

V roce 2005 dojde v České republice ke změnám, které se dotknou všech občanů a také nejrůznějších organizací. Tyto změny se dají očekávat jak v politické, tak sociální rovině. Nesouvisí jen se vstupem naší země do Evropské Unie, ale i objevováním nových společenských témat (která se promítají do veřejného života a politiky – např. monitorování projevů antidiskriminace a boj proti ní, důraz na kontinuální a dlouhodobé vzdělávání nebo vývoj účinných nástrojů pro boj s nezaměstnaností). Pro občanské poradny a Asociaci občanských poraden jsou tyto změny podstatné z hlediska plánování projektů, finančního a organizačního plánování.

Na projekty nebo činnosti, které plynou z poslání organizací je stále náročnější sehnat odpovídající finanční prostředky. Některé organizace řeší situaci přizpůsobováním svých činností do schémat grantových nebo dotačních výzev, jiné zaniknou či zanikají.

Další budou muset změnit předmět své činnosti, některé aktivity omezit, jiné rozšířit. Konkrétně pro Asociaci občanských poraden se tento rok ponese v symbolu křížovatky. Je stále náročnější hledat prostředky na uspokojování potřeb členských poraden a zároveň jim nabízet kvalitní služby. Tento rok bude tedy ještě řešit aktuálnější otázku: jaký zvolit systém financování služeb pro poradny a kde hledat pro tyto aktivity nové zdroje. Dalším důležitým tématem tohoto roku bude volba modelu organizace a práce na něm. Věřím, že Asociace občanských poraden bude úspěšná při svých rozhodováních a bude se dále rozvíjet.

Na závěr bych rád poděkoval všem (zaměstnancům AOP, členským poradnám) za vzájemnou spolupráci, podporu a popřál jim vše dobré v roce 2005.

Zároveň bych rád vyslovil dík, teď již bývalým zaměstnancům občanských poraden, kteří odcházejí na nová pracovní místa. Všem přeji: aby se jim v pracovním i v osobním životě dařilo co nejlépe. Věřím, že se s nimi dále budeme setkávat, ať už v jejich nových pracovních rolích nebo např. jako se členy AOP.

Mgr. Hynek Kalvoda
Ředitel Asociace občanských poraden

1. Slovo úvodem	2
2. Představení AOP	3
2.1 Asociace občanských poraden	
2.2 Občanské poradny	
2.3 Občanské poradenství	
2.4 Občanský poradce	
2.5 Historie občanských poraden v České republice	
2.6 Kde nás najdete?	
2.7 KDO je KDO v AOP v roce 2004	
3. Zpráva o činnosti AOP	5
3.1 Rozvoj sítě AOP	
3.2 Školení práce s klientem	
3.3 Informační databáze	
4. Propagace AOP	6
4.1 Informování veřejnosti	
4.2 Klub příznivců	
5. Statistika	7
6. Zpráva o hospodaření	8
7. Plány Asociace občanských poraden na rok 2005	10
7.1 Poskytování servisních služeb občanským poradnám AOP	
7.2 Fundraising a marketing	
7.3 Propagace	
7.4 Systém řízení kvality	
7.5 Rozvoj sítě	
7.6 Sociální politika	
8. Adresný seznam poraden AOP k 31. 12. 2004	11
8.1 Občanské poradny	
8.2 Detašovaná pracoviště	
8.3 Kontaktní místa	
9. Poděkování	15
10. Slovo na závěr	16

Asociace občanských poraden

Senovážné náměstí 24
116 47 Praha 1
tel.: 234 621 258

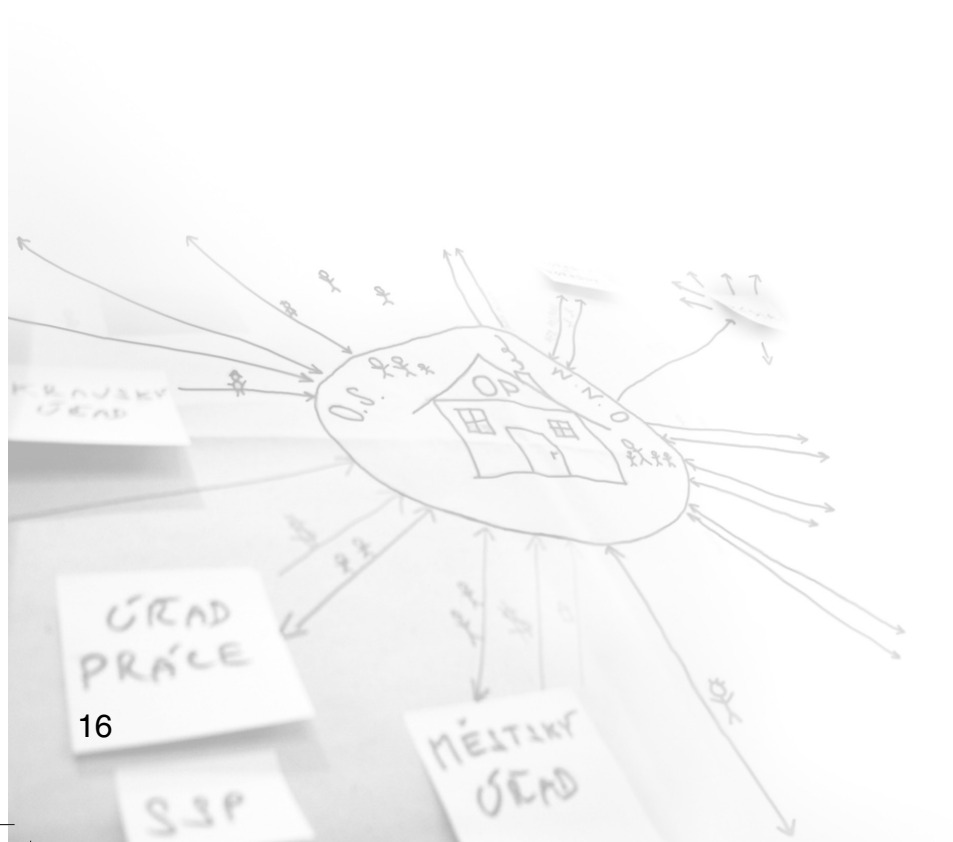
Asociace občanských poraden

Tachovské náměstí 3/649
130 00 Praha 3
tel.: 222 780 599

e-mail: aop@adam.cz
www.obcanske-poradny.cz

10. Slovo na závěr

Obsah



OD 25. 4. 2005 ZMĚNA ADRESY:

Vážení přátelé občanského poradenství, milí kolegové,

dostává se Vám do rukou Výroční zpráva Asociace občanských poraden, která bilancuje již sedmý rok činnosti této jedinečné sítě. Rok 2004 byl pro AOP charakteristický především jejím rozvojem. Členem AOP bylo na závěr roku 2004 již 36 občanských poraden, které svoje služby bezplatného, nestranného, nezávislého a diskrétního poradenství nabízí v 51 městech a obcích České republiky. Rozvinula se tak unikátní síť občanských poraden, která je charakteristická svojí prací s klientem a garantováním kvality poskytovaných služeb prostřednictvím uplatňování standardů kvality občanských poraden.

Rok 2004 byl pro naši organizaci charakteristický prací na tvorbě vnitřních mechanismů, vyhodnocením strategického plánu a prvních možností získávání finanční prostředků na naši činnost ze strukturálních fondů. Významným počinem v loňském roce byl okamžik, kdy se Asociace občanských poraden stala jedním ze zakládajících členů mezinárodní organizace CAI (Citizens Advice International) se sídlem v Bruselu. Tato mezinárodní organizace sdružuje síť evropských občanských poraden. Jejím cílem je celosvětově prosazovat poskytování bezplatného, nestranného a důvěrného poradenství a informování veřejnosti o jejích právech, a to nezávislými nevládními orgány, zastupovat zájmy svých členů u všech nadnárodních orgánů, včetně Evropské unie a dalších mezinárodních institucí a poskytovat mechanismus pro výměnu informací, spolupráci a společné projekty mezi občanskými poradnami.

Děkuji všem, kteří se podíleli na naplnění strategických cílů AOP a přispěli svojí prací k šíření jejího dobrého jména. Děkuji všem poradnám, zaměstnancům AOP, Výboru, členům pracovních skupin, dobrovolníkům a všem nadšencům, kteří nás podporovali a podporují.

V tuto chvíli však před sebou máme již nové úkoly, které je třeba realizovat. To, co nás v roce 2005 čeká, je především práce na dopracování jedinečného systému hodnocení kvality občanských poraden, provedení dalších kvalitativních auditů včetně podpory ve všech občanských poradnách, vypracování nových strategií rozvoje Asociace občanských poraden, realizace nových náročných projektů. K tomu přeji všem účastníkům dostatek sil, optimismu a uspokojení ze smysluplné práce, kterou rozvoj občanského poradenství bezesporu je.

Ing. Blanka Přikrylová
Předsedkyně Výboru Asociace občanských poraden

Kontaktní pracoviště Kostelec nad Orlicí (OP Rychnov nad Kněžnou)

Klub důchodců
Tyršova 1134, 517 41 Kostelec nad Orlicí

Kontaktní pracoviště Dobruška (OP Rychnov nad Kněžnou)

Klub důchodců
Novoměstská 187, 518 01 Dobruška

Aktuální seznam všech občanských poraden včetně jejich provozní doby naleznete na internetových stránkách Asociace občanských poraden:

www.obcanske-poradny.cz

Asociace občanských poraden

Tachovské náměstí 3/649

130 00 Praha 3

tel.: 222 780 599

e-mail: aop@adam.cz

Asociace občanských poraden děkuje následujícím dárcům, příznivcům a spolupracovníkům za podporu a rozvoj občanského poradenství.

C.S.Mott Foundation
Evropská komise
Nadace Rozvoje Občanské společnosti
Open Society Fund
Ministerstvo pro místní rozvoj
Ministerstvo průmyslu a obchodu
Magistrát hlavního města Prahy

Zásobování kanceláří
HANA – kancelářská technika
TRIBAR s.r.o.

Václav Simm
Aneta Remarová
Michaela Macková
Lenka Hašlarová

Zvláštní poděkování patří dobrovolníkům, kteří nám ve svém volném čase pomáhají s běžným chodem naší organizace. Jejich nezištné práce si velice vážíme:

Lukáš Blatecký
Lenka Hašlarová
Eliška Papírníková
Petra Tesařová

1. Slovo úvodem

Od 25. 4. 2005 sídlí AOP na nové adrese:



9. Poděkování



Detašované pracoviště Trutnov (OP Hradec Králové)

Horská 5/I, 541 01 Trutnov
tel.: 499 859 301
e-mail: optrutnov@ops.cz

Detašované pracoviště Ostrava (OP Karviná)

Slezská diakonie
28. října 86, 702 00 Ostrava
tel.: 596 611 237
e-mail: obcan.ov@slezskadiakonie.cz

Detašované pracoviště Praha 10 (OP Praha 3)

Senátorská kancelář MUDr. Zuzany Roithové
Murmanská 1245, 110 00 Praha 10
tel./fax: 272 739 460
e-mail: opp3@remedium.cz
(30. 6. 2005 končí svou činnost)

Kontaktní místo Neratovice (OP Beroun, OP Praha 1)

Klub důchodců
Školní ul. čp. 162 (naproti SOU), 277 11 Neratovice

Kontaktní místo Ledec nad Sázavou (OP Havlíčkův Brod)

Husovo náměstí 16, 584 01 Ledec nad Sázavou
tel.: 777 736 048
e-mail: poradna@hb.cartitas.cz

Kontaktní místo Světlá nad Sázavou (OP Havlíčkův Brod)

Náměstí Trčků z Lípy 23, 582 091 Světlá nad Sázavou
tel.: 569 452 447, 777 736 048
e-mail: poradna@hb.caritas.cz

Kontaktní místo Telč (OP Jihlava)

(v prostorách Farního úřadu)
Nám. Zachariáše z Hradce 4, 588 56 Telč
tel.: 777 336 401

Kontaktní místo Nový Jičín (OP Kopřivnice)

Divadelní 8, 741 01 Nový Jičín
tel.: 556 768 368

Kontaktní místo Frýdlant (OP Liberec)

centrum POSEC (vchod z mezidomí v Děkanské ul.)
Nám. TGM 74, 46401 Frýdlant v Čechách

Kontaktní místo Bystřice nad Pernštejnem (OP Nové Město na Moravě)

(Městské muzeum)
Masarykovo nám. 1, 593 01 Bystřice nad Pernštejnem
tel.: 566 551 599

Kontaktní místo Rokycany (OP Píseň)

Masarykovo nám. 80, 337 01 Rokycany
tel.: 777 944 563

Kontaktní místo Litomyšl (OP Polička)

(Lidový dům – suterén)
Kpt. Jaroše 392, 570 01 Litomyšl
tel.: 461 619 741

Kontaktní místo Communio (OP Praha 1)

Karolíny Světlé 21, 110 00 Praha 1

Kontaktní místo Praha 2 (OP Praha 7)

IC Kontakt
Palackého nám. (vestibul metra B), 120 00 Praha 2
tel.: 222 646 151, 222 562 234

Posláním Asociace občanských poraden je sdružovat občanské poradny do sítě a podporovat je v jejich práci tak, aby poskytovaly svým klientům kvalitní služby.

je servisní a zastřešující organizace pro jednotlivé Občanské poradny, které jsou rozmístěny po celé České republice. Občanské poradny se sdružují v síti proto, aby mohly společným úsilím zajistit růst kvality služeb. AOP poskytuje poradnám jednotnou metodiku, průběžně aktualizovanou informační databázi, ucelený systém zaškolování nových poradců a řadu jiných produktů včetně kontroly kvality služeb poraden.

V České republice je řada specializovaných poradenských sítí i jednotlivých specializovaných poraden. Avšak AOP je jedinou institucionalizovanou formou všeobecného poradenství. Občanské poradny zprostředkovávají informace a rady široké veřejnosti systémem „jedněch dveří“ – souhrnně informují o zákonech, předpisech a nařízeních, pomáhají zorientovat se v problému těm našim spoluobčanům, kteří to nedokáží sami. Nabízejí alternativy řešení problémů včetně objasnění výhod a nevýhod jednotlivých variant. Kromě poskytování správných a věcných informací a rad si poradny kladou za cíl být průvodcem klienta po celou dobu jeho obtíží – tím se stávají zázemím, které klientům při řešení jejich problémových situací poskytuje pocit jistoty. Zároveň však všem specializovaným pracovištím ulehčují práci, protože slouží občanům v nesnázích jako určité distribuční centrum (když občané nevědí, kam se obrátit pro pomoc, popř. jaké dokumenty a doklady mít před návštěvou specializované instituce připraven), a přispívají tak k efektivnějšímu fungování jiných institucí.

poskytují rady, informace a pomoc všem, kteří se na ně obrátí. Jsou nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci, provázejí občany při jejich obtížích. Usilují o to, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy. Podílejí se na činnosti Asociace občanských poraden a společně upozorňují příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů ve snaze ovlivnit vývoj politiky a sociálních služeb.

Občanské poradny jsou zřizovány nevládními neziskovými organizacemi. Jejich posláním je asistovat všem klientům při řešení jejich tíživých životních situací.

Občanské poradny kladou zvláštní důraz na zpřístupnění svých služeb občanům, jejichž sociální, zdravotní a kulturní situace limituje jejich možnosti uplatnění ve společnosti. Těmito občany jsou např. tělesně a zdravotně postižení, občané v hmotné nouzi či etnické menšiny.

Služby poskytované občanskými poradnami vycházejí z následujících zásad:

bezplatnost – služby pro klienta; pokud občanské poradny poskytují jiné služby, které jsou mimo občanské poradenství, mohou tyto služby poskytovat úplatně s tím, že tato činnost bude viditelně oddělena od občanského poradenství; bezplatnost umožňuje každému přístup k zákonům a službám, umožňuje klientům, ať si klient může dovolit službu zaplatit nebo ne, orientovat se v jejich právech a povinnostech. V poradnách je možné podle individuálního posouzení situace klienta a řešené problematiky požadovat některé režijní náklady (kopírování, telefon apod.)

nezávislost – služby jsou klientovi poskytovány nezávisle na státních nebo jiných organizacích, nezávisle na organizacích, které poradnu podporují nebo dotují,

diskrétnost – zajišťuje anonymitu klienta; závazek mlčenlivosti poradců i organizace o klientově situaci; bez souhlasu klienta nebudou poskytnuty podrobnosti jeho dotazu mimo poradnu,

nestrannost – stejné služby pro všechny klienty bez rozdílu rasy, pohlaví, politického nebo náboženského přesvědčení, handicapu nebo sexuální orientace, jsou poskytovány bez předpojatosti, zaujatosti, předsudků, bez ovlivnění vlastními názory, politickým a náboženským přesvědčením poradce; ke každému klientovi je přistupováno se stejným respektem, plnou pozorností.

je profesionální pomoc lidem v obtížných životních situacích. (Vzhledem k tomu, že obtížnou situaci vnímá každý člověk individuálně, je poradna otevřena všem lidem bez rozdílu, pokud se vnímají v obtížné životní situaci.)

je charakteristické systémem práce s klientem, zplnomocňováním klienta a komplexním přístupem ke klientovi a jeho situaci

2. Představení AOP

2.1 Asociace občanských poraden

2.2 Občanské poradny

•

•

•

•

2.3 Občanské poradenství

•

•

8.3 Kontaktní místa



je založeno na principech bezplatnosti, diskretnosti, nestrannosti a nezávislosti je tvořeno v současnosti 14 oblastmi, ve kterých je poradenství poskytováno. Tyto oblasti jsou poskytovány až do úrovně asistence.

je odborník s vyvinutým sociálním cítěním, s komunikačními dovednostmi a dobrým informačním zázemím. Je kreativní, flexibilní, uplatňuje individuální přístup, je ochoten k osobnostnímu i odbornému růstu.

Celé občanské poradenství se v současné době jeví jako komplexní a propracovaný systém. Tomuto stavu však předcházelo usilovné plánování a práce. Jak tedy občanské poradenství v pojetí, jakém je představují občanské poradny AOP, vzniklo?

V České republice se v roce 1996 začala scházet pracovní skupina lidí, kteří cítili, že zavedení nezávislého komplexního poradenství by bylo velice potřebné a byli ochotni k tomu přispět. Těchto schůzek se od začátku účastnili angličtí partneři z CAB (Citizen Advice Bureau). „Nápad založit síť občanských poraden i u nás, vznikl při návštěvě několika lidí v této instituci ve Velké Británii. Tam úspěšně funguje systém občanského poradenství více jak 60 let, poradny jsou v každém větším městě a jsou uznávány jak státem, tak občany. (O šíři jejich působení svědčí údaj za rok 2002, kdy bylo ve 2000 poradnách zodpovězeno téměř 6 miliónů dotazů). Později jsme dospěli k dohodě, že bude rozumné převzít tento anglický model CAB a adaptovat ho na české poměry.“ Říká PhDr. Ing. Petra Francová, bývalá ředitelka koordinačního centra AOP, která stála u zrodu celé myšlenky občanského poradenství v České republice. Projekt občanských poraden se rozvíjel na půdě Informačního centra nadací v Praze, které poskytlo prostory pro chod kanceláře i záštitu zavedené organizace v nelehkých začátcích. Od ledna 1997 měl projekt placeného koordinátora a bylo založeno „Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden“, jehož členy byly 4 pilotní občanské poradny – v Děčíně, Havířově, Praze a v Brně. V roce 1998 bylo jasné, že občanské poradenství má i v naší republice místo. Byl o ně zájem z řad klientů i neziskových organizací, které jej chtěly poskytovat. Tento trend trvá do dnes.

Dlouhodobým cílem Asociace občanských poraden je mít členské poradny rovnoměrně rozloženy ve všech krajích České republiky a reflektovat specifickou poptávku po občanském poradenství v jednotlivých místech. Jednoduše řečeno – chceme, aby byla rada snadno dostupná každému člověku, nezávisle na místě jeho bydliště.

AOP sídlila po celý rok 2004 na adrese:

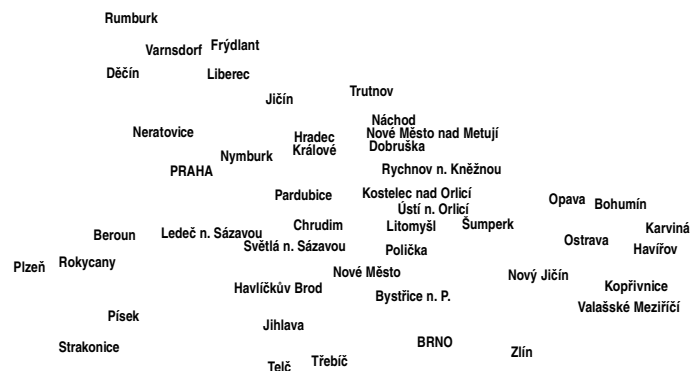
Senovážné náměstí 24, 116 47 Praha 1.

Aktuální adresu sídla AOP (od 25. 4. 2005: Tachovské náměstí 3/649, 130 00 Praha 3) a další informace naleznete na internetových stránkách:

www.obcanske-poradny.cz

Mapka rozložení občanských poraden AOP

Do mapky jsou zakreslena i města, kde mají jednotlivé poradny svá kontaktní místa nebo detašovaná pracoviště celkem na 54 místech ČR.



Kontaktní adresy na členské poradny AOP naleznete v seznamu poraden na konci Výroční zprávy.

Občanská poradna Praha – Jižní Město

Donovalská 1862, 149 00 Praha 11

tel./fax: 272 950 984

e-mail: poradnajm@spolcest.cz

Občanská poradna Praha 12

Rakovského 3138, 143 00 Praha 12

tel./fax: 241 770 232

e-mail: poradna@proximasociale.cz

Občanská poradna Rumburk

Sukova 1055, 408 01 Rumburk

tel.: 412 384 745

e-mail: poradna.charita@tiscali.cz

Občanská poradna Agapé

Staré nám. 68, 516 01 Rychnov nad Kněžnou

tel.: 494 535 112

e-mail: oprk@wo.cz

Občanská poradna Strakonice

Lidická 154/I, 386 01 Strakonice

tel./fax: 383 322 201

e-mail: archeus@centrum.cz

Občanská poradna „So kames“

Jesenická 61, 787 01 Šumperk

tel.: 583 211 833

e-mail: poradna@savore.cz

Občanská poradna Třebíč

Bedřicha Václavka 59, 674 01 Třebíč

tel./fax: 568 845 348

e-mail: obcanskaporadna@seznam.cz

Občanská poradna Ústí nad Orlicí

17.listopadu 69, 562 01 Ústí nad Orlicí

tel.: 465 520 520

e-mail: poradna@orlicko.cz

Občanská poradna Valašské Meziříčí

Pod Oborou 804, 757 01 Valašské Meziříčí

tel.: 571 629 068

e-mail: poradna@podkridly.cz

Občanská poradna Varnsdorf

T.G.Masaryka 2470, 407 47 Varnsdorf

tel.: 412 384 516

e-mail: opnakrizovatce@tiscali.cz

Občanská poradna Zlín

Tř. Tomáše Bati 1276, 760 01 Zlín

tel.: 577 019 914

e-mail: strop-zlin@volny.cz

Detašované pracoviště Náchod (OP Hradec Králové)

Občanské poradenské středisko

Hálkova 432, 549 01 Náchod

tel.: 491 421 723

e-mail: opnachod@ops.cz

Detašované pracoviště Jičín (OP Hradec Králové)

Tyršova 246, 506 01 Jičín

tel.: 493 523 495

e-mail: opjicin@ops.cz



•
•

2.4 Občanský poradce

2.5 Historie občanských poraden v České republice

2.6 Kde nás najdete?



8.2 Detašovaná pracoviště

Občanská poradna Kopřivnice

Štramberská 378, 742 21 Kopřivnice
tel.: 556 811 149
e-mail: oblastnicharita.koprivnice@worldonline.cz

Občanská poradna Liberec

Ještědská 58, 460 07 Liberec 7
tel./fax: 485 152 070
e-mail: obcanskaporadna.lbc@volny.cz

Občanská poradna Nymburk

Palackého třída 449, 288 02 Nymburk
tel.: 235 511 148
e-mail: poradna.nymburk@centrum.cz

Občanská poradna Nové Město nad Metují

28. října 168, 500 01 Nové Město nad Metují
tel.: 728 349 320
e-mail: obcanska.poradna@quick.cz

Občanská poradna Nové Město na Moravě

Vratislavovo nám.12, 592 31 Nové Město na Moravě
tel.: 566 616 121
e-mail: ob.poradna@centrum.cz

Občanská poradna Opava

Kylešovská 10, 746 01 Opava
tel.: 553 616 437
e-mail: obcanskaporadna@charitaopava.cz

Občanská poradna Pardubice

Havlíčková 1036, 530 03 Pardubice
tel.: 466 989 574
e-mail: op.pce@seznam.cz

Občanská poradna Písek

Píseckého 131, 397 01 Písek
tel.: 382 210 319
e-mail: poradna@inkano.cz

Občanská poradna Plzeň

Barrandova 8, 326 00 Plzeň
tel.: 377 456 468
e-mail: poradna@opplzen.cz

Občanská poradna Polička

Vrchlického 185, 572 01 Polička
tel.: 461 721 272
e-mail: poradna@policka.cz

Občanská poradna Praha 1

Jakubská 3, 110 00 Praha 1
tel.: 222 310 110
e-mail: op.praha1@seznam.cz

Občanská poradna Praha 3

Vinohradská 176/1513, 130 00 Praha 3
tel.: 272 743 666
e-mail: opp3@remedium.cz

Občanská poradna Praha 6 – Communio

Na Baterkách 93/27, 162 00 Praha 6 – Břevnov
tel./fax: 224 325 187
e-mail: op.communio@centrum.cz

Občanská poradna Praha 7

Dukelských hrdinů 54, 170 00 Praha 7
tel.: 220 870 750
e-mail: poradna.p7@seznam.cz

Výbor

Blanka Prikrylová – předsedkyně (od května 2004)
Eva Dohnalová – místopředsedkyně
Kateřina Mášová – místopředsedkyně
Jan Hloušek
Ivan Kolář
Martin Prášek
Alena Slavingerová
Pavína Šafusová
Klára Šimandlová

Revizní komise

Marie Bednářová
Božena Knížetová
Romana Turnerová

Kooptační komise

Petra Kozlová
Kateřina Krčmářová
Hana Pauerová

AOP

Hynek Kalvoda – ředitel
Veronika Bránišová – finanční pracovnice
Radko Richter – informační databáze
Lenka Vyčichlová – rozvoj sítě
Olga Řeháková – PR a fundraising
Ludmila Nosková – administrativní pracovnice

Do konce června 2004 pokračovala realizace projektu „**Rozvoj občanského poradenství v ČR prostřednictvím rostoucí sítě občanských poraden**“ podpořeného nadací OSF. Díky podpoře nadace výrazně vzrostl počet členských poraden AOP – během roku 2004 bylo do AOP přijato 9 nových členských poraden (z toho 5 z nich je samostatným občanským sdružením, 3 jsou jedním z programů většího občanského sdružení a 1 poradna je provozována účelovým zařízením církve).

Přijímání nových členských poraden probíhalo následovně:

únor 2004:	o.s. Strop (středisko občanské pomoci) – OP Strop Zlín
duben 2004:	o.s. NA KŘÍŽOVATCE – OP Varnsdorf
červen 2004:	o.s. Savore Šumperk – OP So kames, o.s. Občanská poradna Pardubice – OP Pardubice, o.s. Pomoc všem potřebným – OP Nové Město nad Metují, o.s. Pod křídly – OP při o.s. Pod křídly, o.s. Občanská poradna Nymburk.
září 2004:	o.s. Občanská poradna Beroun – OP Beroun FCH Bohumín – OP při farní Charitě Bohumín

Počet členských OP tak vzrostl z 27 na začátku roku na 36 na konci roku 2004. AOP dále spolupracuje s 8 aktivními zájemci o vstup do asociace.

V roce 2004 proběhla 4 školení „Práce s klientem v OP“. Bylo na nich vyškolen celkem 51 poradců, z toho 33 poradců ze členských poraden AOP, 12 poradců z kandidátských poraden a 6 poradců z jiných organizací.

Informační databáze (ID) je jedním z nejdůležitějších pomocníků poradce v občanské poradně. Je tvořena souhrnem nejdůležitějších předpisů daného právního odvětví a manuálem, podle kterého je možné poskytovat poradenské služby v příslušném oboru.

2.7 KDO je KDO v AOP v roce 2004



3. Zpráva o činnosti AOP

3.1 Rozvoj sítě AOP

3.2 Školení práce s klientem

3.3 Informační databáze



Databáze jsou tvořeny odborníky konkrétního právního odvětví a jimi také aktualizovány, nejčastěji na čtvrtletní bázi.

Nové informační databáze i aktualizace databází jsou pro zvýšení aktuálnosti rozesílány členským občanským poradnám e-mailem a posléze také klasickou poštou.

V roce 2004 bylo provedeno celkem 8 aktualizací Informačních databází v těchto oblastech:

- 1) dávky sociálního zabezpečení
- 2) ochrana spotřebitele (3x)
- 3) daně
- 4) pracovní právo (2x)
- 5) nemocenské pojištění
- 6) dávky SSP
- 7) důchodové pojištění
- 8) volný přístup k informacím

V souvislosti se vstupem ČR do EU bylo třeba vypracovat zcela nové databáze, které by byly v souladu s právem EU, proto byly v roce 2004 vytvořeny tyto databáze:

- 1) úvod do práva EU
- 2) sociální dávky v EU
- 3) volný pohyb osob v rámci EU
- 4) právo spotřebitele v EU

K dalším zcela novým informačním databázím patří:

- 1) dávky důchodového pojištění
- 2) nemocenské a sociální zabezpečení
- 3) trestní právo

V roce 2004 proběhla dvě školení k informačním databázím.

První třídní školení proběhlo v červnu a bylo zaměřené na následující problematiku:

úvod do práva EU
pracovní právo
nemocenské pojištění
důchodové zabezpečení

Druhé, opět třídní školení, bylo v říjnu vedené formou diskuse.

Součástí školení bylo též rozebírání jednotlivých kazuistik poraden v praxi mezi poradci a příslušným garantem v oblastech:

právo EU – volný pohyb osob a sociální dávky v EU
SOLVIT – úvodní seznámení
daně
majetkoprávní vztahy

V roce 2004 byly vydány nové obecné informační letáky (o Asociaci občanských poraden, o OP a občanském poradenství).

Za minulý rok bylo vydáno celkem 6 tiskových zpráv, které jsou k nalezení na internetových stránkách AOP (www.obcanske-poradny.cz). Média se o občanském poradenství, Asociaci občanských poraden a členských OP zmínila 265x, což je oproti minulému roku nárůst o 27%.

Naše internetové stránky jsou též pravidelně aktualizovány a v minulém roce se rozrostly o několik nových sekcí (Nadační fond, Evropská unie a Klub příznivců).

Klub byl založen v létě 2004 a sdružuje lidi, kterým je myšlenka občanského poradenství blízká a kteří se chtějí podílet na jejím šíření a přispívat k činnosti Asociace občanských poraden. Podpora jednotlivců je pro každé občanské sdružení nesmírně důležitá. Počet občanských poraden, které jsou členy Asociace, neustále roste, stejně tak jako počet jejich klientů. Spolu s tím však rostou i náklady na zajišťování takových servisních služeb, aby všechny poradny mohly poskytovat vysoce kvalitní, profesionální a bezplat-

Asociace občanských poraden bude rozvíjet poskytování zpětné vazby orgánům státní správy vztahující se k problémům, které nejvíce tíží občany ČR, z pohledu občanského poradenství. Aktivní snaha o zlepšení situace ve vybraných činnostech, bude cílem činnosti AOP v následujícím období.

Občanská poradna Beroun

Na Příkopě 211/1, 266 01 Beroun
tel.: 311 625 206
e-mail: radkor@quick.cz

Občanská poradna Brno

Anenská 10, 602 00 Brno
tel./fax: 545 241 828
e-mail: poradna.brno@volny.cz

Občanská poradna Bohumín

Čáslavská 1067, 734 81 Bohumín
tel./fax: 596 016 715
e-mail: opbohumin@volny.cz

Občanská poradna Trialog

Orlí 20, 602 00 Brno
tel.: 542 221 499
e-mail: op@trialog-brno.cz

Občanská poradna Děčín

Palackého 16, 405 02 Děčín
tel.: 412 517 368
e-mail: obcanskaporadnadc@space.cz

Občanská poradna Havířov

Třeneckého 8/98, 736 01 Havířov
tel.: 596 810 640
e-mail: oph@volny.cz

Občanská poradna Havlíčkův Brod

Boženy Němcové 188, 580 01 Havlíčkův Brod
tel.: 569 425 630
e-mail: poradna@hb.caritas.cz

Občanská poradna Hradec Králové

Veverkova 1343, 500 02 Hradec Králové
tel.: 498 500 357
e-mail: ophk@ops.cz

Občanská poradna Chrudim

Školní náměstí 56, 537 01 Chrudim
tel./fax: 469 319 700
e-mail: op.chrudim@tiscalic.cz

Občanská poradna Jihlava

Žižkova 13, 586 01 Jihlava
tel.: 567 330 164
e-mail: opj@volny.cz

Občanská poradna Karviná

Fryštátská 168, 733 01 Karviná
tel.: 596 323 031
e-mail: obcan.ka@slezskadiakonie.cz

7.6 Sociální politika

8. Adresný seznam poraden AOP k 31. 12. 2004

8.1 Občanské poradny

•
•
•
•

•
•
•
•

4. Propagace AOP

4.1 Informování veřejnosti

4.2 Klub příznivců



Mott foundation	845 000	25
OSF	700 000	20
Phare projekty	655 000	19
IZ – poplatek za služby + školení	424 000	12
MPO	300 000	9
MMR	200 000	6
MHMP	178 000	5
Sdružovací poplatek	72 000	2
Ostatní	67 000	2
CELKEM	3 441 000	100

Během roku proběhne třikrát školení „Práce s klientem v občanské poradně“. Kromě tohoto školení se uskuteční kurz „Mediace“, zaměřený na specifika této metody práce v občanské poradně.

Během roku 2005 vznikne minimálně 1 nová informační databáze: Správní řád.

Aktualizace informačních databází proběhne dle vznikající legislativy. Školení k informačním databázím se uskuteční tento rok třikrát (v únoru; červnu; říjnu)

Asociace občanských poraden bude podporovat své členské organizace v nejrůznějších oblastech: fundraising; propagace; komunikace s relevantními úřady veřejné správy atd. V tomto roce bude také vytvořen nový nástroj na sledování statistických výstupů členských občanských poraden.

Během roku 2005 bude Asociace občanských poraden reagovat na vhodná grantová schémata, vypracovávat a podávat projekty. V tomto roce se AOP více zaměří na hledání grantových schémat, která umožní podílet se na společných projektech jednotlivým občanským poradnám AOP.

V tomto roce Asociace občanských poraden bude usilovat o získání některých firemních dárců a o rozšíření individuální dárcovské základny.

V rámci marketingu se Asociace občanských poraden zaměří na nabídku služeb souvisejících se systémem řízení kvality a využitím informačních databází.

Asociace občanských poraden bude své klíčové aktivity prezentovat prostřednictvím tiskových zpráv.

Tento rok bude probíhat pravidelná aktualizace vnějších a vnitřních stránek AOP.

V roce 2005 bude v této oblasti cílem zlepšení komunikace v celé AOP vypracováním struktury Zpravodaje AOP. Zpravodaj bude mít podobu elektronického newsletteru. V roce 2005 dojde rovněž k vybudování „firemní značky“ AOP – tzv. corporate identity organizace. Vývoj identity společnosti se projeví také v lepší srozumitelnosti organizace a jejího poslání vůči veřejnosti.

„Firemní značka“ se projeví také v podobě oficiálních znaků písemných a dalších materiálů vydávaných Asociací občanských poraden.

Díky projektu z grantového schématu Phare 2003 RLZ proběhne vypracování některých dokumentů k systému řízení kvality. Součástí projektu bude také aktualizace stávajících dokumentů pro řízení kvality v občanských poradnách. Během tohoto roku bude završen další cyklus ověřování kvality občanských poraden AOP. V případě potřeby dostane poradna podporu, jejíž poskytnutí je dáno systémem řízení kvality.

V roce 2005 dojde k revizi a případné úpravě procesu přijímání občanských poraden za členy AOP.

V tomto roce budou přijaty minimálně 4 nové občanské poradny, zejména z regionů, kde není občanských poraden dostatek. Přibližně 12 občanských poraden bude zapojeno do aktivního procesu přípravy na členství v AOP.

né poradenství lidem, kteří se ocitli v obtížné životní situaci. Členové Klubu příznivců svým příspěvkem umožňují snazší realizaci těchto aktivit.

Členem Klubu se může stát každý, kdo zašle přihlášku, která je k dispozici na internetových stránkách www.obcanske-poradny.cz, a zřídí trvalý příkaz na částku min. 50,- Kč měsíčně ve prospěch účtu AOP. Všichni členové Klubu příznivců AOP jsou informováni o činnosti organizace zasláním Výroční zprávy a Zpravodaje AOP, případně i dalších materiálů. Jejich postřehy k aktuálním společenským tématům souvisejících s občanským poradenstvím nebo s činností AOP jsou velmi vítány. O využití finančních prostředků jsou členové Klubu pravidelně informováni. Klub příznivců byl založen v rámci projektu „Posílení dlouhodobé udržitelnosti rozvoje Asociace občanských poraden prostřednictvím úspěšné realizace fundraisingového plánu“, který je financován z programu EU Phare 2002 – Dlouhodobá udržitelnost rozvoje občanské společnosti.

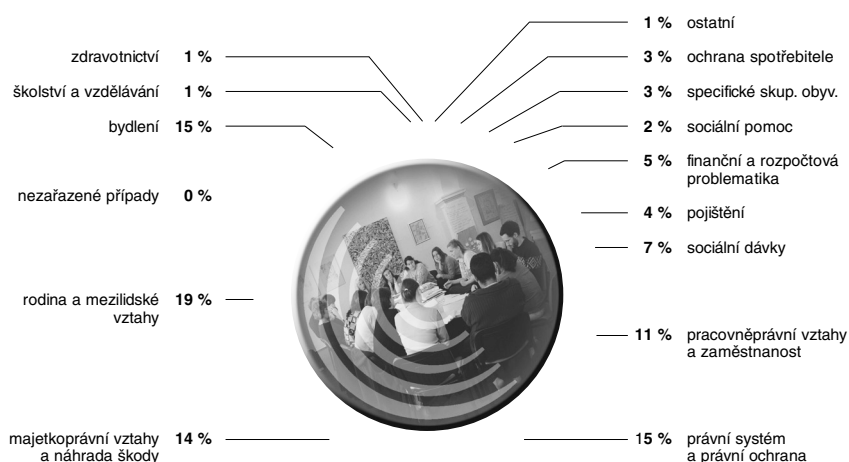
Vyhodnocení statistických údajů občanských poraden sdružených v síti Asociace občanských poraden za rok 2004

Počet klientů 34 699
Počet dotazů 46 205

rodina	8369	18,1
právní systém	7039	15,2
bydlení	6717	14,6
majetkoprávní vztahy	6639	14,5
pracovněprávní vztahy a zaměstnanost	5043	10,9
sociální dávky	3013	6,6
finance	2186	4,7
pojištění	2043	4,4
specifické skupiny obyvatel	1460	3,1
ochrana spotřebitele	1452	3,1
sociální pomoc	1131	2,4
zdravotnictví	281	0,6
školství a vzdělávání	141	0,3
jiné	119	0,3

75,5% klientů navštívilo poradnu osobně, v 16,8% telefonovali, 5,7% klientů se na poradnu obrátilo pomocí elektronické pošty a 0,9% formou dopisu.

Poradny v 63,4% případů poskytly klientovi cílenou radu, ve 23% se jednalo o aktivní pomoc, 12,6% klientů dostalo obecnou informaci a asistence mimo poradnu (doprovázení klientů, odkazování, předávání) byla poskytnuta v 1% případů.



PŘEHLED PŘÍJMŮ V ROCE 2004

Položka	Částka	%
---------	--------	---

7. Plány Asociace občanských poraden na rok 2005

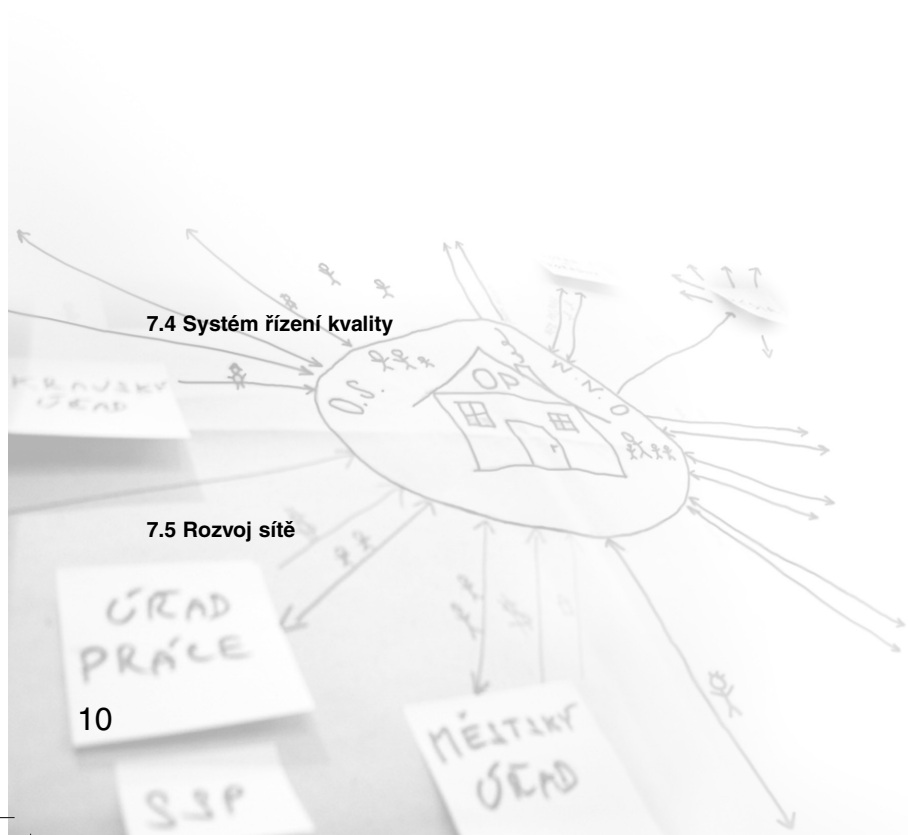
7.1 Poskytování servisních služeb občanským poradnám AOP

7.2 Fundraising a marketing

7.3 Propagace

7.4 Systém řízení kvality

7.5 Rozvoj sítě



5. Statistika

Oblast	Počet dotazů	%
--------	--------------	---

Statistika dotazů v roce 2004



k 31. 12. 2004 (v celých tisících Kč)

	Stav k prvnímu dni účetního období	Stav k posled. dni účetního období
A Dlouhodobý majetek celkem	10	33
I. Dlouhodobý nehmotný majetek celkem	0	0
II. Dlouhodobý hmotný majetek celkem	357	390
4. Samostatné movité věci a soubory movitých věcí	231	231
7. Drobný dlouhodobý hmotný majetek	126	159
III. Dlouhodobý finanční majetek celkem	0	0
IV. Oprávky k dlouhodobému majetku celkem	347	357
7. Oprávky k samostatným movitým věcem a souborům movitých věcí	221	231
10. Oprávky k dlouhodobému majetku celkem	126	126
B Krátkodobý majetek celkem	2 592	958
I. Zásoby celkem	5	1
7. Zboží na skladě a v prodejnách	5	1
II. Pohledávky	153	198
1. Odebíratelé	21	15
4. Poskytnuté provozní zálohy	3	0
6. Pohledávky za zaměstnanci	0	21
8. Daň z příjmů	1	0
10. Daň z přidané hodnoty	0	32
17. Jiné pohledávky	129	129
III. Krátkodobý finanční majetek celkem	2 355	720
1. Pokladna	22	21
3. Bankovní účty	2 332	699
IV. Jiná aktiva celkem	79	40
1. Náklady příštích období	0	40
2. Příjmy příštích období	79	0
AKTIVA CELKEM	2 602	992

	Stav k prvnímu dni účetního období	Stav k posled. dni účetního období
A Vlastní zdroje celkem	379	583
I. Jmění celkem	0	0
II. Výsledek hospodaření celkem	379	583
1. Účet výsledku hospodaření	0	204
2. Výsledek hospodaření ve schvalovacím řízení	-12	0
3. Nerozdělený zisk, neuhrazená ztráta minulých let	392	379
B Cizí zdroje celkem	2 223	409
I. Rezervy celkem	0	0
II. Dlouhodobé závazky celkem	0	0
III. Krátkodobé závazky celkem	449	397
1. Dodavatelé	54	45
5. Zaměstnanci	129	93
7. Závazky k institucím sociálního zabezpečení a veřejného zdravotního pojištění	43	45
9. Ostatní přímé daně	16	8
17. Jiné závazky	207	207
IV. Jiná pasiva celkem	1774	12
2. Výnosy příštích období	1774	12
PASIVA CELKEM	2 602	992

k 31. 12. 2004 (v celých tisících Kč)

	Hlavní činnost	Hospodář. činnost	Celkem
A Náklady			
I. Spotřebované náklady celkem	93	0	93
1. Spotřeba materiálu	82	0	82
2. Spotřeba energie	11	0	11
II. Služby celkem	1 471	0	1 471
5. Opravy a udržování	15	0	15
6. Cestovné	67	0	67
7. Náklady na reprezentaci	10	0	10
8. Ostatní služby	1 379	0	1 379
III. Osobní náklady celkem	1 575	0	1 575
9. Mzdové náklady	1 220	0	1 220
10. Zákonné sociální pojištění	349	0	349
12. Zákonné sociální náklady	6	0	6
IV. Daně a poplatky celkem	0	0	0
V. Ostatní náklady celkem	48	0	48
18. Ostatní pokuty a penále	3	0	3
21. Kurzové ztráty	8	0	8
24. Jiné ostatní náklady	37	0	37
VI. Odpisy, prodej majetku, tvorba rezerv a opravných položek celkem	10	0	10
25. Odpisy dlouhodobého nehmotného a hmotného majetku	10	0	10
VII. Poskytnuté příspěvky celkem	709	0	709
31. Poskytnuté příspěvky mezi organizačními složkami	704	0	704
32. Poskytnuté členské příspěvky	5	0	5
VIII. Daň z příjmů celkem	0	0	0
NÁKLADY CELKEM	3 906	0	3 906

B. VÝNOSY			
I. Tržby za vlastní výkony a zboží celkem	619	0	619
1. Tržby za vlastní výrobky	1	0	1
2. Tržby z prodeje služeb	618	0	618
II. Změna stavu vnitropodnikových zásob celkem	0	0	0
III. Aktivace celkem	0	0	0
IV. Ostatní výnosy celkem	39	0	39
15. Úroky	11	0	11
18. Jiné ostatní výnosy	28	0	28
V. Tržby z prodeje majetku, zúčtování rezerv a opravných položek celkem	0	0	0
VI. Přijaté příspěvky celkem	2 381	0	2 381
27. Přijaté příspěvky (dary)	2 381	0	2 381
28. Přijaté členské příspěvky	1	0	1
VII. Provozní dotace celkem	1 071	0	1 071
29. Provozní dotace	1 071	0	1 071
VÝNOSY CELKEM	4 110	0	4 110
C. VÝSLEDEK HOSPODAŘENÍ PŘED ZDANĚNÍM	204	0	204
D. VÝSLEDEK HOSPODAŘENÍ PO ZDANĚNÍ	204	0	204

6. Zpráva o hospodaření

ROZVAHA

AKTIVA

PASIVA

VÝKAZ ZISKU A ZTRÁTY

