Občanskou poradnu Pardubice, o.s. /dále jen OPP/ byl rok 2005 plný aktivit zaměřených především na péči o klienty, ale i na postupné vytváření pravidel nutných pro plynulé fungování organizace a směřujících k další profesionalizaci poskytovaných služeb.

OPP usiluje stejně jako ostatní členské poradny Asociace občanských poraden /kontakt viz níže/ o to být nápomocna svým klientům při řešení jejich nepříznivé životní situace prostřednictvím základních principů občanského poradenství, kterými jsou: nestrannost, nezávislost, diskretnost a bezplatnost služeb:

- Ø nestrannost - služby jsou poskytovány všem osobám, které se na poradnu obrátí bez rozdílu věku, národnosti, pohlaví, zdravotního postižení, náboženského vyznání atd.,
- Ø nezávislost - OPP poskytuje svým klientům služby nezávisle na státních či jiných organizacích, které poradnu finančně podporují,
- Ø diskretnost – poradci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů i o tom, že klient poradnu navštívil. Klient může vystupovat anonymně,
- Ø bezplatnost – služby jsou klientům poskytovány bez finanční úhrady.

Cílem poradny je přispívat svou činností občanům k jejich snaze účinně vyjádřit své potřeby a hájit své oprávněné zájmy, proto jim umožňuje přístup k těm informacím, které potřebují pro řešení své situace. V současné době je zpracováno čtrnáct oblastí informačních databází a služby jsou poskytovány ve čtyřech úrovních tj., informace, rada, aktivní pomoc a asistence. Pro klienty jsou k dispozici také aktualizované údaje o dostupných službách státních a regionálních institucí včetně kontaktů, které na požádání mohou být klientovi poradnou zprostředkovány. Na poradce se často obracejí klienti s prosbou o součinnost při vyplňování různých formulářů, tiskopisů a dotazníků nebo při formulaci některých písemných podání. Poskytovanými službami přispívá OPP ke zvýšení právního povědomí občanů a usiluje o to, aby netrpěli neznalostí svých práv a povinností.

Velmi důležitou součástí poradenského procesu je i vytvoření dobrého kontaktu mezi oběma stranami, což v důsledku přispívá pocitu uklidnění a bezpečí u klientů a zároveň umožňuje poradcům vytvářet příležitost k podpoře klienta při uplatňování jeho vlastní vůle a schopností. Poradna podporuje klienty v jednání na základě jejich vlastních rozhodnutí a k využití přirozené vztahové sítě.

Vlasta Vargová
ředitelka Občanské poradny Pardubice,

o.s.

*Asociace občanských poraden, Tachovské nám.3, 130 00 Praha 3, tel. a fax:
222780599,
e-mail: aop@adam.cz, www.obcanske-poradny.cz*

Udělalí jsme v roce 2005 ...

První měsíce roku byly především ve znamení provozních změn. Jednání se zástupci firmy Dřevotvar Pardubice, s.r.o. bylo důležitým krokem k možnosti zajistit pro poradnu vyhovující a důstojnější nebytové prostory. Díky vstřícnému přístupu výše zmíněné firmy byla podepsána smlouva o pronájmu nové kanceláře v dubnu 2005 a po nezbytných úpravách interiéru byla poradna otevřena na nové adrese v ul. 17. listopadu 237 v Pardubicích dne 9.5. 2005.

V březnu 2005 byla prostřednictvím Nadace rozvoje občanské společnosti /NROS/ podána žádost o dotaci z Globálního grantu spolufinancovaného z Evropského sociálního fondu v rámci operačního programu Rozvoj lidských zdrojů určeného k posílení kapacity poskytovatelů sociálních služeb. Smlouvu o poskytnutí nadačního příspěvku podporujícího náš projekt „Databáze regionálních kontaktů pro pracovní-právní poradenství Občanské poradny Pardubice, o.s.“ jsme podepsali v září 2005 a podařilo se nám tak zajistit služby samostatného konzultanta pro poskytování pracovní- právních konzultací v OPP až do srpna 2007. Touto aktivitou jsme pokryli alespoň částečně poptávku občanů po poradenství ve věci pracovní právních vztahů poté, kdy svou činnost v této oblasti ukončily v průběhu roku 2005 úřady práce a předaly ji v omezeném rozsahu do kompetence oblastních inspektorátů práce /v našem regionu společně pro Královéhradecký a Pardubický kraj v Hradci Králové/.

Jmenovacím dekretem z března 2005 se stala ředitelka Občanské poradny Pardubice, o.s. členem Poradního sboru ředitele Věznice Pardubice. Činnost sboru je zaměřena především na předávání poznatků a zkušeností napomáhajících k dosažení účelu výkonu trestu a jeho členové se sešli na společné schůzce s vedením Věznice Pardubice v květnu 2005.

V témže měsíci se zástupce OPP zúčastnil slavnostního zahájení provozu Poradny pro cizince při o.s. Most pro lidská práva v Pardubicích, která otevřela pro klienty svou kancelář v Havlíčkově ulici. Kontakty mezi oběma poradnami jsou na velmi dobré úrovni a probíhající konzultace jsou vedeny v konstruktivním duchu, který přináší užitek klientům z obou stran.

Klíčovou spolupracující organizací je však pro naši poradnu Asociace občanských poraden /viz. adresa na str. 1/, jejímž členem jsme od června 2004. Samozřejmostí je účast našich poradců na pravidelných tří denních školeních k aktualizacím jednotlivých informačních databází poskytovaných Asociací OP, ale zajímáme se i o vize budoucího vývoje občanského poradenství v ČR v dalších obdobích a proto se pravidelně účastníme i jednání valných hromad členů AOP.

V listopadu 2005 prošla OPP dvoudenním prvním kolem kontrol Asociace občanských poraden zaměřených na plnění standardů kvality služeb poskytovaných občanskými poradnami v České republice. Kontrola byla zaměřena na hodnocení jednotlivých procedurálních, personálních a provozních kritérií a na základě součtu získaných bodů byly poradny rozděleny do jednotlivých kategorií. OPP byla po druhém kole kontrol vyhodnocena jako poradna kategorie A.

Statistika za rok 2005:

Počet klientů OPP se oproti předchozímu roku opět výrazně zvýšil, což koresponduje s trendem vzrůstajícího zájmu o služby občanských poraden v celé republice.

Na Občanskou poradnu Pardubice se obrátilo v roce 2005 celkem 644 nových klientů a celkový počet dotazů o jeden přesáhl 800. Co se týče specifikace tazatelů, tvořily více než polovinu ženy /354 žen, tj. 55%/, mužů bylo 225 /tj.35%/ a v 65 případech navštívilo poradnu najednou více klientů /tj.10%/. Nejčastěji využívaným způsobem jak poradnu kontaktovat byla osobní návštěva v poradně, kterou zvolilo 584 klientů, dále se na nás obrátilo 37 klientů telefonicky a 34 prostřednictvím internetu. Průměrný věk klientů se pohyboval kolem 51 let.

Dotazy, kterých bylo celkem 801, byly nejčastěji z oblasti majetkoprávní /dluhy, exekuce apod. - 182/, právního systému /občanské a správní soudní řízení -146/, bydlení /141/, rodiny a mezilidských vztahů /115/, pracovně-právní /69/, zdravotního a důchodového pojištění /42/ a ostatních.

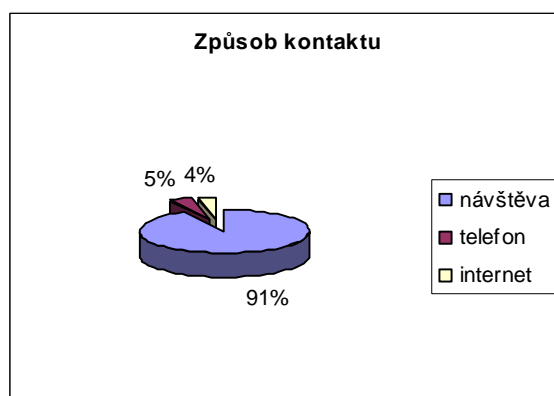
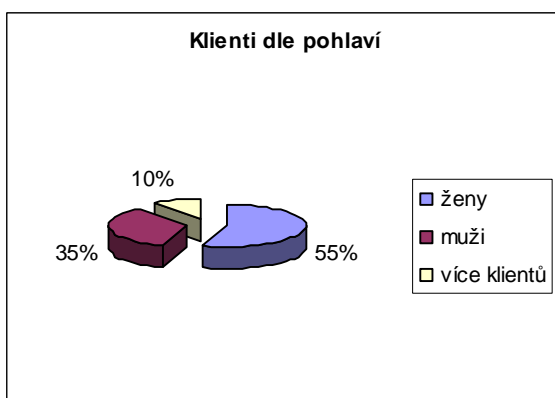
Počet dotazů: 801

Počet konzultací: 655

Celkem se na poradnu obrátilo 644 lidí

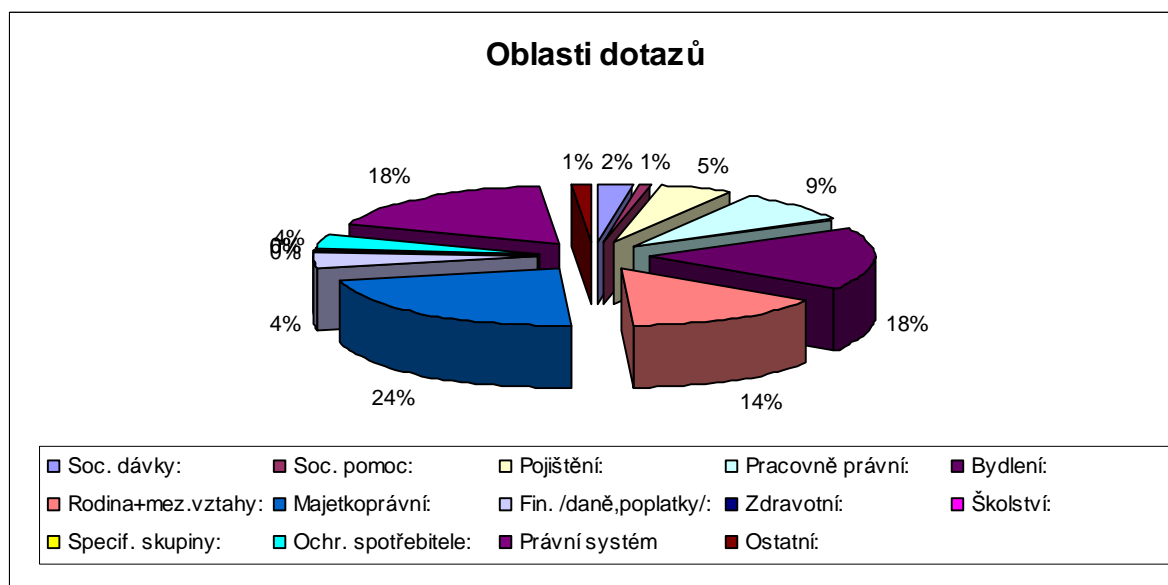
Klienti dle pohlaví: ženy 55 %
muži 35%
více klientů 10%
4,50%
3,50%

Způsob kontaktu: návštěva
telefon
internet



Oblasti dotazů:

Soc. dávky.....2,40%	Soc. pomoc.....0,90%	Pojištění.....5,20%
Prac.právní.....8,60%	Bydlení.....17,60%	
Rodina+mez.vztahy....14,40%		
Majetkoprávní 22,70%	Fin. (daně...).....4,40%	Zdravotní.....0,20%
Školství0%	Specifické skupiny...0,10%	Ochrana spotřebitele
.....4,00%		
Právní systém.....18,20%	Ostatní...1,30%	



Finanční zpráva za rok 2005:

Výnosy v Kč:	386 500,-	100 %
Dotace z veřejných zdrojů :		
Pardubický kraj	185 000,-	48%
Ministerstvo práce a soc. věcí ČR	134 500,-	35%
Statutární město Pardubice	60 000,-	15%
Převod z projektového účtu GG:	7 000,-	2%

Náklady v Kč:	386 500,-
Osobní náklady celkem:	229 500,-
Mzdové náklady	129 366,-
Ostatní osobní náklady na DPP	35 220,-
Ostatní osobní náklady na DPČ	14 588,-
Odvody na sociální a zdravotní poj.:	50 326,-
Provozní náklady celkem:	157 000,-
Materiálové náklady celkem	8 476,-
Nemateriálové náklady celkem:	148 524,-
Z toho: - energie	9 776,-
- cestovné	5 793,-
- školení a kursy	10 400,-
- nájemné	31 859,-
- právní a ekonomické služby	11 228,-
- ostatní služby	37 019,-

Samostatný projekt z Globálního grantu ESF:

Výnosy v Kč na rok 2005 - 2007:	584 000,-
Náklady v Kč v r. 2005:	83 000,-

Plány na rok 2006:

Od roku 2003, kdy byla otevřena veřejnosti kancelář Občanské poradny v Pardubicích, přibývá každým rokem klientů využívajících jejích služeb. Provoz poradny je proto nutné přizpůsobovat zvyšující se poptávce po službách a poradna tak plynule prochází obdobím vývoje směřujícím k dalšímu rozšíření. Už po roce provozu v nových nebytových prostorách zjišťujeme, že v dosavadních podmínkách je jen velmi obtížné skloubit rozvíjející se aktivity OPP se zajištěním plynulého režimu otevíracích hodin pro klienty. Je tedy zřejmé, že v průběhu dalšího roku bude nutné vyřešit tuto situaci tak, aby poradna mohla bez omezení pokračovat ve své činnosti a zajistila si tak postupně svou stabilní pozici mezi nestátními neziskovými organizacemi regionu.

Další plány se týkají postupného zvyšování kvality našich služeb pro klienty. Velký důraz je kladen na zvyšování odbornosti našich poradců, ať už prostřednictvím pravidelného proškolení k informačním databázím, které je pořádáno Asociací OP na základě rozboru aktuálních potřeb poraden z celé republiky nebo účastí na školeních zaměřených na práci s klientem. Tyto možnosti jsou pak zohledněny ve vzdělávacích plánech jednotlivých poradců a jen díky obětavosti a ochotě pomáhat druhým, přispívají ke spokojenosti našich klientů. Celému pracovnímu týmu poradny proto patří velký dík za vykonanou práci.

Cíle:

- Ø zajištění nebytových prostor se dvěma samostatnými kancelářemi
- Ø zajištění finančních prostředků na jejich provoz
- Ø pomoc klientům lépe se orientovat při řešení problematických životních situací
- Ø doplnění týmu o dobrovolného spolupracovníka
- Ø zajištění supervize
- Ø další rozvoj standardů kvality poskytovaných služeb

Poděkování

Občanská poradna Pardubice, o.s. děkuje svým sponzorům a příznivcům za podporu v roce 2005: Ministerstvu práce a sociálních věcí

Krajskému úřadu Pardubického kraje

Magistrátu města Pardubic

Evropskému sociálnímu fondu

Zaměstnanci o.s. Občanská poradna Pardubice:

- § Vlasta Vargová – ředitelka a statutární zástupce o.s.
- § Petra Stoeva, DiS.- předsedkyně předsednictva a statutární zástupce o.s.
- § Kateřina Urbancová
- § Eva Brychová
- § Mgr. Pavla Brokešová
- § Mgr. Ditta Furychová
- § Marta Štefanská

Dalšími členy občanského sdružení jsou:

MUDr. Alena Rýznarová, PhDr. Evžen Panovský, Mgr. Pavlína Kocandová, Mgr. Martin Kocanda, Jana Motyčková, Marie Karlová, Hana Uhlířová
Čestným členem o.s je emeritní primář psychiatrického oddělení Nemocnice Pardubice MUDr. Vladislav Rule.