

***Občanská poradna Pardubice o.s.***



Obsah:

1. Úvod .....	str.3
2. Cíle, principy a poslání občanského poradenství.....	str.4
3. Rozvoj organizace v r. 2006.....	str.5
4. Statistika za r. 2006 a porovnání s minulými roky.....	str.6,7,8
5. Zpráva o hospodaření za r. 2006.....	str.9
6. Plány na rok 2007.....	str.10
7. Poděkování .....	str.11

vydalo:

občanské sdružení  
Občanská poradna Pardubice, o.s., IČO: 265 97 764  
ul.17. listopadu 237 /Dům služeb, 5. patro/  
530 02 Pardubice  
č.účtu: 1207027379/0800

tel.: 466 989 574  
e-mail: [op.pce@seznam.cz](mailto:op.pce@seznam.cz)  
[www.obcanskaporadna.unas.cz](http://www.obcanskaporadna.unas.cz)

# Úvod

Vážení a milí přátelé

setkáváme se opět po roce, abychom využili příležitosti k zastavení a ohlédnutí se zpět, tentokrát za rokem 2006. Je to chvíle, kdy máme možnost na pár okamžiků přemýšlet o tom, co se nám v uplynulém roce podařilo, co jsme si přáli udělat lépe a čeho bychom chtěli dosáhnout v budoucnosti.

Právě v tomto období, v první polovině roku 2007, se nabízí příležitost vrátit se o něco hlouběji do minulosti a to paradoxně v souvislosti se změnami, které přináší nový zákon č. 108/2006 o sociálních službách. Při aktualizaci standardů kvality naší organizace se mi vybavila vzpomínka na to, „jak jsme zakládali občanskou poradnu“.

Občanská poradna Pardubice, o.s. /dále jen OPP/ je nestátní nezisková organizace, která byla založena v roce 2002 s cílem umožnit občanům regionu Pardubického kraje a města Pardubic přístup ke kvalitnímu poradenství sociálně právního charakteru. Nejvhodnější formou se nám jevilo zřízení občanské poradny. V ČR vznikaly první pilotní poradny v roce 1997 a díky podpoře „Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden v ČR“ /dnešní Asociace občanských poraden, AOP/ měly už od počátku k dispozici Chartu OP, jednotné záznamové archy i statistiku. Pro nás, jako nově vznikající organizaci, ucházející se v r. 2004 o vstup do AOP, bylo povinností splnit předvstupní standardy kvality. O další dva roky později, v červnu 2006, jsme už jako členská poradna úspěšně absolvovali druhé kolo kontrol AOP zaměřených na plnění standardů kvality služeb a naše organizace byla vyhodnocena jako poradna kategorie A - tj. poskytující vysoce kvalitní služby. V současné době je síť občanských poraden tvořena 37 členskými poradnami a poradenství je poskytováno občanům v 52 městech ČR.

Vrátíme-li se v minulosti ještě o dalších 68 let zpátky, zjistíme, že původní myšlenka tohoto druhu poradenství pochází z Velké Británie, kde občanské poradny /Citizens Advice Bureaux, CAB/ vznikaly v roce 1939, na počátku II. světové války a dnes poskytují své služby na 3 400 místech Velké Británie. Je zajímavé, že model, který k nám byl přenesen ze zcela jiné doby a jiného prostředí, se v současné České republice velice úspěšně rozvíjí. Naskýtá se několik možných, jistě zajímavých vysvětlení, ale to už je téma pro jinou publikaci.

/viz. „Kvalita v občanském poradenství“-vydala AOP, 2006/.

Vlasta Vargová  
ředitelka Občanské poradny Pardubice, o.s.

## Cíle, principy a poslání občanského poradenství

Cílem služeb odborného sociálního poradenství, které OPP poskytuje, je umožnit klientům, kteří se dostali do tíživé životní situace:

- Možnost získat bezplatné, nestranné, nezávislé a diskrétní rady a informace v souladu se základními principy občanského poradenství.
- Zprostředkovat navazující služby regionálních i jiných institucí a organizací.
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

Posláním OPP je poskytování informací, rad a pomoci bez rozdílu všem klientům, kteří se na ni obrátí o radu ve své obtížné životní situaci.

- Je nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci. Provází občany při jejich obtížích.
- Usiluje o to, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy.
- Podílí se na činnosti Asociace občanských poraden a společně upozorňují příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů.

### Základní principy občanského poradenství:

- Bezplatnost = poradenské služby jsou poskytovány bezplatně. OPP může od klienta požadovat pouze úhradu za služby, jež jsou spojeny s režijními náklady /př.kopírování/.
- Nestrannost = služby jsou poskytovány všem osobám, které se na poradnu obrátí bez rozdílu věku, národnosti, pohlaví, zdravotního postižení, náboženského vyznání, politické příslušnosti, sociálního statusu, sexuální orientace apod. Služba může být odmítnuta pouze klientovi, který je pod vlivem alkoholu či jiné návykové látky a svým agresivním chováním ohrožuje bezpečnost ostatních klientů nebo pracovníků poradny.
- Nezávislost = poradna poskytuje svým klientům služby nezávisle na státních či jiných organizacích, které poradnu finančně podporují.
- Diskrétnost = poradci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích klientů i o skutečnostech souvisejících se třetími osobami, o kterých se dozvěděli v souvislosti s výkonem své poradenské činnosti, včetně toho, že klient poradnu navštívil. Poradce je zbaven povinnosti mlčenlivosti pouze v případě, že by se dozvěděl o jednání, které je v rozporu s platnými právními předpisy. Jakékoliv údaje může poradce poskytnout třetí osobě pouze na základě souhlasu podepsaného klientem. Klient může vystupovat anonymně nebo v zastoupení.

## *Rozvoj organizace v roce 2006*

---

Chceme-li alespoň trochu reálně popsat jakým způsobem se organizace rozvíjela, musíme se pokusit o sledování dvou základních linií. Tou první jsou změny, týkající se zabezpečení provozního zázemí poradny a druhou, pro klienty jistě důležitější, je zajištění kvality odbornosti poskytovaných služeb.

Pokud se týká provozních záležitostí, mohou být pracovníci a klienti poradny s rokem 2006 velmi spokojeni. Byl určitým přelomem v každodenním životě organizace a to směrem k zajištění vyšší kvality technického vybavení a hlavně k zajištění dostatečného soukromí pro konzultace s klienty. V červenci 06 se nám po jednání s firmou „Dřevotvar Pardubice, s.r.o.“ podařilo získat do pronájmu dvě samostatné a vzájemně propojené kanceláře s čekárnou. Co nás na této události nejvíc potěšilo, byl fakt, že jsme se stěhovali v rámci jedné budovy – tedy na stejné adrese – pouze o jedno patro výš. Pro klienty se tak téměř nic nezměnilo a „poradna v Domě služeb“ zůstala platným pojmem.

Podařilo se nám zvýšit i úroveň technicko-administrativního vybavení, především díky prostředkům z projektu Globálního grantu a poradci tak mohou i během otevíracích hodin využívat pro svou práci současně tři samostatných pracovních míst, což dříve nebylo provozně možné.

V březnu 2006 jsme uspořádali „Den otevřených dveří“ a kromě budoucích klientů nás velmi mile překvapila i návštěva zástupců Magistrátu města Pardubic a Krajského úřadu Pardubického kraje.

Pro kvalitní odborné sociální poradenství jsou ale především důležití lidé, kteří jsou schopni je poskytovat. I v tomto ohledu byl pro nás loňský rok pozitivní. Pracovní tým se stabilizoval, poradci se pravidelně účastnili všech školení AOP k aktualizacím informačních databází /ID/, z nichž v r. 2006 proběhla v Praze školení k ID na tato témata: bydlení, správní řád, dluhové poradenství, nemocenské pojištění, státní soc. podpora, jednostranné zvyšování nájemného, nový zákoník práce atd. Dvě naše kolegyně úspěšně absolvovaly týdenní školení AOP „Práce s klientem v OP“, které se tentokrát uskutečnilo během měsíce října 06 v Pardubickém kraji, na Seči.

V září 06 posílila náš tým nová kolegyně, která převzala vedení projektu Globálního grantu spolufinancovaného z Evropského sociálního fondu v rámci OPRLZ. Společně se svou spolupracovnicí připravují finální podobu „Databáze regionálních kontaktů pro pracovní právní poradenství“, která bude obsahovat důležité informace a kontakty pro klienty, snažící se o znovuzapojení na trh práce.

V měsíci červenci jsme se zapojili do zkušebního provozu nového elektronického statistického nástroje AOP. Jde o jednotný Informační systém občanských poraden /ISOP/, umožňující přístup k aktuálním statistickým výstupům v celorepublikovém rozsahu neboť propojuje občanské poradny celé České republiky.

Ředitelka OPP se během roku zúčastnila celostátního setkání občanských poraden a AOP na Vysočině, valné hromady AOP v Praze, celokrajských setkání NNO ve Svitavách a v Chrudimi, semináře Magistrátu města Pardubic a Pardubického kraje k novému zákonu o sociálních službách a v září 06 se přihlásila do šestiměsíčního vzdělávacího kurzu o.s. Agnes – „Zvyšování profesionality regionálních NNO“.

Nejvíce času a energie jsme však poskytli našim klientům a snaze pomoci jim s řešením jejich problémů. Těší nás vzrůstající zájem nových klientů, ale ještě více

nás těší důvěra, kterou nám dávají naši dřívější klienti, obracející se na nás ve chvíli, kdy stojí před řešením problému a chtějí si ověřit, zda jimi zvolený postup řešení je ten správný.

## *Statistika za rok 2006 a porovnání s minulými roky*

---

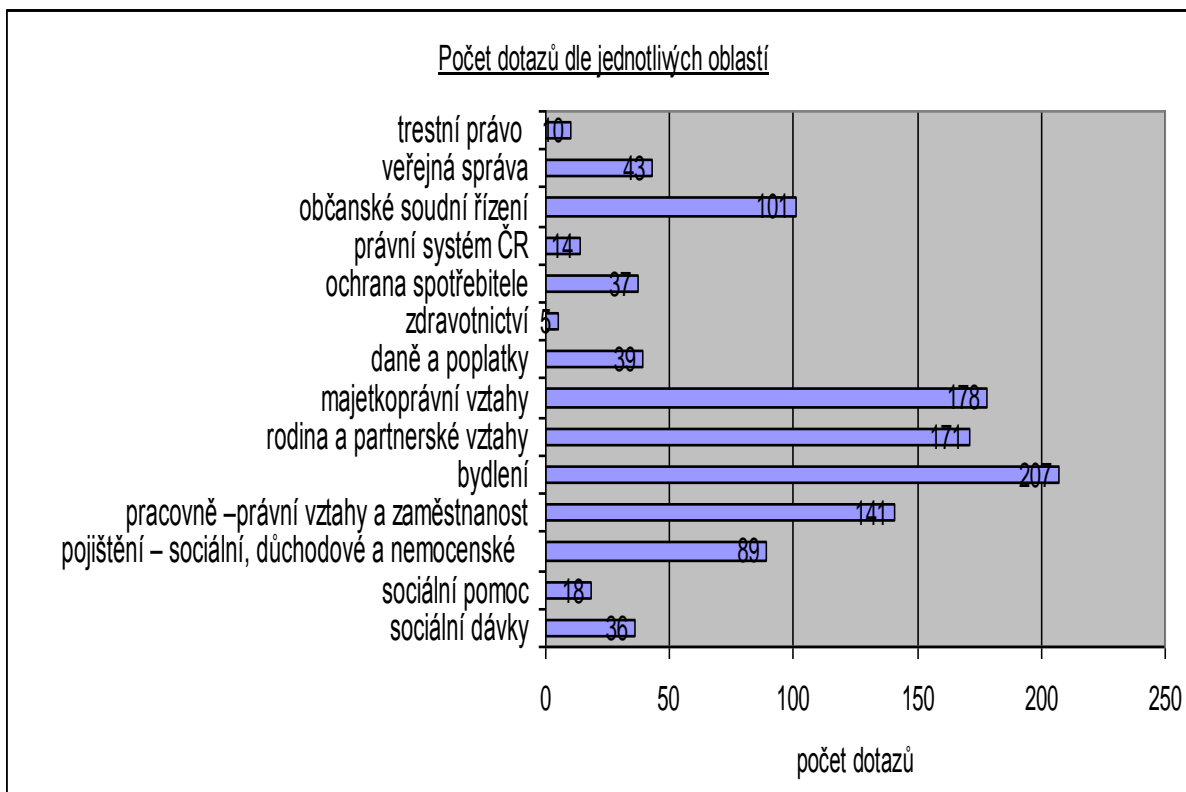
V r. 2006 se na nás obrátilo celkem 843 klientů s 1 089 dotazy. Z toho nových klientů bylo 772 a opakovaně přišlo 71 klientů. Počet žen byl 513, počet mužů 273 a v 57 případech se dostavilo více klientů najednou.

*Počet dotazů: 1 089*

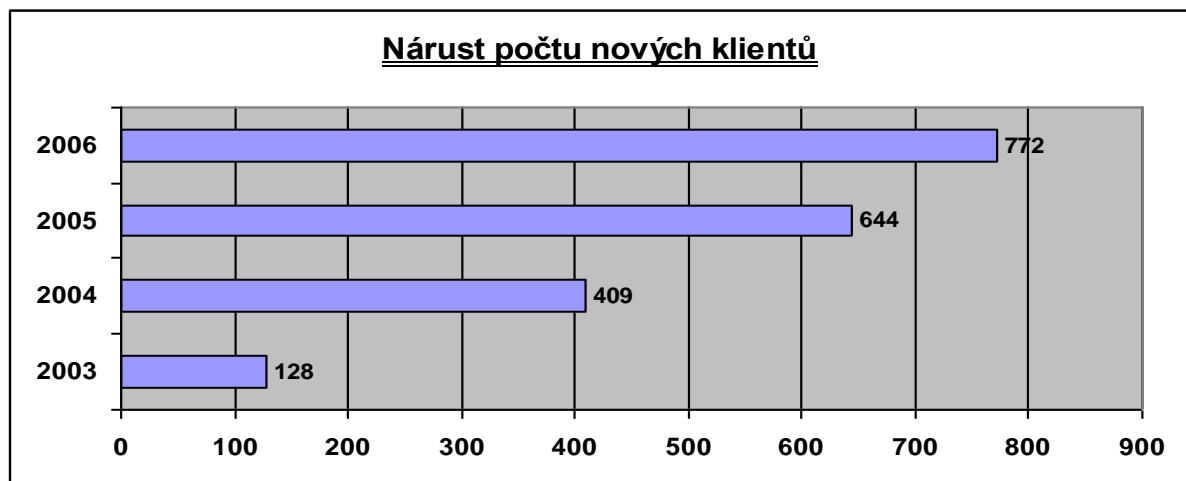
*Počet konzultací: 843*

*- z toho nových klientů 772*

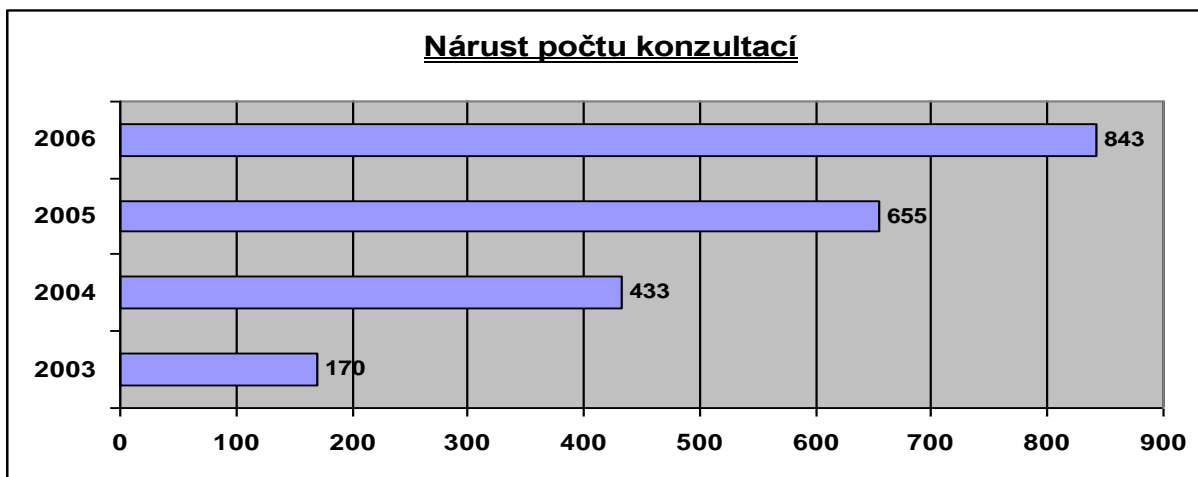
<b>Oblasti dotazů - rok 2006</b>	<b>Počet dotazů</b>
sociální dávky	36
sociální pomoc	18
pojištění – sociální, důchodové a nemocenské	89
pracovně –právní vztahy a zaměstnanost	141
bydlení	207
rodina a partnerské vztahy	171
majetkoprávní vztahy	178
daně a poplatky	39
zdravotnictví	5
ochrana spotřebitele	37
právní systém ČR	14
občanské soudní řízení	101
veřejná správa	43
trestní právo	10
<b>celkem:</b>	<b>1 089</b>



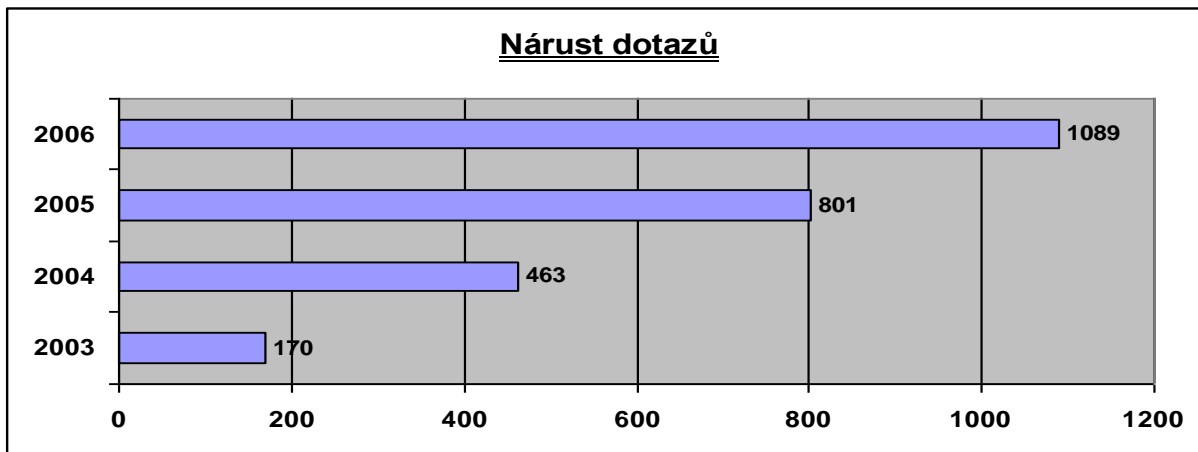
### Porovnání údajů za uplynulé roky



rok	noví klienti
2003	128
2004	409
2005	644
2006	772



rok	konzultace
2003	170
2004	433
2005	655
2006	843



rok	dotazy
2003	170
2004	463
2005	801
2006	1089



## Zpráva o hospodaření za rok 2006:

<b>Výnosy v Kč:</b>	<b>779 000,-</b>	<b>100 %</b>
<b>Dotace z veřejných zdrojů :</b>		
Ministerstvo práce a soc. věcí ČR	258 300,-	33%
Pardubický kraj	200 000,-	25%
Globální grant –ESF - EU	250 335,-	32%
Statutární město Pardubice	60 000,-	8%
Tržby z vlastní činnosti /prodej služeb/	10 365,-	2%

<b>Náklady v Kč:</b>	<b>764 000,-</b>
<b>Osobní náklady celkem:</b>	<b>514 000,-</b>
Mzdové náklady	395 000,-
Odvody na sociální a zdravotní poj.:	119 000,-
<b>Provozní náklady celkem:</b>	<b>250 000,-</b>
<b>Materiálové náklady celkem</b>	<b>39 000,-</b>
Z toho: drobný hmotný majetek	19 096,-
<b>Nemateriálové náklady celkem:</b>	<b>211 000,-</b>
z toho: - energie	20 000,-
- cestovné	10 000,-
- opravy a udržování	6 000,-
- nájemné	61 250,-
- školení a kurzy	5 920,-
- telefony	31 249,-
- poštovné	927,-
- ekonomické a právní služby	42 134,-
- nákup softwaru	2 406,-
- odborná literatura	3 284,-
- ostatní služby	27 830,-

## *Plány na rok 2007:*

Rok 2007 pro nás zřejmě bude rokem dalších důležitých změn. V návaznosti na nový zákon č. 108/2006 O sociálních službách zajistíme registraci naší organizace na sociálním odboru Krajského úřadu Pardubického kraje.

Vzhledem k nárůstu počtu klientů zvažujeme možnost otevření nového kontaktního místa v některém sousedním městě – v úvahu připadají Holice v Čechách nebo Přelouč. S tím úzce souvisí plánované personální rozšíření organizace nejméně o jednoho pracovníka na pozici poradce a na celý pracovní úvazek.

Ve stádiu úvah se nachází i další možnost zapojení naší organizace do některého z připravovaných projektů vyhlašovaných Evropskou unií.

### **Pracovníci Občanské poradny Pardubice, o.s.:**

Vlasta Vargová – ředitelka a statutární zástupce o.s., Petra Stoeva, DiS.-předsedkyně předsednictva a statutární zástupce o.s., Kateřina Urbancová, Eva Brychová, Mgr. Dita Fůrychová, Marcela Dítětová

### **Členové občanského sdružení:**

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

## Naši činnost podpořili v roce 2006:

Ministerstvo práce a sociálních věcí  
Krajský úřad Pardubického kraje  
Město Pardubice  
Evropský sociální fond  
Nadace rozvoje občanské společnosti  
Dřevotvar Pardubice, s.r.o.



Všem našim sponzorům, dárcům a příznivcům děkujeme za podporu rozvoje naší organizace.