



ASOCIACE
OBČANSKÝCH
PORADEN

výroční zpráva 2003





Občanská poradna Brno – Trialog – celostátní seminář "Spolupráce občanských poraden a kanceláře veřejného ochránce práv", uskutečněný za finanční podpory NROS v rámci projektu "Podpora prosazování lidských a občanských práv znevýhodněných skupin obyvatel".



Občanská poradna KC Krok, Praha 12



Občanská poradna Brno – Trialog – pracovní setkání se zástupci veřejné správy uskutečněné v rámci projektu „Občanské poradenství a veřejná správa v Jihomoravském kraji“, financovaného z NROS – NIF



Občanská poradna Karviná - kulatý stůl v rámci projektu „Podpora a rozvoj poradenství pro romskou menšinu“ podpořeného z programu EU Phare 2000



Práce s klienty v Občanské poradně Havlíčkův Brod

Stáž rumunských poradců v Občanské poradně Havlíčkův Brod



Obsah

1. Slovo úvodem	2
2. Představení AOP	3
2.1 Asociace občanských poraden	
2.2 Občanské poradny	
2.3 Historie občanského poradenství v ČR	
2.4 Kde nás najdete	
2.5 Kdo je kdo v AOP	
3. Zpráva o činnosti AOP	5
Plnění Strategického plánu AOP	
3.1 Strategie pro oblast financování AOP	
3.2 Strategie pro oblast organizační struktury AOP	
3.3 Strategie pro oblast kvality služeb AOP	
3.4 Strategie pro oblast marketingu AOP	
3.5 Strategie pro oblast růstu sítě AOP	
Zajišťování běžných činností AOP	
3.6 Informační databáze	
3.7 Školení k metodice poradenského rozhovoru	
3.8 Statistika	
4. Zpráva o hospodaření AOP	10
5. Plány na rok 2004	12
6. Seznam poraden	13
7. Poděkování	16
8. Slovo na závěr	16



Vydala:

Asociace občanských poraden

Senovážné náměstí 24

116 47 Praha 1

tel.: 234 621 258

e-mail: aop@adam.cz

www.obcanske-poradny.cz

1. Slovo úvodem

Vážení kolegové, přátelé, příznivci občanského poradenství,

opět po roce se Vám dostává do rukou Výroční zpráva Asociace občanských poraden. Na jejích stránkách máte možnost seznámit se s naší činností za rok 2003. Tedy s tím, jak se nám v tomto roce dařilo naplňovat naše poslání, naše strategické i dílčí cíle, kolik lidí se obrátilo na občanské poradny sdružené v Asociaci občanských poraden, jaké otázky byly nejčastěji řešeny....

Jistě je potěšující, že o občanské poradenství je stále větší zájem jak ze strany občanů, tak ze strany těch, kdo občanské poradenství poskytují. Tento zájem se projevil ve zvýšeném počtu klientů a zvyšujícím se počtu členských občanských poraden.

Cílem Asociace občanských poraden je zajišťovat nejen kvantitativní, ale především kvalitativní růst občanského poradenství. Proto byla v roce 2003 věnována klíčová pozornost auditům kvality v jednotlivých členských poradnách. Tyto kontroly byly zaměřeny na ověřování naplňování Standardů kvality AOP a jejich výsledkem byla mimo jiné i následná podpora pro faktické dosažení požadované kvality služeb. Tento počín na poli kvality přinesl zvýšení a upevnění prestižnosti značky občanského poradenství.

Přeji Asociaci občanských poraden a občanským poradnám zejména, aby se stále dařilo udržovat prestiž značky, naplňovat stanovené poslání a oslovovat další zájemce o spolupráci či členství.

Děkuji všem, kteří se tohoto úkolu zodpovědně a nadšeně ujali a ujímají. Děkuji také všem orgánům, organizacím a jednotlivcům, se kterými jsme v uplynulém roce spolupracovali, všem, kteří nám podali pomocnou ruku nebo přijali ruku námi nabídnutou.

Ing. Štěpánka Syrovátková
předsedkyně výboru Asociace občanských poraden

2. Představení AOP

Poslání Asociace občanských poraden

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

2.1 Asociace občanských poraden

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 služeb včetně kontroly kvality jejich služeb.

V České republice je řada specializovaných poradenských sítí i jednotlivých specializovaných poraden. Avšak Asociace občanských poraden nabízí prostřednictvím svých členů jedinou institucionalizovanou formu všeobecného poradenství.

2.2 Občanské poradny

jsou zřizovány nevládními neziskovými organizacemi nebo účelovými církevními zařízeními. Jejich posláním je asistovat všem klientům při řešení jejich tíživých životních situací. Při poskytování poradenství 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.

Občanské poradny poskytují rady, informace a pomoc všem, kteří se na ně obrátí. Jsou místem nezávislé, 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 sdružené v AOP 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 nesnážích jako určité distribuční centrum (když občané nevědí, kam se obrátit pro pomoc, popř. jaké dokumenty a doklady mít před návštěvou specializované instituce připraveny), a přispívají tak k efektivnějšímu fungování jiných institucí.

Služby poskytované občanskými poradnami vycházejí z následujících zásad:

- **bezplatnost** – služby pro klienta,
- **nezávislost** – při poskytování rady na jakýchkoli politických, obchodních, náboženských aj. vlivech,
- **diskrétnost** – 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.

2.3 Historie občanského poradenství v České republice

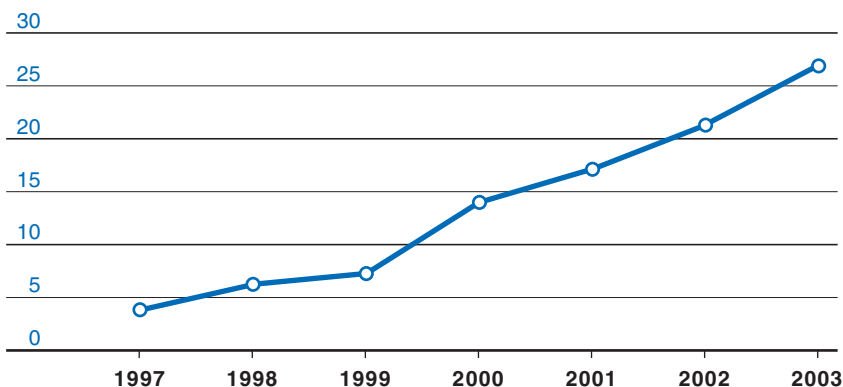
Celé občanské poradenství se v současné době jeví jako komplexní a propracovaný systém. Tomuto stavu však předcházelo usilovné plánování a práce. Jak tedy občanské poradenství v pojetí, v jakém je představují občanské poradny AOP, vzniklo?

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 jeho rozvoji přispět. Těchto schůzek se od začátku účastnili partneři z britské organizace NACAB (National Association of Citizens Advice Bureaux) – národní asociace občanských poraden ve Velké Británii. „Nápad založit síť občanských poraden i u nás vznikl při návštěvě několika lidí z České republiky 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,“ 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 toto sdružení přejmenováno na Asociaci občanských poraden. V této době již 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 dodnes, což dokazuje růst počtu členských poraden v jednotlivých letech, který je patrný z následujícího grafu:

Počet poraden



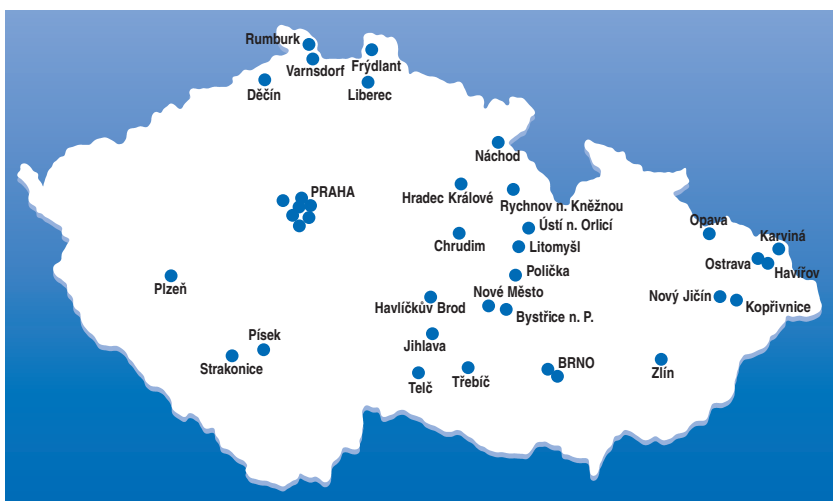
2.4 Kde nás najdete?

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

Na konci roku 2003 byly občanské poradny rozmístěny v 10 ze 14 krajů České republiky. A jejich celkový počet se zvýšil na 27 (sedm nových poraden vstoupilo do AOP a jedna poradna ukončila svoji činnost). Zájemci ze zbývajících krajů (Karlovarský, Olomoucký, Středočeský a Zlínský) se intenzivně připravují na vstup do AOP a budou přijati v průběhu roku 2004. Sídlo Asociace občanských poraden bylo a je v Praze.

Mapka rozložení občanských poraden AOP

Do mapky jsou zakreslena místa, kde mají jednotlivé poradny svá sídla nebo detašovaná pracoviště. Celkem jde o 36 měst rozmístěných po celé České republice.



Kontaktní adresy na členské poradny AOP naleznete v seznamu poraden na straně 13.

2.5 Kdo je kdo v AOP v roce 2003

Výbor

Štěpánka Syrovátková – předsedkyně (od května 2003)
Ladislava Vopatová – místopředsedkyně
Kateřina Mášová – místopředsedkyně
Marek Kyjovský
Martin Prášek
Romana Stříbrná
Jarmila Kopecká
Eva Rotreklová

Revizní komise

Marie Bednářová
Václav Simm
Božena Knížetová

Kooptační komise

Zuzana Ježková
Hana Pauerová
Irena Ryantová
Helena Stehlíková

Koordinační centrum

Štěpánka Syrovátková – ředitelka (do dubna 2003)
Hynek Kalvoda – ředitel (od května 2003)
Veronika Bránišová – finanční manažerka
Radko Richter – manažer informační databáze
Lenka Vyčichlová – rozvojový pracovník (od května 2003)
Olga Řeháková – pracovnice pro PR a fundraising
Ludmila Nosková – administrativní pracovnice



3. Zpráva o činnosti AOP

Plnění Strategického plánu AOP

3.1 Strategie pro oblast financování AOP

Cílem strategie přijaté pro oblast financování je zajistit stabilní financování prostřednictvím poplatků, společných žádostí a posílením vztahů s dárci.

V roce 2003 získala AOP z grantů celkem 3 947 000 Kč.

Významným projektem, z hlediska zvýšení stability financování AOP, je "Posílení dlouhodobé udržitelnosti rozvoje Asociace občanských poraden prostřednictvím úspěšné realizace fundraisingového plánu". Grant, který Asociace získala v červenci roku 2003 je financován z programu EU Phare 2002. Jak už název projektu napovídá, jeho cílem je posílení dlouhodobé udržitelnosti rozvoje AOP, a to zejména pomocí větší diverzifikace (rozrůznění) zdrojů financování. Projekt je zaměřen v první řadě na rozvoj dárcovské základny AOP, potažmo i jednotlivých poraden, a to jak získáním individuálních, tak firemních dárců. Výše zmíněných cílů chce AOP, mimo jiné, dosáhnout realizací celorepublikové fundraisingové kampaně v tisku, MHD a dalších médiích. V průběhu roku 2003 probíhaly přípravné aktivity tohoto projektu – průzkum trhu dárců, volba vhodné strategie i volba vhodných metod oslovování cílových skupin dárců. V rámci tohoto projektu byla také ustavena nová kategorie formy podpory Asociace občanských poraden – kromě řádného členství je nyní sympatizantům nabízena také možnost stát se příznivcem AOP, který ji podporuje finančně. Pokud je Vám naše činnost blízká, zapojte se i Vy a staňte se členem Klubu příznivců AOP! Kontaktujte nás, prosím, na e-mail: aop@adam.cz. DĚKUJEME!

3.2 Strategie pro oblast organizační struktury AOP

Přijatou strategií pro oblast organizační struktury je zlepšit vnitřní mechanismy AOP tak, aby byl zajištěn kvalitní rozhodovací proces.

Koncem roku 2003 schválila mimořádná Valná hromada Asociace občanských poraden některé změny ve stanovách sdružení a to zejména v cílech činnosti sdružení a v organizačním uspořádání AOP.

Jednotlivé změny podrobněji: ve stanovách bylo upraveno, že Asociace občanských poraden je organizací, která sdružuje občanské poradny v České republice a podporuje občany a organizace v rozvoji principů občanského poradenství. Blíže byly specifikovány

rovněž služby poskytované Asociací členským občanským poradnám. Nově se definovaly také funkce AOP (podpora, vznik a rozvoj stávajících občanských poraden a jejich stávajících regionálních struktur; zabezpečení finanční stability sítě; propagace a reprezentace cílů sdružení a jejich členů při jednání s organizacemi na národní a mezinárodní úrovni; realizace přednáškové, vzdělávací, školicí, konzultační a expertní služby pro veřejnost, státní a nestátní organizace; vytváření a poskytování odborného a metodického materiálu z oblastí činnosti AOP; vytváření podmínek pro spolupráci členů sdružení).

Změnil se rovněž způsob přijímání řádných členů. Práva řádného člena se rozšířila zejména o právo podílet se na činnosti sdružení a právo požadovat a dostávat profesní podpůrné služby v souladu s cíli a možnostmi sdružení.

V nových stanovách byla samostatně uvedena také práva a povinnosti přidružených členů. Jednou z nejdůležitějších změn bylo vypuštění instituce koordinačního centra ze stanov. Tento termín byl nahrazen termínem servisní centrum (které v nových stanovách nemá vlastní specifikaci a spadá do kompetence ředitele AOP – viz níže).

Název orgánu výkonný výbor byl změněn na výbor. Výboru byly upraveny a nově definovány pravomoci.

Nově se ve stanovách objevuje instituce ředitele AOP, který zřizuje servisní centrum pro naplňování potřeb občanských poraden v AOP sdružených.

Stanovy zavádějí do praxe AOP arbitrážní komisi, která je odvolacím orgánem sdružení. Jejími členy nesmí být řádní členové – právnické osoby. Arbitrážní komise řeší spory uvnitř sdružení.

Nově byla do stanov zahrnuta rovněž instituce pracovních skupin (na zpracování strategických dokumentů).

Do nového základního dokumentu AOP (stanov) byly včleněny také zásady řízení kvality. Ve stanovách bylo dále upraveno členství sdružení v jiných organizacích: případný vstup do jiných organizací musí být schválen výborem a potvrzen valnou hromadou.

Plné znění nových stanov AOP naleznete na internetových stránkách www.obcanske-poradny.cz.

3.3 Strategie pro oblast kvality služeb AOP

Přijatou strategií je zavést do AOP kontrolní a podpůrné mechanismy k posílení kvality služeb. V roce 2003 skončil projekt Phare Access 1999 „Sociální reintegrace menšin prostřednictvím kvalitního občanského poradenství“, jehož prostřednictvím byl rozvinut systém řízení kvality AOP. V občanských poradnách, u kterých byly zjištěny nějaké nedostatky během kontrol, proběhla podpora podle vypracovaných individuálních plánů podpory. Po ní následovalo druhé kolo kontrol v těch občanských poradnách, které v prvním kole nedosáhly nejvyššího možného ocenění.

Prostřednictvím inovativního projektu financovaného MPSV získala Asociace občanských poraden možnost dále upravit standardy kvality AOP, rozšířit systém řízení kvality o nově vzniklý kontrolní řád a výklad kritérií k jednotlivým standardům. Změnila se metodika hodnocení tak, aby systém kvality lépe reflektoval poměrné rozvrstvení hodnocení kvality v jednotlivých občanských poradnách. V rámci tohoto inovativního projektu bylo provedeno několik kontrol občanských poraden.

V kontrolách (auditech) kvality služeb poskytovaných členskými občanskými poradnami bude Asociace občanských poraden pokračovat i nadále. Každá poradna musí projít kontrolou do jednoho roku po svém vstupu do AOP a následně pak bude kontrolována ve dvouletých cyklech.

3.4 Strategie pro oblast marketingu AOP

Pro oblast marketingu je přijatou strategií (v rámci Strategického plánu pro období 2002 – 2004) jasně stanovit náplň občanských poraden a sdělovat ji zájmovým skupinám, tak aby se zvýšilo povědomí o občanských poradnách.

Informace o AOP:

V roce 2003 se snažila AOP zejména rozšířit všeobecné povědomí o občanském poradenství, aktualizovala internetové stránky, vydávala Zpravodaj AOP. Celkem vyšlo v médiích 208 zmínek o občanském poradenství, z toho 34 příspěvků se věnovalo samostatně Asociaci občanských poraden jako takové a ostatní se týkaly jednotlivých poraden.

Od června 2003 má Asociace občanských poraden nové logo. Do této doby bylo logo AOP i Občanské poradny shodné. Jelikož tato shoda v grafické prezentaci s sebou někdy přinášela určité problémy při jednání s některými institucemi (AOP i OP byly považovány za jeden subjekt), bylo pro Asociaci vytvořeno nové logo. Je ve stejné barvě jako původní logo OP a je v něm přítomen stejný motiv, nápisem i rozměrem se však liší, proto by již k podobným záměnam nemělo docházet.



V oblasti marketingu byly také stanoveny první dvě oblasti, které umožní získávat Asociaci občanských poraden příjmy z vlastní činnosti. Těmito prvními marketingovými aktivitami jsou: prodej školení práce s klientem jiným neziskovým organizacím a konzultační služby Asociace občanských poraden k systémům řízení kvality.

V první oblasti (školení práce s klientem) byly sestaveny pilotní finanční podmínky pro prodej těchto školení nečlenským organizacím. Ke konci roku 2003 byly zpracovány databáze vhodných potenciálních zákazníků pro tyto aktivity.

Analýza vnějších potřeb započala sestavením seznamu potenciálních zákazníků AOP pro oblast školení práce s klientem a konzultačních služeb AOP k systémům řízení kvality.

Analýza vnitřních potřeb byla realizována postupně, prostřednictvím dotazování pracovníků AOP během jejich návštěv v jednotlivých poradnách.

3.5 Strategie pro oblast růstu sítě AOP

Rozvoj sítě

Program rozvoje sítě AOP je zanesen ve Strategickém plánu v 5. strategii. Cílem tohoto programu je zvyšování počtu členů (dle Strategického plánu AOP na minimálně 30 členských poraden do konce roku 2004), předávání zkušeností a realizace výhod plynoucích z rostoucího počtu poraden.

V průběhu roku 2003 bylo do AOP postupně přijato 7 nových poraden:

únor 2003	OP KC KROK při o.s. Proxima Sociale, Praha 12 (Praha)
květen 2003	Regionální občanská poradna Třebíč, o.s., Třebíč (kraj Vysočina)
říjen 2003	OP Rumburk při Farní charitě Rumburk, Rumburk (Ústecký kraj) OP Chrudim při Farní charitě Chrudim (Pardubický kraj)
prosinec 2003	OP Ústí nad Orlicí při Oblastní charitě Ústí nad Orlicí (Pardubický kraj) OP Liberec při o.s. „D“ – občanské sdružení, Liberec (Liberecký kraj) OP Communio při Starokatolické církvi, Praha 6 (Praha)

K 31. 12. 2003 ukončila svou činnost Občanská poradna při Charitě Olomouc.

V síti AOP tedy bylo ke konci kalendářního roku sdruženo 27 členských poraden. 7 z nich je samostatnou právnickou osobou (občanská sdružení), 20 z nich funguje jako součást (jeden z programů) větší NNO (občanského sdružení, obecně prospěšné společnosti či účelového zařízení církve).

AOP dále spolupracuje se 13 zájemci, kteří se aktivně připravují na vstup do asociace a Koordinační centrum AOP, během roku kontaktovalo dalších 29 zájemců o provozování občanské poradny a členství v AOP.

Projekt rozvoje

Projekt „Rozvoj občanského poradenství v ČR prostřednictvím rostoucí sítě občanských poraden“, jenž byl podpořen nadací OSF, je zaměřen na stabilizaci systému podpory rozvoje kvality, kterou AOP poskytuje těm organizacím, které projeví zájem o provozování občanské poradny v souladu se standardy AOP a také na dosažení výše zmíněného cíle AOP pokrýt území ČR a zlepšit tak dosažitelnost služeb občanských poraden občanům celé ČR.

V rámci projektu byla zpracována metodika postupu při přijímání nových členů, která zohledňuje způsob a cíl podpory, kterou AOP zájemcům vybraným ke spolupráci poskytuje prostřednictvím spolupráce s partnerskými poradnami. K přípravě na vstup do AOP bylo přijato 6 nových zájemců o provozování občanské poradny dle standardů AOP (2 OP – samostatné právnické osoby a 4 OP – součást větší NNO), kterým byla a bude, díky laskavé podpoře nadace, kromě metodické podpory poskytnuta i podpora finanční.

Zajišťování běžných činností AOP

3.6 Informační databáze

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. Databáze jsou tvořeny odborníky konkrétního právního odvětví a jsou jimi také aktualizovány, nejčastěji čtvrtletně.

V roce 2003 bylo provedeno celkem 5 aktualizací Informačních databází s níže uvedeným zaměřením:

- sociální dávky – s ohledem na ukončení činnosti okresních úřadů
- aktualizace Občanského soudního řádu v souvislosti s vydáním nového soudního řádu správního
- drobná aktualizace pracovně právní databáze v souvislosti se zvýšením minimální mzdy
- velká aktualizace databáze Ochrany spotřebitele vzhledem k rozsáhlým změnám (prodloužením) záručních lhůt a jiných ustanovení v této oblasti
- drobná změna u dávek státní sociální podpory k 1. 7. 2003

Rovněž byly vytvořeny dvě nové informační databáze:

- Protipovodňové zpravodajství – obsahuje rady občanům v případě výskytu živelných katastrof
- databáze Daní a poplatků, nejdůležitější okruhy daňových a poplatkových institutů jsou v ní zpracovány z hlediska potenciálních dotazů klientů (jako např. daně z příjmu, daně darovacích, dědické a z převodu nemovitosti apod.).

V tomto roce začala rovněž tvorba dalších dvou úplně nových stěžejních databází, které dosud poradnám chyběly. Jedná se o ID v oblasti nemocenského pojištění a důchodového zabezpečení.

V roce 2003 proběhla dvě školení k informačním databázím.

První školení se uskutečnilo v květnu, v rozsahu tří dnů, a bylo zaměřeno na prohloubení znalostí poradců v následujících oblastech: dávky sociální péče, dávky státní sociální podpory, bydlení, ochrana spotřebitele, pracovní právo, správní řízení a soudní řád správní.

Druhé, také třídní, školení proběhlo v listopadu. Bylo vedeno formou diskuse. Byly probírány případy z praxe jednotlivých občanských poraden a školitel odpovídal na dotazy, které souvisely s problematikou bydlení, majetkoprávních vztahů a rodinného práva.

3.7 Školení k metodice poradenského rozhovoru

Školení práce s klientem

Součástí rozvoje sítě AOP není jen kvantitativní nárůst počtu poraden, ale i růst kvalitativní. Na oblast kvality se zaměřují nejen kontroly (audity) kvality služeb poskytovaných členskými poradnami (viz kapitola 3.3), ale také systém vzdělávání poradců. Předtím, než začne poradce některé ze členských poraden AOP samostatně pracovat s klienty, absolvuje pětidenní školení „Práce s klientem v OP“, na kterém si osvojí dovednosti nutné k vedení kvalitního poradenského rozhovoru. Toto školení je součástí vzdělávacího systému AOP a účastník o jeho absolvování obdrží certifikát.

V roce 2003 proběhla tři školení „Práce s klientem v OP“ a bylo na nich vyškoleno celkem třicet devět poradců.

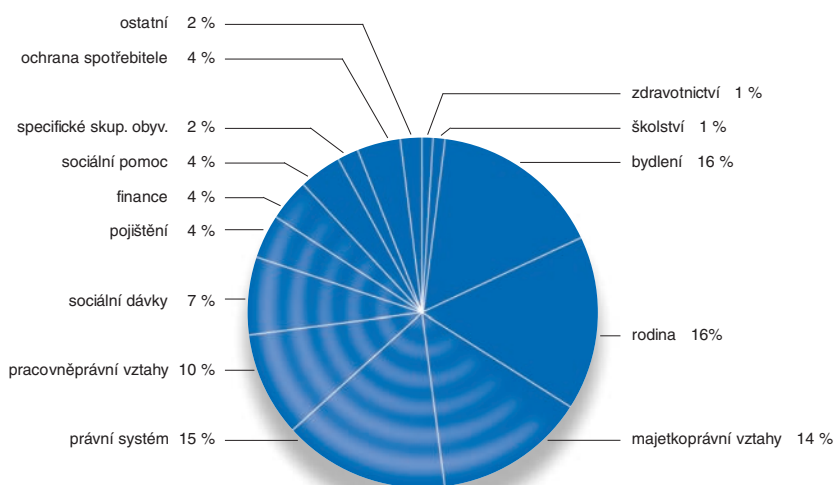
3.8 Statistika

Vyhodnocení statistických údajů občanských poraden sdružených v síti Asociace občanských poraden pro rok 2003

počet klientů 17 991 Průměrný věk klientů: 43 let
počet dotazů 30 402

<u>Třídění dotazů</u>	<u>počet dotazů</u>	<u>procento</u>
Rodina	4 974	16%
Bydlení	4 794	16%
Právní systém	4 632	15%
Majetkoprávní vztahy	4 378	14%
Pracovněprávní vztahy	2 920	10%
Sociální dávky	2 183	7%
Ochrana spotřebitele	1 331	4%
Finance	1 301	4%
Pojištění	1 216	4%
Sociální pomoc	1 208	4%
Specifické skupiny obyvatel	667	2%
Ostatní	568	2%
Zdravotnictví	169	1%
Školství	61	1%

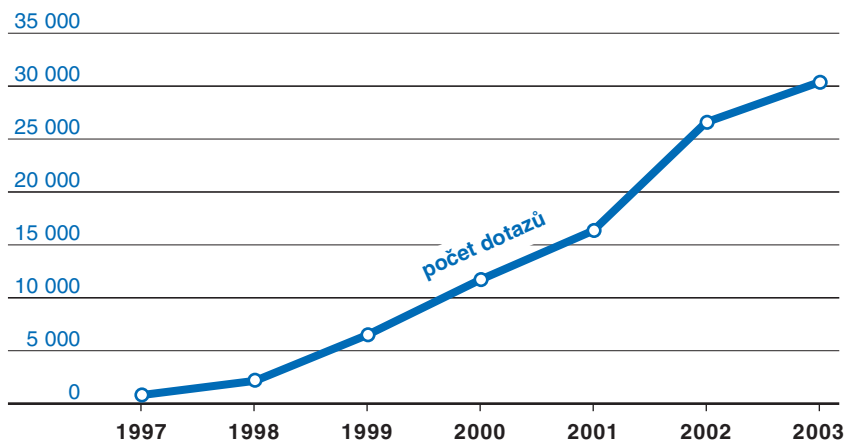
Statistické třídění dotazů v roce 2003



Osobně navštívilo poradnu 71% klientů, v 20% telefonovali, 5% klientů se na poradnu obrátilo pomocí elektronické pošty, 2% formou dopisu a 1% byla poskytnuta asistence.

Poradny v 59 % případů poskytly klientovi cílenou radu, ve 23% se jednalo o aktivní pomoc, 12% klientů dostalo obecnou informaci a v 6% případů byla poskytnuta asistence mimo poradnu (doprovázení klientů, odkazování, předávání).

Vývoj v počtu dotazů



AOP 2003 V ČÍSLECH

- 208** zmínek o AOP, občanském poradenství obecně nebo o jednotlivých občanských poradnách bylo uveřejněno v médiích
- 39** nových poradců bylo v průběhu roku vyškoleno
- 29** zájemců o založení občanské poradny kontaktovalo AOP v roce 2003
- 27** občanských poraden bylo sdruženo v síti AOP ke konci roku 2003
- 13** zájemců se aktivně připravuje na vstup do AOP
- 7** nových poraden bylo přijato za rok 2003
- 5** proběhlo 5 aktualizací Informační databáze
- 3** proběhla celkem 3 školení „Práce s klientem v Občanské poradně“
- 2** v roce 2003 byly vytvořeny 2 nové databáze a proběhla 2 školení k ID
- 1** poradna ukončila k 31. 12. 03 činnost (poprvé v historii AOP)

4. Zpráva o hospodaření za rok 2003

ROZVAHA AOP 2003

AKTIVA	v tis. Kč
A. Dlouhodobý majetek celkem	10 168,00
II. Dlouhodobý hmotný majetek celkem	357 164,10
4. Samostatné movité věci a soubory movitých věcí	231 223,40
7. Drobný dlouhodobý hmotný majetek	125 940,70
IV. Oprávky k dlouhodobému hmotnému majetku celkem	346 996,10
7. Oprávky k samostatným movitým věcem a souborem movitých věcí	221 055,40
10. Oprávky k drobnému dlouhodobému hmotnému majetku	125 940,70
B. Krátkodobý majetek celkem	2 592 094,93
I. Zásoby celkem	5 235,00
7. Zboží na sklade	5 235,00
II. Pohledávky celkem	153 017,50
1. Odberatelé	20 837,00
4. Poskytnuté provozní zálohy	2 500,00
8. Dan z příjmu	697,00
17. Jiné pohledávky	128 983,50
III. Krátkodobý finanční majetek celkem	2 354 500,53
1. Pokladna	22 432,60
3. Úcty v bankách	2 332 067,93
IV. Jiná aktiva celkem	79 341,94
2. Příjmy příštích období	79 341,94
AKTIVA celkem	2 602 262,97

PASIVA	v tis. Kč
A. Vlastní zdroje celkem	379 264,79
II. Výsledek hospodření celkem	379 264,79
1. Účet výsledku hospodření	-18 604,11
3. Nerozdelený zisk minulých let	397 868,90
B. Cizí zdroje celkem	449 296,61
III. Krátkodobé závazky celkem	449 296,61
1. Dodavatelé	54 094,60
5. Zamestnanci	129 329,00
7. Závazky k institucím SZ a ZP	43 007,00
11. Ostatní přímé dane	16 210,00
17. Jiné závazky	206 656,01
IV. Jiná pasiva celkem	1 773 701,57
2. Výnosy příštích období	1 773 701,57
PASIVA celkem	2 602 262,97

VÝKAZ ZISKU A ZTRÁT AOP 2003

A. NÁKLADY	v tis. Kč
I. Spotrebované nákupy celkem	184 289,50
1. Spotřeba materiálu	175 924,50
2. Spotřeba energie	8 365,00
II. Služby celkem	1 753 041,60
5. Opravy a udržování	11 097,00
6. Cestovné	209 835,30
7. Náklady na reprezentaci	280,00
8. Ostatní služby	1 531 829,30
III. Osobní náklady celkem	1 782 273,00
9. Mzdové náklady	1 363 768,00
10. Zákonné sociální pojištění	414 545,00
12. Zákonné sociální náklady	3 960,00
V. Ostatní náklady celkem	605 156,10
21. Kurzové ztráty	16 917,91
24. Jiné ostatní náklady	588 238,19
VI. Odpisy, prodané majetek, tvorba rezerv a opravných položek celkem	16 428,00
25. Odpisy dlouhodobého nehmotného a hmotného majetku	10 165,00
29. Tvorba rezerv	6 263,00
NÁKLADY CELKEM	4 341 188,40

B. VÝNOSY	v tis. Kč
I. Tržby za vlastní výkony a za zboží celkem	328 966,70
2. Tržby z prodeje služeb	328 216,70
3. Tržby za prodané zboží	750,00
IV. Ostatní výnosy celkem	- 7440,75
15. Úroky	11 858,25
16. Kurzové zisky	-22 409,50
18. Jiné ostatní výnosy	3 110,50
V. Tržby z prodeje majetku, zúčtování rezerv a opravných položek celkem	2 000,00
19. Tržby z prodeje dlouhodobého nehmotného a hmotného majetku	2 000,00
VI. Prijaté příspěvky celkem	3 999 058,34
27. Prijaté příspěvky (dary)	3 742 352,04
28. Prijaté členské příspěvky	256 706,30
VÝNOSY CELKEM	4 322 584,29
C. VÝSLEDEK HOSPODARENÍ	-18 604,11



1. Phare 99 – Sociální reintegrace menšin prostřednictvím kvalitního občanského poradenství
2. Phare 02 – Poskytování specializované sociální a právní pomoci obětem povodní
3. Phare 02 – Posílení dlouhodobé udržitelnosti rozvoje Asociace občanských poraden prostřednictvím úspěšné realizace fundraisingového plánu
4. Nadace C.S. Motta – Rozvoj občanského poradenství v ČR
5. OSF – Informační letáky pro občany o jejich právech a povinnostech II.
6. OSF – Rozvoj občanského poradenství prostřednictvím rostoucí sítě občanských poraden
7. TADS – Studijní návštěvy rumunských občanských poradců
8. MPSV – inovativní projekt: Tvorba vzdělávacího modulu
9. MPSV – inovativní projekt: Vytvoření modulu řízení kvality poskytovaných služeb na základě jeho ověření v OP Asociace občanských poraden
10. MMR – Rozvoj občanského poradenství
11. Nadace VIA – Plán rozvoje organizace

Access	56 %
EU	49 %
MOTT	17 %
OSF	10 %
TADS	7 %
OP	7 %
MPSV	5 %
MMR	5 %
Nadace VIA	
Celkem	100%

5. Plány AOP pro následující období (zejména rok 2004)

Strategie 1 Finance

Pro tento rok bude klíčové shánění dalších finančních prostředků. Rádi bychom se zaměřili na marketing viz **strategie 4**. V roce 2004 vznikne rovněž nadační fond pro finanční podporu jednotlivých občanských poraden.

Tento rok se AOP zaměří na získávání finančních prostředků i z dalších zdrojů (jako jsou například vlastní činnost, firemní a individuální dárci a monitorována a analyzována bude také možnost čerpání finančních prostředků ze strukturálních fondů).

Strategie 2 Organizace

V roce 2004 budou vypracovány vnitřní dokumenty pro stanovení rolí a odpovědností jednotlivých orgánů, vzájemné komunikace i pro nastavení postupů pro standardní řešení různých situací. Půjde zejména o vypracování organizačního řádu (prováděcího předpisu stanov, které nově upravují činnost AOP); směrnice pro stanovování výše, způsobu platby a obsahu členského poplatku, poplatku za informační zdroje i dalších důležitých směrnic.

Rádi bychom se zaměřili na vylepšení komunikace mezi orgány řízení AOP tak, aby rozhodovací procesy co nejvíce zohledňovaly zájmy AOP i jejich členů – občanských poraden. Komunikace by měla vést k efektivnímu řízení organizace i rychlé reakci na významná témata.

Strategie 3 Kvalita

V této oblasti je plánováno rozpracování manuálu pro kontroly a podpory, za účelem sjednocení postupu kontrolorů a podporovatelů. Zároveň je potřeba více institucionalizovat systém řízení kvality z důvodů zajištění udržitelnosti této aktivity mezi dalšími činnostmi AOP i personální obsazenost kontrolních aktivit. Kontrolní systém je třeba stále aktualizovat a přizpůsobovat ho moderním trendům v řízení kvality sociálních služeb i povinnostem vyplývajícím z platné legislativy ČR.

Strategie 4 Marketing

V oblasti marketingu půjde tento rok zejména o stanovení vhodných možností pro získávání příjmů z vlastní činnosti. Zatím byly určeny jako možný zdroj marketingových příjmů AOP: poradenství k vytváření řízení systému kvality a školení práce s klientem.

Pro tyto dvě marketingové aktivity byly nastaveny také podmínky pro jejich provádění. Nyní pracuje AOP na mapování dalších možných aktivit v oblasti poskytování služeb (nejvíce je zatím rozpracována aktivita související s nabídkou placených školení pro jednotlivé oblasti informační databáze pro nečlenské organizace a fyzické osoby).

V letních měsících roku 2004 proběhne ideový seminář o občanském poradenství, který bude mít za úkol revidovat obsah občanského poradenství, reflektovat možné směry vývoje i alternativy v dalším rozvoji občanského poradenství v ČR. Tento rok (2004) či příští (2005) proběhne konference na toto téma.

Strategie 5 Rozšíření sítě AOP

Ke konci dubna 2004 má AOP 29 řádných právnických členů – jednotlivých občanských poraden. Do konce roku je plánováno rozšíření o dalších osm občanských poraden. To znamená, že AOP by měla mít 37 členských občanských poraden. Další důraz v rozvoji AOP by měl být kladen zejména na udržení a rozvoj kvality poskytovaných služeb i pracovních dovedností jednotlivých občanských poradců.

Další plány

Rok 2004 by měl přinést pokrok ve směřování k rychlejší a snadnější práci s informačními databázemi a vyhledávání v nich. Měl by vzniknout nový statistický program, který bude využitelný k přesnějšímu a rychlejšímu vyhodnocení statistických dat, ale i k usnadnění práce s informačními databázemi.

V tomto roce dojde rovněž k zhodnocení stávajícího Strategického plánu. Na tento krok naváže příprava nového strategického plánu na období následujících tří až pěti let.

Dále dojde v roce 2004 rovněž k intenzivnější spolupráci se zahraničními poradenskými sítěmi pro občany v rámci mezinárodní organizace Citizens Advice International. Nově vzniklá panevropská organizace, u jejíhož vzniku stála i AOP, má za cíl kromě propagace poradenských principů, lobbyingu i trénink v oblastech relevantních občanskému poradenství.

6. Adresný seznam poraden AOP k 31.12.2003

Občanská poradna Brno

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

Občanská poradna Trialog – Poradenské centrum

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

Občanská poradna Děčín při Farní charitě Děčín

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

Občanská poradna Havířov při sdružení Služba

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

Občanská poradna Havlíčkův Brod při Oblastní charitě Havlíčkův Brod

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

Občanská poradna Hradec Králové – Občanské poradenské středisko, o.p.s.

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

Občanská poradna Chrudim

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



Občanská poradna Jihlava

Žižkova 13, 586 01 Jihlava

tel.: 567 330 164

e-mail: opj@volny.cz

Občanská poradna Slezské diakonie v Karviné

Fryštátská 168, 733 01 Karviná

tel.: 596 323 031

e-mail: obcan.ka@slezskadiakonie.cz

Občanská poradna Kopřivnice při Charitě Kopřivnice

Záhumenní 1151, 742 21 Kopřivnice

tel.: 556 811 149

e-mail: oblastnicharita.koprivnice@worldonline.cz

Občanská poradna Liberec

Konopná 776/10 (COI), 460 07 Liberec

tel./fax.: 482 710 423, 485 124 910

e-mail: obcanskaporadna.lbc@volny.cz

Občanská poradna Nové Město při Sdružení 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 při Charitě Opava

Kylešovská 10, 746 01 Opava

tel.: 553 616 437

e-mail: obcanskaporadna@charitaopava.cz

Občanská poradna při sdružení INKANO

Píseckého 131, 397 01 Písek

tel.: 382 210 319

e-mail: poradna@inkano.cz

Občanská poradna Plzeň

Barrandova 8, 301 43 Plzeň

tel.: 377 456 468

e-mail: poradna@opplzen.cz

Občanská poradna Polička při Farní charitě 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 při sdružení Remedium

Vínohradská 176/1513, 130 00 Praha 3

tel.: 272 743 666

e-mail: obcanskaporadna@remedium.cz

Občanská poradna Communio Praha 6

Na Bateriích 93/27, 162 00 Praha 6 – Břevnov

tel/fax: 224 319 528

e-mail: op.communio@centrum.cz

Občanská poradna Praha 7 při Farní charitě Praha 7

Dukelských hrdinů 54, 170 00 Praha 7

tel.: 220 870 750

e-mail: poradna.p7@seznam.cz

Občanská poradna Praha – Jižní Město

Donovalská 1862, 149 00 Praha 11

tel./fax: 272 950 984

e-mail: poradnajm@spolcest.cz

Občanská poradna KC Krok

Rakovského 3138, 143 00 Praha 12

tel./fax: 241 770 232

e-mail: poradna@proximasociale.cz

Občanská poradna Rumburk při Farní charitě Rumburk

Sukova 1055, 408 01 Rumburk

tel.: 412 384745

e-mail: poradna.charita@tiscali.cz

Občanská poradna Agapé při sdružení Agapé

Staré nám. 68, 516 01 Rychnov nad Kněžnou

tel.: 494 535 112

e-mail: oprk@wo.cz

Občanská poradna Strakonice při sdružení Archeus

Lidická 154/I, 386 01 Strakonice

tel./fax: 383 322 201

e-mail: obcanskaporadna.st@cmail.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

Na začátku roku 2004 byly do AOP přijaty:

Občanská poradna Strop

Tř. Tomáše Bati 1276, 760 01 Zlín

tel.: 577 019 914

e-mail: strop-zlin@volny.cz

Občanská poradna Na Křížovatce Varnsdorf

T.G.Masaryka 2470, 407 47 Varnsdorf

tel.: 412 384 516

e-mail: opnakrizovatce@tiscali.cz

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

www.obcanske-poradny.c

Asociace občanských poraden

Senovážné náměstí 24

116 47 Praha 1

tel.: 234 621 258

e-mail: aop@adam.cz



7. Poděkování

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

C.S. Mott Foundation
Evropská komise
NROS (Nadace Rozvoje Občanské Společnosti)
OSF (Open Society Fund)
Nadace VIA
TADS
MPSV (Ministerstvo práce a sociálních věcí)
MMR (Ministerstvo pro místní rozvoj)

Filip Kořínek
Václav Simm
Aneta Remarová

Zvláštní poděkování pak patří dobrovolníkům, kteří nám ve svém volném čase pomáhají s běžným chodem AOP. Jejich nezištné práce si velice vážíme. Jsou to:

Eliška Papírníková
Lenka Hašlarová
Petra Tesařová
Lukáš Blatecký
Lucie Pavlátová

8. Slovo na závěr

Rok 2004 i roky následující budou pro Asociaci občanských poraden velmi náročné z pohledu změn ve financování neziskového sektoru. Přichází období, kdy se AOP, ale i jednotlivé poradny budou moci ucházet o prostředky ze strukturálních fondů EU. To kromě možnosti čerpat finanční zdroje do této doby nevyužitelné, navodí situaci, kdy některé stávající instituce poskytující finanční zdroje neziskovým organizacím částečně nebo zcela utlumí svou grantovou nebo dotační činnost.

Nadcházející období přinese Asociaci občanských poraden rovněž nutnost stanovit a uvést v praxi organizační předpisy a vnitřní předpisy, které budou reagovat na rozšiřující se síť občanských poraden (ke konci roku 2004 bude pravděpodobně 37 členských občanských poraden). Občanské poradny tak budou zastoupeny ve všech krajích ČR. Toto regionální rozmístění učiní z AOP unikátní síť poraden, která nabízí bezplatné sociálně-právní poradenství.

V roce 2004 dojde k založení a nastartování Nadačního fondu občanského poradenství ČR, který bude v budoucnu zárukou trvalejší finanční udržitelnosti celé sítě. Nejbližší období s sebou ponese velmi náročnou práci související se získáváním finančních prostředků do nadačního fondu. Tato činnost bude muset být zároveň kombinována se sháněním finančních prostředků pro Asociaci.

V období počínající rokem 2004 by Asociace občanských poraden měla klást větší důraz než doposud, na ovlivňování sociální politiky prostřednictvím analýz či připomínek k věcným záměrům zákonů, které jsou významné pro klienty občanských poraden i pro občanské poradny jako instituce neziskového sektoru.

Přejme si v tomto náročném roce co nejvíce příjemné spolupráce na tématech společných i uspokojení z individuální práce.

Mgr. Hynek Kalvoda
Ředitel Asociace občanských poraden



