



# ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

## POSTUP PŘIJÍMÁNÍ ZÁJEMCŮ DO AOP

### OBSAH

1. Úvodem .....	1
2. Popis postupu .....	2
3. Diagram postupu.....	6
4. Práva a povinnosti kandidáta a člena AOP:.....	9
5. Obecná pravidla komunikace mezi zájemcem a AOP: .....	10
6. Seznam příloh:.....	11

### 1. Úvodem

Velice si vážíme zájmu o členství v AOP, ale musíme konstatovat, že není v našich možnostech přijmout najednou všechny zájemce:

- proces přijímání nových členů je časově i personálně náročný a rychlý nárůst kvantity by mohl být na úkor kvality – AOP má vypracovanou strategii rozvoje sítě občanských poraden,
- nároky AOP na kvalitu poskytovaných služeb, na organizační kapacitu a dlouhodobou udržitelnost svých členů jsou vysoké - proto je výběru nových členů věnována velká pozornost.

Občanskou poradnu (OP), která má zájem o přidružení do sítě AOP, může provozovat pouze nevládní nezisková organizace (NNO). Současná praxe připouští dvě možnosti:

1. NNO (nejčastěji občanské sdružení – o.s., či obecně prospěšná společnost – o.p.s.)<sup>1</sup> - právnická osoba zřízená za účelem provozování občanské poradny,
2. občanská poradna je organizační složkou (součástí) NNO (ta může provozovat více zařízení) s jasným statutem v rámci této organizace (vedoucí OP a jeho zástupci by měli být vybaveni konkrétními pravomocemi k zastupování poradny navenek).

Občanská poradna zapojená v síti AOP si sama zajišťuje finanční prostředky na svůj provoz a platí AOP členský příspěvek za služby, které využívá (zejména za přístup k informačnímu systému AOP). Servisní centrum (SC) podporuje poradny sdružené v AOP zejména metodicky – např. zajišťuje školení, poskytuje členským poradnám přístup k informačnímu systému AOP a jeho aktualizacím, informuje poradny o možnostech získávání finančních prostředků atp.

---

<sup>1</sup> viz Příloha B – Zákony 38/1990 Sb. a 248/1995 Sb. v platném znění

## 2. Popis postupu

Zájemce o vstup do AOP má možnost přihlásit se do výběrového řízení na pozici Kandidátská OP. Výběrová řízení do této přípravné fáze se konají dvakrát ročně – na jaře a na podzim (termíny jsou zveřejňovány v měsíčním předstihu na webových stránkách AOP, v rubrice Zájemci o členství: <http://www.obcanskeporadny.cz/content/view/17/29/> ). Pokud je doporučen k další spolupráci, prochází před podáním přihlášky ke členství obdobím přípravy v délce 6 – 12 měsíců, jehož cílem je dosáhnout závazných standardů kvality poradenství (viz základní dokument AOP *Minimální standardy Občanských poraden AOP*).

### KROK 1 – alternativa I.

Představitel zájemce o vstup do AOP kontaktuje servisní centrum AOP (SC AOP), případně některou poradnu začleněnou do AOP. Z poradny je odkázán na rozvojového pracovníka SC AOP (rozvojový pracovník), od kterého obdrží potřebné informace.

*iniciuje:* zájemce  
*realizuje:* rozvojový pracovník

### KROK 1 – alternativa II.

AOP prostřednictvím SC vytipuje potenciální zájemce o členství vhodné k oslovení (dle aktuální strategie rozvoje sítě AOP) a osloví je s nabídkou možnosti členství v AOP. Potenciálním zájemcům nabídne základní informace o občanském poradenství a o AOP<sup>2</sup>.

Délka kroku 1 je u každého zájemce nastavena individuálně, cílem komunikace v této fázi je vyjasnění pojetí občanského poradenství se zájemcem. Rozvojový pracovník dle možností osobně navštíví zájemce a zhlédne v rámci komunikačního procesu, jakým způsobem a v jakých podmínkách je poradna zájemce provozována. Následuje předávání informací a materiálů dle zájmu a potřeby zájemce směřující k přípravě na vstup AOP.

*iniciuje:* rozvojový pracovník  
*realizuje:* rozvojový pracovník

### KROK 2

Pokud se zájemce na základě získaných informací rozhodne požádat o zapojení do přípravy na vstup do AOP, stává se adeptem přípravy (Adeptská OP). Vyplní formulář Projekt občanské poradny<sup>3</sup> (dále jen Projekt). Formulář spolu s přílohami uvedenými ve formuláři v části *D.1. Seznam povinných příloh*, příp. i *D.2. Dobrovolné přílohy* zašle do SC AOP do termínu výběrového řízení vyhlášeného na pozici Kandidátská OP (rozhodující je datum odeslání) současně

- ve 4 tištěných vyhotoveních listovní poštou
- v elektronické verzi.

Zaslané projekty se adeptům nevrací.

<sup>2</sup> viz Příloha č. 1 – PR materiály AOP

<sup>3</sup> viz Příloha č. 2 – Projekt občanské poradny (je součástí tohoto souboru – viz níže)

*realizuje: rozvojový pracovník AOP, Adeptská OP*

### KROK 3

Rozvojový pracovník shromáždí doručené Projekty Adeptských OP.

V případě, že Projekt nebude podán včas, bude odložen, Adeptská OP bude o odložení Projektu informována a získá možnost zúčastnit se dalšího kola výběrového řízení v nejbližším možném termínu, tzn. cca za ½ roku. Před dalším kolem Adeptská OP vyplní nový formulář Projektů a odevzdá jej do stanoveného termínu.

V případě, že Projekt nesplní ostatní formální náležitosti, bude Adeptská OP o zjištěných nedostatcích obratem informována a získá možnost do 14 dnů tyto nedostatky odstranit. Pokud tak neučiní, bude její Projekt odložen a Adeptská OP se může zúčastnit dalšího kola výběrového řízení v nejbližším možném termínu, tzn. cca za ½ roku. Před dalším kolem Adeptská OP vyplní nový formulář Projektů a odevzdá jej do stanoveného termínu.

K Projektům, které byly podány v řádném termínu a splnily formální náležitosti, připojí rozvojový pracovník své vyjádření o průběhu dosavadní spolupráce a vše předá hodnotící komisi.

Každý Projekt bude posouzen 3 člennou komisí složenou pracovníky jednotlivých OP<sup>4</sup>. Komise hodnotí plnění kritérií stanovených AOP pro doporučení Projektů k přípravě na vstup do AOP<sup>5</sup> a vypracuje posudek. Výsledek hodnocení předá zpět do SC AOP. Rozvojový pracovník podá zprávu o rozhodnutí hodnotící komise Adeptským OP (spolu se stručným nástinem dalšího postupu) a rozhodnutí komise dá také na vědomí výboru AOP.

Pokud Projekt nebude doporučen ke spolupráci, budou Adeptské OP sděleny důvody neschválení spolu s doporučením odstranění konkrétních nedostatků. Adeptská OP má možnost zúčastnit se výběrového řízení opakovaně v nejbližším možném termínu, tzn. cca za ½ roku. Před podáním nového Projektů je potřeba napravit nedostatky dle sdělených doporučení hodnotící komise.

Pokud Projekt bude doporučen k přípravě na vstup do AOP, stává se Adeptská OP kandidátem přípravy členství v AOP (Kandidátská OP).

O rozhodnutí komise bude Adeptská OP informována do 1 měsíce od uzávěrky žádostí, které jsou stanoveny ve dvou termínech ročně (na jaře a na podzim, přesné datum je vždy uvedeno ve formuláři Projektů).

*realizuje: rozvojový pracovník AOP, hodnotící komise*

<sup>4</sup> viz Příloha č. 3 – Hodnotící komise a postup hodnocení Projektů

<sup>5</sup> viz Příloha č. 4 – Hodnotící kritéria

**KROK 4**

V této fázi procesu přípravy na vstup bude kandidát naplňovat Projekt, osvojovat si systém práce v OP a spolupracovat při dosahování závazných standardů kvality občanského poradenství s jednou členskou poradnou asociace, tzv. Partnerskou OP (PP).

Rozvojový pracovník zašle informace o Kandidátských OP potenciálním PP a Kandidátské OP zašle seznam potenciálním PP v daném regionu. PP může být pouze OP zařazená ve skupině A. Kandidátská OP sama žádá potenciální PP, aby se pro ni stala PP. Je v zájmu AOP, aby oslovené potenciální PP vycházeli vstříc, ale tato činnost je náročná a potenciální PP vycházejí ze svých aktuálních možností.

Dohodnutá PP se stane garantem přípravy Kandidátské OP na vstup do AOP. na základě vzájemné dohody spolu vypracují *Harmonogram plnění předstupních standardů kvality občanských poraden AOP* (Harmonogram) a sepíší *Smlouvu o spolupráci* (Smlouva).

Proces přípravy Kandidátské OP je zaměřen jednak na postupné naplňování standardů občanského poradenství tak, jak jsou nastaveny v dokumentu *Minimální standardy Občanských poraden AOP*, jednak na přípravu poradců na práci s klienty dle principů občanského poradenství. Systém práce v OP si minimálně jeden pracovník Kandidátské OP (zodpovědný za kvalitu poskytovaných služeb v Kandidátské OP) osvojuje formou:

- konzultací s pověřeným pracovníkem PP (seznámení se systémem práce poradců v OP, práce s informačním systémem OP a orientace v něm, atd.),
- absolvování školení *Práce s klientem v občanské poradně* (jedná se o pětidenní rezidenční kurz pořádaný dvakrát ročně, kurzovné pro Kandidátské OP nyní činí 5.100Kč/osobu),
- náslechu u práce s klientem,
- práce s klientem pod supervizí (rozhovory zástupce Kandidátské OP s klienty pod supervizí poradce z PP).

Vyškolенý zástupce Kandidátské OP se poté stává školícím pracovníkem, který je zodpovědný za kvalitu poskytovaných služeb v Kandidátské OP.

Spolupráce Kandidátské OP a PP trvá minimálně 6 a maximálně 12 měsíců. Probíhá dle sestaveného Harmonogramu a řídí se pravidly danými ve Smlouvě. Dochází při ní k realizaci Projektu vypracovaného v kroku 2.

Rozvojový pracovník je Kandidátskou OP a PP formou čtvrtletních zpráv průběžně informován o procesu přípravy a spolupráce (viz Smlouva) a v rámci možností navštěvuje během přípravy Kandidátskou OP.

*realizuje:* Kandidátská OP, PP, rozvojový pracovník AOP

**KROK 5**

Dojde-li k naplnění Harmonogramu a ukončení realizace Projektu, dohodnou se Kandidátská OP a PP na podání *Příhlášky za řádného člena AOP* (Příhláška).  
Kandidátská OP:

1. zpracuje *Závěrečnou sebehodnotící zprávu* jejímž obsahem je
  - a) zhodnocení spolupráce s Partnerskou OP,
  - b) realizace Projektu
  - c) naplnění Harmonogramu.
2. Partnerské OP zašle
  - a) *Závěrečnou sebehodnotící zprávu*
  - b) *Příhlášku*.

PP připojí svou *Závěrečnou zprávu* o průběhu spolupráce včetně shrnutí postupu školení, plnění Projektu, plnění Harmonogramu a současném stavu Kandidátské OP. Součástí Závěrečné zprávy je též (ne)doporučení kandidáta k přijetí za řádného člena AOP. a vše zašle do SC AOP rozvojovému pracovníkovi.

Rozvojový pracovník připojí své *Vyjádření k průběhu přípravy* Kandidátské OP na vstup do AOP a vše předá výboru AOP.

Výbor na svém nejbližším zasedání rozhodne o (ne)přijetí kandidáta za řádného člena AOP či o nepřijetí přihlášky. Rozhodování může být přítomen zástupce Partnerské OP a může se k rozhodnutí výboru vyjádřit. O rozhodnutí výboru jsou informováni: Kandidátská OP, PP a SC AOP.

Pokud rozhodnutím výboru AOP nebude Kandidátská OP přijata za řádného člena AOP, budou jí sděleny důvody nepřijetí spolu s doporučením odstranění konkrétních nedostatků. Kandidátská OP má možnost opětovně se zúčastnit výběrového řízení v nejbližším možném termínu, před podáním nového Projektu je ovšem nutno sdělené nedostatky odstranit.

Pokud rozhodnutím výboru AOP bude Kandidátská OP přijata, stane se novým řádným členem AOP. SC AOP prostřednictvím rozvojového pracovníka informuje nového řádného člena o dalším postupu.

*iniciuje:* Kandidátská OP, PP

*realizuje:* Kandidátská OP, PP, rozvojový pracovník, výbor AOP

**KROK 6**

Mezi Novým řádným členem AOP a PP pokračuje spolupráce na základě Smlouvy. Je zaměřená na poskytování podpory novému řádnému členovi. Délka podpory je nastavena individuálně - maximálně však trvá 1 rok. Podpora je zaměřena na naplňování standardů občanského poradenství v plné šíři tak, jak jsou shrnuty v dokumentu *Minimální standardy Občanských poraden AOP*.

Do 12 měsíců od přijetí proběhne v poradně Nového řádného člena kontrola zaměřená na úroveň plnění standardů občanského poradenství. Výsledky kontroly pak mohou poradně posloužit jako východisko při reflexi naplňování poslání občanského poradenství.

*iniciuje:* Nový řádný člen AOP, PP

*realizuje:* Nový řádný člen AOP, PP

## 3. Diagram postupu

KROK 1:

zájemce

kontaktuje

servisní centrum Asociace občanských poraden  
nebo  
poradnu v síti AOP

nebo

potenciální zájemce

kontaktuje

servisní centrum Asociace občanských poraden  
(SC AOP)

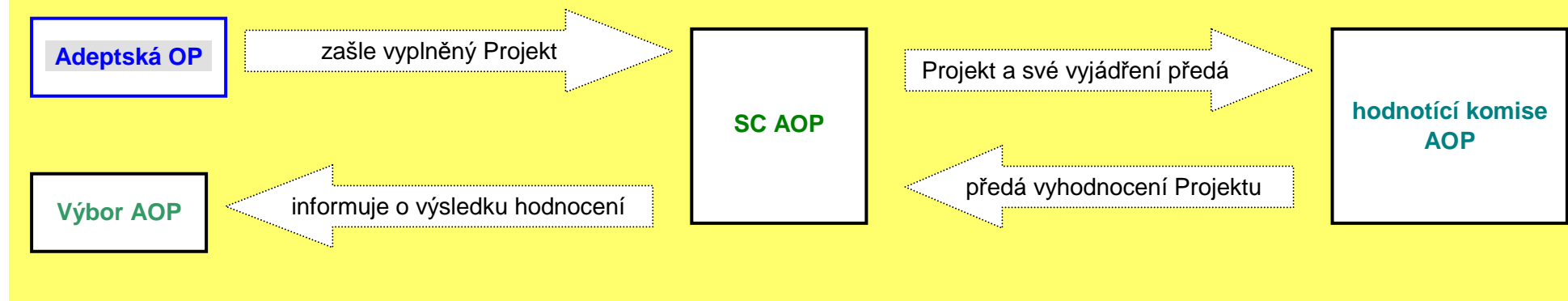
KROK 2

Adeptská OP

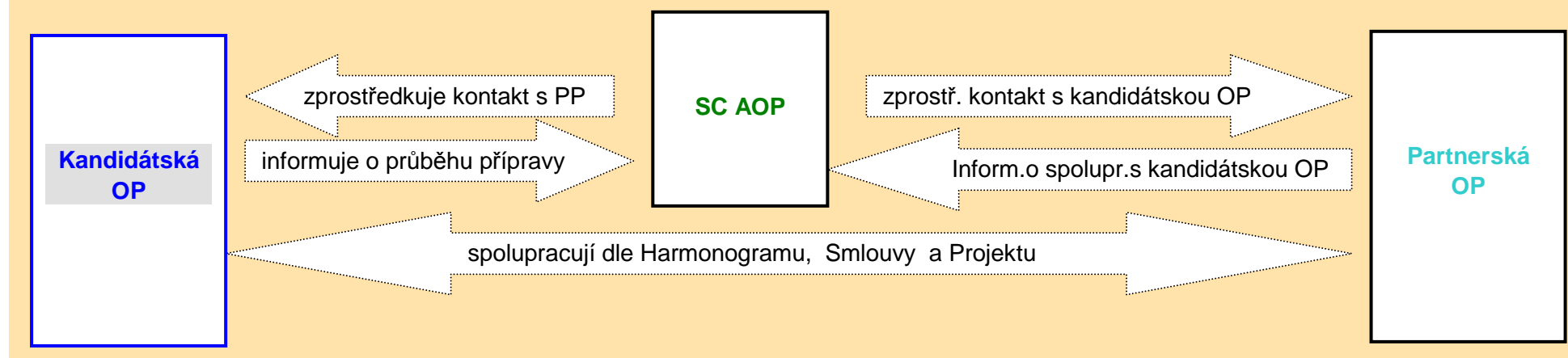
zašle formulář *Projektu OP*

SC AOP

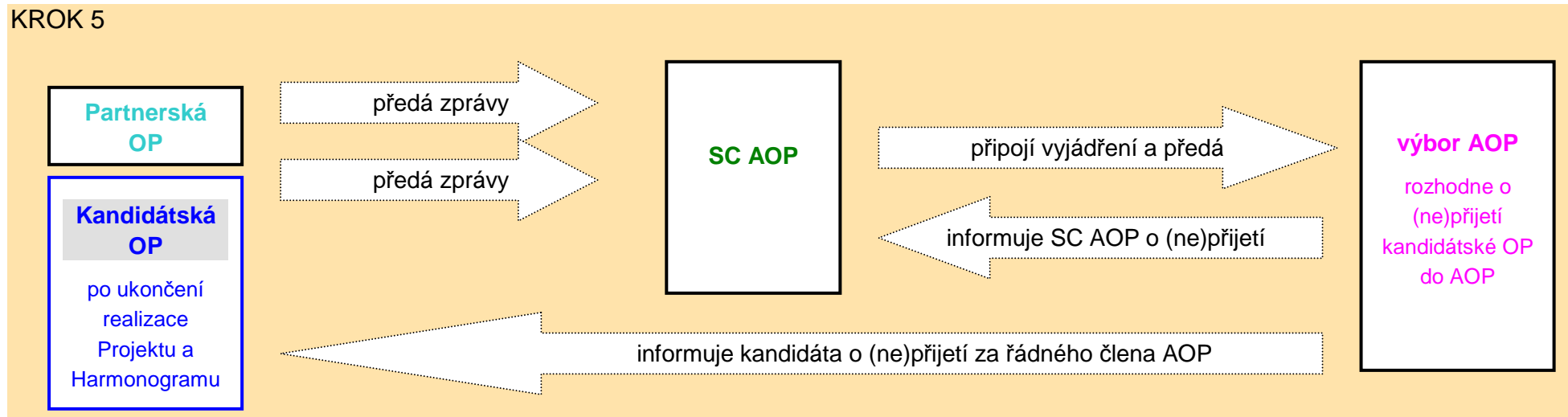
## KROK 3



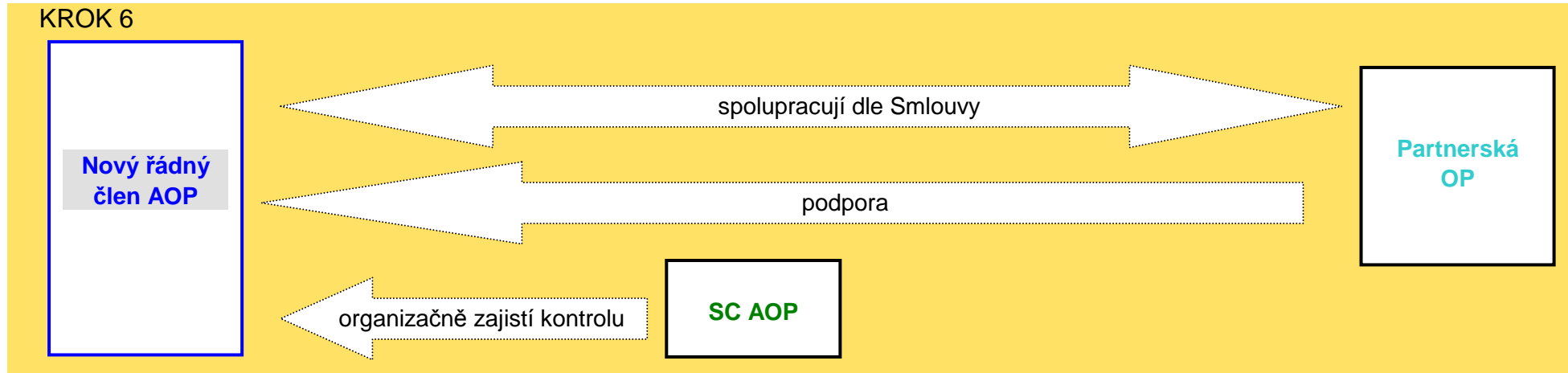
## KROK 4



KROK 5



KROK 6





## 4. Práva a povinnosti kandidáta a člena AOP:

### Práva kandidátské OP:

- možnost konzultace všech záležitostí spojených s přípravou na vstup do AOP s PP a s SC AOP,
- zapojení do systému školení poradců (účast na školení „Práce s klientem“, konzultace v PP,
- možnost účasti na školení o informační databázi.

### Povinnosti kandidátské OP:

- postupné naplňování Minimálních standardů AOP a dodržování Charty a Kodexu,
- řádné plnění Harmonogramu spolupráce s PP (jak je uvedeno ve Smlouvě o spolupráci),
- čtvrtletně podávané zprávy o postupu přípravy na vstup do AOP zasílané do SC AOP.

Podrobně jsou práva a povinnosti kandidáta spojené s procesem přípravy na vstup do AOP, stejně jako práva a povinnosti ostatních zúčastněných stran uvedeny ve Smlouvě, kterou uzavírají kandidát, PP a AOP na začátku spolupráce při přípravě na vstup kandidáta do AOP.

**Práva a povinnosti členů AOP** jsou definovány v Čl.V. Stanov AOP takto:

#### 1. Řádný člen právnická osoba má

##### 1.1. právo:

- 1.1.1. účastnit se valné hromady sdružení, a to jednou pověřenou osobou,
- 1.1.2. volit a být volen do orgánů sdružení a být v nich zastupován jednou pověřenou osobou,
- 1.1.3. obracet se na orgány sdružení s podněty a stížnostmi a žádat o jejich vyjádření,
- 1.1.4. používat označení Člen Asociace občanských poraden,
- 1.1.5. podílet se na činnosti sdružení,
- 1.1.6. požadovat a dostávat profesní podpůrné služby v souladu s cíli a možnostmi sdružení.

##### 1.2. povinnost:

- 1.2.1. dodržovat stanovy sdružení a ustanovení všech základních dokumentů,
- 1.2.2. plnit závazky vyplývající z prohlášení o povinnostech člena,
- 1.2.3. aktivně se podílet na plnění cílů sdružení,
- 1.2.4. svědomitě vykonávat funkce v orgánech sdružení, pokud je v nich zastoupen,
- 1.2.5. platit členské příspěvky ve výši stanovené valnou hromadou,
- 1.2.6. řídit se jednotnou metodikou občanského poradenství,
- 1.2.7. používat jednotné image občanských poraden.

## 5. Obecná pravidla komunikace mezi zájemcem a AOP:

### Obsah

Při komunikaci dochází k oboustrannému předávání informací a materiálů spojených s přípravou zájemce na vstup do AOP (řádné členství) mezi AOP (servisním centrem a jednotlivými poradnami sdruženými v AOP fungujícími jako „Partnerské poradny“) a zájemci o vstup do AOP.

### Forma

Komunikace probíhá dle možností zájemce a AOP formou:

- telefonického kontaktu,
- elektronické pošty,
- osobního kontaktu.

Na veškeré podněty a dotazy obdrží zájemce odpověď některou z výše uvedených forem komunikace a to nejpozději do 14 dnů od doručení dotazu.

### Odpovědnost

Za komunikaci se zájemcem je ze strany AOP zodpovědný rozvojový pracovník - zaměstnanec servisního centra (SC AOP).

Další informace můžete získat od Kateřiny Plhákové, rozvojové pracovnice:



[katerina.plhakova@obcanskeporadny.cz](mailto:katerina.plhakova@obcanskeporadny.cz)



+420 222 780 6599,  +420 773 509 568

Servisní centrum Asociace občanských poraden, Tachovské náměstí 649/3, Praha 3, 130 00

[www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz)

## 6. Seznam příloh:

- Příloha 1 PR
- Příloha 2 Projekt občanské poradny
- Příloha 3 Hodnotící komise a postup hodnocení Projektů
- Příloha 4 Hodnotící kritéria



# ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

## Příloha 1 - PR

### OBSAH

1.	<u>Úvodní slovo</u> .....	1
2.	<u>Historie a činnost Asociace občanských poraden</u> .....	1
3.	<u>Občanské poradny a jejich poslání</u> .....	2
4.	<u>Principy občanského poradenství</u> .....	2
5.	<u>Závazné dokumenty AOP</u> .....	3
6.	<u>Jaké služby poskytují občanské poradny?</u> .....	3
7.	<u>Občanské poradny, zákonodárné orgány, státní správa a samospráva</u> .....	4
8.	<u>Jak se rozvíjíme?</u> .....	4

### 1. Úvodní slovo

Svět kolem nás je v neustálém pohybu a jsme zahlcováni množstvím informací. Mění se zákony, vyhlášky, kompetence úřadů... Každý z nás se může dostat do vážných problémů, se kterými si najednou nebude vědět rady. Pro ty, kteří se potřebují s někým poradit o svých praktických problémech jsou zde občanské poradny. Nabízejí své služby všem lidem, kteří se dostali do úzkých a nevědí, kam se obrátit. Pomáhají lidem v tom, aby se své problémy naučili řešit sami.

### 2. Historie a činnost Asociace občanských poraden

Občanské sdružení Asociace občanských poraden (AOP) bylo založeno v roce 1997. Zakladatelé AOP za podpory Informačního centra nadací a britského Know-how Fundu využili možnosti převzít britský poradenský model (občanské poradenství ve Velké Británii úspěšně funguje již více než 60 let), který byl upraven na české podmínky za pomoci britských konzultantů.

Do pilotního projektu rozvoje občanského poradenství se zapojilo 7 poraden s cílem vytvořit síť, která by jednotlivým poradnám zabezpečila potřeby relevantních informačních zdrojů, jednotnou metodiku a školicí systém a jednotnou image poraden, podporovala růst kvality poskytovaných služeb a pomáhala vytvářet lobovací prostor pro rozvoj občanského poradenství.

V současné době Asociace občanských poraden sdružuje 38 poraden, které jsou rozmístěny po celé ČR.

AOP svým členům poskytuje služby, které zkvalitňují jejich poradenskou činnost:

- informační zdroje a její pravidelnou aktualizaci
- zajištění a aktualizace právního programu ASPI
- školení
- informační a propagační materiály

AOP je garantem kvality služeb svých členů:

- provádí kontroly naplňování (dodržování) standardů kvality v jednotlivých poradnách (externími kontrolory)
- následně poskytuje podporu při odstranění případných zjištěných nedostatků.

Standardy kvality občanských poraden AOP jsou v souladu se Standardy kvality práce v sociálních službách, které vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí.

### 3. Občanské poradny a jejich poslání

Občanské poradny jsou zřizovány při nevládních neziskových organizacích. Jejich posláním je asistovat všem klientům při řešení tíživých životních situací. Poradny mají za úkol nejen klientům poskytovat věcně správné informace, rady a kontakty na jiná odborná pracoviště, ale být jim především průvodcem, tzn. poskytovat jim praktickou podporu po celou dobu jejich obtíží. Občanské poradny jsou zázemím, které je nablízku jako instituce nezávislé, nestranné, diskrétní a bezplatné pomoci.

Posláním poraden je:

- 1) zajišťovat aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby;
- 2) na základě analýzy problému občanů upozorňovat příslušné orgány státní správy, orgány místní samosprávy a zákonodárné orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů. Tím přispívat k rozvoji a zlepšení služeb a fungování úřadů na místní a celostátní úrovni.

### 4. Principy občanského poradenství

Základní filozofií tohoto poradenství je poskytnout lidem informace rady a aktivní pomoc k tomu, aby se mohli samostatně rozhodnout a nést sami zodpovědnost za své jednání. Po absolvování rozhovoru by si měl klient ujasnit, jaké má základní možnosti řešení svého problému a sám si vybrat nejpříjemnější z nich. Poradce mu nesmí radit, co má dělat! „Pouze“ nabídne klientovi možné varianty řešení situace a poskytne mu informace a rady, popř. kontakty na další instituce. Podporuje tak klienta aby při řešení svého problému využíval i služeb dostupných v jeho okolí, a to jak ve státní, tak v nestátní sféře. Tímto svým přístupem vyjadřuje člověku, který se přišel poradit, plnou důvěru v jeho schopnosti.

**Princip nezávislosti** - poradce postupuje při jednání s klientem nezávisle na svých postojích a názorech v oblasti politiky, světového názoru, vztahu k jednotlivým skupinám obyvatel, osobnosti klienta apod. Své rady poskytuje nezávisle na postojích zřizovatele organizace, případných dárců či na státních či jiných organizacích, které by mohly mít ideologický nebo finanční zájem na výsledku případu. Poradce také nehodnotí postoje a názory klientů, v případě střetu zájmů poradce včas upozorní klienta na tuto možnost a odkáže jej na poradnu nebo organizaci, kde zmíněný střet zájmů nehrozí.

**Princip nestrannosti** - poradny uplatňují politiku rovných příležitostí a své služby poskytují

každému bez ohledu na rasu, barvu pleti, pohlaví, sexuální orientaci, jazyk, víru a náboženství, politické nebo jiné smýšlení, členství nebo činnost v politických stranách nebo politických hnutích, odborových organizacích a jiných sdruženích, národnost, etnický nebo sociální původ, majetek, rod, zdravotní stav, věk, manželský a rodinný stav nebo povinnost k rodině.

Poradce může odmítnout klienta pouze v případě hrozícího střetu zájmů, nebo pokud klient ohrožuje poradcovu bezpečnost. Poradce poskytuje rady a pomoc bez jakékoli předpojatosti, bez ohledu na svoje postoje, pocity a předsudky.

**Princip diskrétnosti** – bez souhlasu klienta nebudou podrobnosti jeho dotazu sděleny mimo poradnu. Poradce považuje všechna sdělení klientů za důvěrná a respektuje požadavek klienta, aby rozhovor probíhal v soukromí mimo doslech a dohled jiných osob, kterými mohou být jiní klienti, spolupracovníci z poradny, či jakékoli jiné osoby. Poradce je povinen vyžádat si souhlas klienta s přítomností dalších osob. Poradce je také povinen podepsat prohlášení o mlčenlivosti ihned při zahájení své spolupráce s poradnou. Je vázán mlčenlivostí o všech získaných informacích o klientech a to i po ukončení spolupráce s poradnou, nebo pracovního poměru k ní.

**Princip bezplatnosti** (služby pro klienta) - poradenství je pro klienty bezplatné, poradce proto od klientů nepožaduje úhradu těchto služeb, rovněž nenárokuje od klientů peníze nebo věcné dary pro svoji potřebu. Pokud poradce přijímá peněžní či věcný dar, musí být patrné, že se jedná o příspěvek pro poradnu a musí při tom postupovat podle vnitřních předpisů poradny.

## 5. Závazné dokumenty AOP

(plná znění těchto dokumentů naleznete na internetových stránkách AOP [www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz).)

- **Charta občanských poraden** – vyjadřuje zásady přístupu poraden ke klientům.
- **Stanovy Asociace občanských poraden** - definují cíle AOP, její činnosti, orgány, složení atd.
- **Standardy kvality občanských poraden AOP** – popisují pravidla fungování poraden, vymezují jejich činnost, služby atd. Na jejich naplňování se zaměřují kontroly kvality poskytovaných služeb.
- **Etický kodex občanských poradců** – zachycuje principy občanského poradenství.

## 6. Jaké služby poskytují občanské poradny?

Občanské poradny poskytují obecné informace, cílené rady a aktivní pomoc občanům zejména v těchto oblastech:

- sociální dávky,
- sociální pomoc,
- pojištění,
- pracovně-právní vztahy,
- bydlení,
- rodina a mezilidské vztahy,
- právní ochrana a právní úkony,
- majetkoprávní vztahy a náhrada škody,
- finanční a rozpočtová problematika,
- zdravotnictví,
- školství a vzdělávání,
- ochrana spotřebitele

Pokud si to klient přeje, mohou mu poradci asistovat, např. při návštěvě úřadu. Pokud z nějakého důvodu nemůže poradna klientovi pomoci, odkáže ho na příslušnou organizaci, která schopná pomoci je.

Občanské poradny kontaktují nejvíce jednotlivci, ale také skupiny klientů či organizace.

## 7. Občanské poradny, zákonodárné orgány, státní správa a samospráva

Problémy, se kterými lidé do občanských poraden přicházejí, mají z velké části podstatu v různé interpretaci nebo nepochopení právních norem a dokumentů všeho druhu. Občanská poradna je místem, které kromě pomoci klientům může účinně spolupracovat s orgány státní správy a samosprávy při účelnější aplikaci právních norem a při hledání systémového řešení často se vyskytujících problémových situací občanů.

Metody, které v těchto případech občanské poradny využívají, mohou být různé:

- Občanské poradny podávají prostřednictvím Asociace občanských poraden podněty zákonodárným orgánům o slabých, chybných či problematicky interpretovaných místech v legislativních dokumentech. Tyto podněty vycházejí z existence vyšší četnosti určitých problémů, které nemají řešení v rámci stávající právní úpravy, případně dochází ke kolizi dvou či více právních norem. AOP tak upozorňuje zákonodárce na praktický dopad jejich činnosti.
- Obdobnou zpětnou vazbu poskytují jednotlivé občanské poradny na místní, nebo regionální úrovni. Podněty se v tomto případě týkají místních vyhlášek a nařízení. Na této úrovni také podávají občanské poradny samosprávě informace o fungování služeb nebo o jejich absenci.
- Občanské poradny jsou rovněž jakýmsi „sítím“, které selektuje problémy klientů na ty, které může občan zvládnout vlastními silami a na ty, které musí řešit za pomoci státní správy a samosprávy. Poradny přitom zároveň směřují své klienty na konkrétní místa, která jsou kompetentní jejich problém řešit. Na příslušná pracoviště pak občan přichází s jasně zformulovaným požadavkem, případně s již vypracovanými žádostmi či formuláři.
- Na druhé straně si občané v poradnách ověřují, zda rozhodnutí orgánů státní správy a samosprávy byla oprávněná. Nestranný přístup občanských poradců k problémům klientů tak vede k tomu, že je možno často předcházet zbytečným stížnostem občanů na postup a rozhodnutí úřadů, vyhnout se zdlouhavému správnímu řízení či soudnímu jednání.
- Pracovníci občanských poraden vystupují také někdy jako mediátoři při vyjednávání mezi klientem a orgány státní správy a samosprávy. Princip nestrannosti občanského poradenství tak opět vytváří prostředí pro vzájemné pochopení. Často se v těchto případech jedná o překonávání komunikačních bariér, ale i předsudků. Poradci pomáhají nejen nalézat optimální smírné řešení problémů, ale umožňují oběma stranám odkrýt podstatu sporu a zbavit se představy nepřítele viděného v té druhé straně.

## 8. Jak se rozvíjíme?

Do roku 1999, kdy byl ukončen pilotní projekt zaměřený na budování sítě občanských poraden, sdružovala AOP 7 poraden – v této době byl kladen důraz především na dobré propracování metodiky práce s klientem, vytvoření systému informační databáze a uceleného systému školení poradců.

Poté byla zahájena fáze přijímání nových členů, průměrný počet poraden přijatých za 1 rok je 5. V červenci 2003 má AOP 23 řádných členů (občanských poraden) v 10 krajích. Ke konci roku 2003 je již 27 řádných členských občanských poraden zapojeno v síti AOP.

V únoru 2009 se v AOP sdružuje již 39 členských OP působících v 56 městech ČR.



# ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

## Projekt občanské poradny

Vážení adepti na vstup do Asociace Občanských poraden (AOP), Vámi uvedené údaje budou považovány za naprosto důvěrné a poslouží AOP k jedinému účelu – vybrat momentálně nejvhodnější kandidáty na rozšíření sítě občanských poraden AOP. Uvádějte proto, prosím, údaje odpovídající skutečnosti.

V případě zájmu můžete vytváření svého Projektu konzultovat s rozvojovým pracovníkem servisního centra Asociace občanských poraden. Projekt (včetně příloh) zašlete rozvojovému pracovníkovi do termínu výběrového řízení na pozici Kandidátská OP vyhlášeného na <http://www.obcanskeporadny.cz/content/view/17/29/> současně

- ve 4 vyhotoveních listovní poštou
- v elektronické verzi

Rozhodující je datum odeslání. Před odesláním se ujistěte, že je Projekt kompletně vyplněn a obsahuje všechny požadované přílohy – formální nedostatky mohou vést k odložení hodnocení Projektu. Zasláné Projekty se adeptům nevrací.

### 1. Obsah Projektů:

- A. Obecná část
- B. Přímá realizace projektu občanské poradny
- C. Místo, datum a podpis řešitele
- D. Přílohy



## A. Obecná část

### A.1. Identifikační údaje:

A.1.1. Název předkladatele (organizace, která bude občanskou poradnu provozovat)

--

A.1.2. Kontaktní adresa předkladatele

--

A.1.3. Organizační forma (forma právní subjektivity)

--

A.1.4. Jméno a příjmení statutárního zástupce

--

A.1.5. Jméno a příjmení řešitele (osoba odpovědná za projekt)

--

A.1.6. Adresa poradny (v případě, že ještě není definitivně jasná přesná adresa poradny, uveďte alespoň obec, případně její část)

Obec		Kraj	
PSC		Telefon	
Ulice		Číslo popisné	
Internet	www.	E-mail	

A.2. Stručné představení vaší organizace (poslání, historie, projekty, v současnosti realizovaná činnost) – možno rozvést ve zvláštní příloze.

A.3. Popište, prosím, vaše dosavadní zkušenosti s poradenstvím.

## B. Přímá realizace projektu občanské poradny

B.1. Popište, prosím, prostorové možnosti občanské poradny (jsou-li již k dispozici, či jejichž dosažení předpokládáte).

	nyní	předpoklad dosažení do 1 roku
popis prostor (možnost soukromí pro konzultace – dle Minimálních standardů – bod C.4.2.)		
právní důvod užívání prostor		
dosažitelnost (dle Minimálních standardů – bod C.2.4.)		
bezbariérovost (dle Minimálních standardů – bod C.4.1.)		

B.2. Specifikujte, prosím, technické vybavení občanské poradny (stávající i to, které se chystáte pořídit – rozlište).

	máme k dispozici	budeme pořizovat cca do 1 roku	jiná varianta řešení
telefon – samostatná linka pro OP, popř. fax (dle Minimálních standardů – bod C.4.5.)			
e-mail – samostatná adresa pro OP (dle Minimálních standardů – bod C.4.5.)			
kopírka			
počítač (min. konfigurace pro ASPI je 900MB, CD mechanika, disketová			

jednotka)			
-----------	--	--	--

B.3.1. Rozvedte, prosím, podrobněji vaši představu o občanském poradenství, řešení Projektu, jeho hodnocení a dokumentování.

--

B.3.2. Rozpracujte, prosím, časový harmonogram realizace Projektu na 12 následujících měsících (rozepište zde, prosím, vaši představu realizace projektu občanské poradny na 1 rok od současné doby - zohledněte předpokládané aktivity včetně těch, které souvisí s přípravou vaší poradny na vstup do AOP, zvýrazněte předpokládaný počátek spolupráce s partnerskou poradnou z AOP).

měsíc	veškeré aktivity OP	personální zajištění aktivit
1. měsíc		
2. měsíc		
3. měsíc		
4. měsíc		
5. měsíc		
6. měsíc		
7. měsíc		
8. měsíc		
9. měsíc		
10. měsíc		
11. měsíc		

12 měsíc		
----------	--	--

B.3.3. Uveďte, prosím, schéma organizační struktury organizace, která provozuje OP, včetně stručného uvedení kompetencí pracovníků na jednotlivých pozicích.

B.3.4. Uveďte, prosím, organizační strukturu poradny (počet pracovníků, rozsah úvazků a počet dobrovolníků) – včetně stručného vymezení kompetencí pracovníků na jednotlivých pozicích.

B.4. Uvedte, prosím, předpokládaný rozpočet Projektu na rok 2007 a uvedte zdroje financí (rozlište zdroje předpokládané, žádané, zajištěné).

B.5. Uvedte, se kterými místními organizacemi spolupracujete (popište, prosím, průběh spolupráce s jednotlivými organizacemi), či budete navazovat spolupráci.

B.6. Popište, prosím, jaké máte vztahy s místní správou a samosprávou a jak probíhá vaše spolupráce s nimi (např. členství v různých komisích města atd.).

--

### C. Místo, datum a podpis řešitele

.....

místo a datum

.....

podpis

### D. Přílohy k Projektu

#### D.1. Seznam povinných příloh:

##### D.1.1. Vyjádření statutárního zástupce organizace

<p>Jako statutární orgán organizace... .. se zavazují k tomu, že této občanské poradně po vstupu do AOP bude umožněno naplňovat cíle a poslání AOP a dodržovat povinnosti vyplývající ze základních dokumentů AOP (Stanovy AOP, Minimální standardy, Kodex a Charta).</p>	
.....	.....
datum	podpis a razítko

##### D.1.2. Stanovy předkladatele

##### D.1.3. Strukturovaný životopis řešitele

#### D.2. Dobrovolné přílohy (např. vyjádření místní správy či samosprávy):



## Hodnotící komise a postup při hodnocení Projektů

### 1. Hodnotící komise

Hodnotící komise (komise) je vždy 3 členná, složená ze zástupců poraden – zkušených poradců a manažerů, kteří jsou 2x do roka osloveni rozvojovým pracovníkem SC AOP (rozvojový pracovník) a přijmou účast na hodnocení.

Komise se schází vždy 2x ročně, čtvrtý týden po uzávěrce Projektů. Cestovní náklady spojené s účastí v hodnotící komisi hradí jejím jednotlivým členům AOP. Nemá-li AOP finanční prostředky na úhradu cestovních nákladů, komise se osobně neschází, ale hodnotící proces realizuje s využitím internetu.

Za organizaci hodnotícího procesu realizovaného komisí je zodpovědný rozvojový pracovník, který je zasedání komise přítomen a pořizuje „Vyhodnocení Projektů“.

### 2. Postup hodnocení

Hodnocení Projektů adeptů probíhá na základě jasně stanovených hodnotících kritérií.

#### A. hodnocení formálních aspektů

1. Plnění formálních aspektů hodnotí rozvojový pracovník.
2. Projekt je třeba podat listovní poštou (platí datum podání na poštovním razítku), či osobně ve 4 vyhotoveních a kompletní (tzn. se všemi povinnými přílohami) do stanoveného termínu. Termín vyhlašuje rozvojový pracovník na webových stránkách AOP <http://www.obcanskeporadny.cz/content/view/17/29/>.
3. Pokud Adeptská OP Projekt nepodá včas, rozvojový pracovník Projekt odloží do dalšího kola a o tomto rozhodnutí Adeptskou OP informuje. Před termínem dalšího kola hodnocení ji vyzve k aktualizaci informací v jejím Projektu.
4. Pokud Adeptská OP Projekt dodá s formálními nedostatky (např. chybí přílohy, či odpovědi na některé otázky), rozvojový pracovník pozastaví hodnocení a Adeptskou OP o situaci neprodleně informuje a vyzve jí k odstranění nedostatků do 14 dnů. Pokud



Adeptská OP nedostatky v uvedeném termínu napraví, Projekt bude vyhodnocen spolu s projekty ostatních Adeptských OP.

5. Pokud Adeptská OP nedostatky do 14 dnů neodstraní rozvojový pracovník Projekt odloží a bude postupovat jako v bodě 3.

## **B. hodnocení obsahových aspektů**

Každý člen komise obdrží od rozvojového pracovníka

- Projekty přijaté v rámci aktuálního kola výběrového řízení k hodnocení
- jeho vyjádření o dosavadní spolupráci s Adeptskou OP
- hodnotící kritéria (viz příloha 4)
- hodnotící tabulku pro každý Projekt

a dodané Projekty vyhodnotí. Hodnocení zaznamená do hodnotících tabulek.

Před definitivním vyhodnocením členové komise spolu vzájemně i s rozvojovým pracovníkem diskutují o obsahových kvalitách jednotlivých Projektů.

Výsledné hodnocení komise je zaznamenáno jako:

- jmenovité doporučení jednotlivých Projektů k přijetí k přípravě na vstup.
- jmenovité nedoporučení k přípravě – včetně zdůvodnění nedoporučení a doporučených změn, které Adeptská OP bude muset uskutečnit před podáním nového Projektu

Vedoucí hodnotící komise podpisem stvrdí správnost zápisu „Vyhodnocení Projektů“. Na základě ověřeného zápisu rozvojový pracovník rozešle výsledky vyhodnocení jednotlivým Adeptským OP do 45 dnů od uzávěrky odevzdání Projektů. Rozhodnutí hodnotící komise rovněž zašle na vědomí výboru AOP.



## Hodnotící kritéria pro hodnotitele „Projektů OP“

Každý člen hodnotící komise spolu s Projekty, určenými k vyhodnocení obdrží i hodnotící tabulky. Postup hodnocení je uveden v příloze 3 „Hodnotící komise a postup hodnocení Projektů“.

### Hodnocení obsahových aspektů

Při hodnocení obsahových aspektů jednotlivých projektových položek může Adeptská OP celkem adept získat:

- 9 bodů za položky A.
- 8 bodů za položku B.1.
- 8 bodů za položku B.2.
- 24 bodů za položky B.3.
- 5 bodů za položku B.4.
- 2 body za položku B.5.
- 2 body za položku B.6.

tzn. max. 58 bodů.

Za přiložené nepovinné přílohy může Adeptská OP získat 1 bod (nezávisle na počtu nepovinných příloh).

Celkem může Adeptská OP v hodnocení Projektu získat **maximálně 59 bodů**.

Pro doporučení k přípravě na vstup do AOP je zapotřebí dosáhnout **alespoň 40 bodů**.