

# výroční zpráva 2005



ASOCIACE  
OBČANSKÝCH  
PORADEN

na problémy nejste sami...



**Na problémy nejste sami**

# Obsah

<b>1. Slovo úvodem</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Představení AOP</b> .....	<b>3</b>
2.1 Asociace občanských poraden	
2.2 Občanské poradny	
2.3 Občanské poradenství	
2.4 Principy občanského poradenství	
2.5 Občanský poradce	
2.6 Historie občanských poraden v České republice	
2.7 Kde nás najdete?	
2.8 KDO je KDO v AOP v roce 2004	
<b>3. Zpráva o činnosti AOP</b> .....	<b>5</b>
3.1 Rozvoj sítě AOP	
3.2 Školení práce s klientem	
3.3 Informační databáze AOP	
<b>4. Propagace AOP</b> .....	<b>6</b>
4.1 Informování veřejnosti	
4.2 Fundraising	
<b>5. Statistika</b> .....	<b>7</b>
<b>6. Zpráva o hospodaření AOP v roce 2005</b> .....	<b>8</b>
<b>7. Plány AOP na rok 2006</b> .....	<b>11</b>
7.1 Poskytování servisních služeb občanským poradnám	
7.2 Fundraising a marketing	
7.3 Propagace	
7.4 Systém řízení kvality	
7.5 Rozvoj sítě	
7.6 Sociální politika	
<b>8. Adresný seznam poraden AOP k 31. 12. 2005</b> .....	<b>12</b>
8.1 Občanské poradny	
8.2 Detašovaná pracoviště	
8.3 Kontaktní místa	
<b>9. Poděkování</b> .....	<b>16</b>

## Asociace občanských poraden

Tachovské náměstí 3/649

130 00 Praha 3

tel.: 222 780 599

e-mail: aop@adam.cz

www.obcanske-poradny.cz

# 1. Slovo úvodem

**Vážení přátelé občanského poradenství, milí kolegové,**

dostává se Vám do rukou Výroční zpráva Asociace občanských poraden, která bilancuje již osmý rok činnosti této jedinečné sítě. Rok 2005 byl pro AOP charakteristický především zaměřením na propracování systému řízení kvality občanského poradenství, úpravami a vylepšováním dosavadních Standardů kvality občanských poraden AOP. Pro členské poradny to byl tedy především rok náročný na přípravu na splnění požadavků, které naše standardy kladou, vytváření vlastních interních materiálů a absolvování náročné kontroly. Můžeme konstatovat, že všechny poradny obstály se ctí a mohou svoji službu deklarovat jako kvalitní. Je třeba dodat, že systém kvality občanských poraden je dvoukolový a je doplněn o podporu poradnám, které po prvním kole měly některé nedostatky. Právě tento unikátní podpůrný systém, ve kterém si poradny vzájemně pomáhají zvládnout náročné požadavky, způsobuje celkový pozitivní výsledek.

Členy AOP bylo na závěr roku 2005 již 36 občanských poraden, které svoje služby bezplatného, nestranného, nezávislého a diskrétního poradenství nabízí v 54 městech a obcích České republiky. V roce 2005 jsme pokračovali na tvorbě vnitřních mechanismů AOP, vytváření plánu. Aktivně jsme se zapojili do spolupráce v rámci mezinárodní organizace CAI (Citizens Advice International) se sídlem v Bruselu, již jsme zakládajícími členy. Tato mezinárodní organizace sdružuje síť evropských občanských poraden. Jejím cílem je celosvětově prosazovat poskytování bezplatného, nestranného a důvěrného poradenství, informování veřejnosti o jejich právech, a to nezávislými nevládními orgány.

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 nové úkoly, na které je třeba se připravit. V roce 2006 nás čeká především vyhodnocení nově nastaveného systému kvality, vypracování a realizace nových strategií rozvoje Asociace občanských poraden, práce na nových náročných projektech a především příprava na nové podmínky poskytování služby občanského poradenství v rámci účinnosti Zákona o sociálních službách. K tomu přeji všem účastníkům dostatek sil, optimismu a uspokojení ze smysluplné práce, kterou občanské poradenství bezesporu je.

Ing. Blanka Přikrylová  
Předsedkyně Výboru Asociace občanských poraden



## 2. Představení AOP

Posláním Asociace občanských poraden je podporovat rozvoj občanského poradenství v ČR prostřednictvím:

- sdružování organizací provozujících občanské poradny a občanů podporujících občanské poradenství,
- poskytování profesních podpůrných služeb členským občanským poradnám,
- garance kvality služeb občanských poraden formou vytváření systému kvality a kontrolou jeho naplňování,
- tvorby analýz a vyhodnocení problémů občanů, zejména předáváním těchto analytických výstupů orgánům veřejné správy i dalším institucím s cílem přispět ke zkvalitňování legislativy a úředních postupů na území ČR.

### 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 zaškolení nových poradců a řadu jiných produktů včetně kontroly kvality služeb poraden.

### 2.2 Občanské poradny

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

### 2.3 Občanské poradenství

- je odborné sociální poradenství přispívající k řešení nepříznivých sociálních situací,
- je charakteristické způsobem práce s klientem, jeho zplnomocňováním a komplexním přístupem ke klientovi a jeho situaci,
- je založeno na principech bezplatnosti, diskrétnosti, nestrannosti a nezávislosti,
- v současnosti je poskytováno ve 14 tematických oblastech a 4 úrovních (informace, rada, aktivní pomoc, asistence).

### 2.4 Principy občanského poradenství

#### • **Bezplatnost**

Občanské poradenství je zásadně bezplatné, a to ve 14 v současné době poskytovaných oblastech a ve 4 úrovních (informace, rada, aktivní pomoc, asistence).

#### • **Diskrétnost**

Nic, co se v poradně zjistí od klienta, včetně informace o tom, že poradnu navštívil, nebude, bez výslovného souhlasu klienta, předáno nikomu mimo občanskou poradnu. Klient může vystupovat anonymně, poradce i organizace jsou vázány mlčenlivostí, není-li to v rozporu s platnými právními předpisy.

#### • **Nestrannost**

Služby občanské poradny jsou poskytovány všem lidem bez rozdílu rasy, pohlaví, zdravotního postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního statusu apod. Pomoc a rady jsou poskytovány bez předpojatosti a zaujatosti a bez ovlivnění vlastními názory, politickým a náboženským přesvědčením poradce.

#### • **Nezávislost**

Občanská poradna poskytuje klientům služby nezávisle na státních nebo jiných organizacích a nezávisle na organizacích, které poradnu finančně podporují nebo dotují.

### 2.5 Občanský poradce

- občanským poradcem je poradce občanské poradny s komunikačními schopnostmi a ukončeným středoškolským vzděláním, který absolvoval předepsanou odbornou přípravu podle metodiky AOP (Metodika výcviku občanského poradce).

### 2.6 Historie občanských poraden v České republice

Občanské poradenství se v České republice začalo rozvíjet od roku 1996. Inspirací a vzorem byl model CAB (Citizen Advice Bureaux) ve Velké Británii, kde systém občanského poradenství funguje úspěšně více než 60 let, poradny jsou v každém větším městě a jsou uznávány státem i občany. V roce 1997 se staly zakládajícími členy AOP

4 pilotní občanské poradny. V dalších letech jejich počet rostl a zvyšoval se zájem z řad klientů i neziskových organizací, které chtěly občanskou poradnu založit. Na konci roku 2005 je v AOP sdruženo 36 občanských poraden, které poskytují své služby na 54 místech po celé České republice.

## 2.7 Kde nás najdete?

Dlouhodobým cílem Asociace občanských poraden je mít členské poradny rovnoměrně rozmístěny ve všech krajích České republiky a reflektovat specifickou poptávku po občanském poradenství v jednotlivých místech.

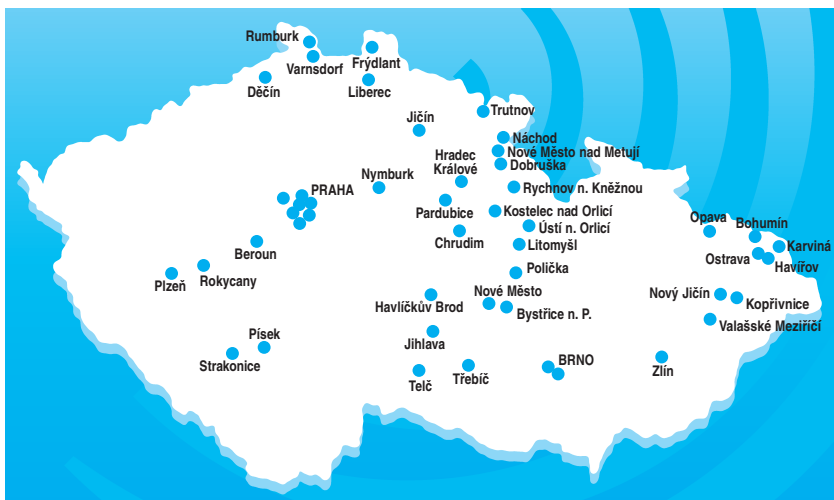
AOP sídlí od 25. 4. 2005 na adrese:

Tachovské náměstí 3/649, 130 00 Praha 3

Další informace naleznete na internetových stránkách: [www.obcanske-poradny.cz](http://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, tedy celkem se poradny nacházejí na 54 místech ČR.



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

## 2.8 KDO je KDO v AOP v roce 2005

### Výbor

Blanka Příkladová – předsedkyně  
Eva Dohnalová – místopředsedkyně  
Kateřina Mášová – místopředsedkyně  
Jan Hloušek  
Ivan Kolář  
Martin Prášek  
Alena Slavingerová  
Pavčina Šafusová  
Klára Šimandlová

### Revizní komise

Marie Bednářová  
Božena Knížetová  
Romana Turnerová

### Kooptační komise

Petra Kozlová  
Kateřina Krčmářová  
Hana Pauerová

### AOP

Hynek Kalvoda – ředitel  
Veronika Bráníšová – finanční pracovnice  
Radko Richter – informační databáze (od dubna 2005 Jiří Novotný)  
Lenka Vyčichlová – rozvoj sítě  
Olga Řeháková – PR a fundraising  
Ludmila Nosková – administrativní pracovnice

## 3. Zpráva o činnosti AOP

### 3.1 Rozvoj sítě AOP

V roce 2005 byly do Asociace občanských poraden přijaty 3 nové členské poradny: OP Pelhřimov při Charitě Pelhřimov, OP Karlovy Vary při ROS Karlovy Vary a OP Ostrava při o.s. Společně – Jekhetane.

K 31. 12. 2005 ukončily z důvodu nedostatku finančních prostředků svou činnost 2 členské poradny: OP Kopřivnice – Nový Jičín při Charitě Kopřivnice a OP Nové Město nad Metují při o.s. Pomoc všem potřebným.

Ke konci roku 2005 tak AOP sdružovala 36 řádných členů – právnických osob. AOP je v kontaktu s 8 zájemci o vstup do AOP.

### 3.2 Školení práce s klientem

V roce 2005 proběhla 4 školení „Práce s klientem v OP“. Bylo na nich vyškolen celkem 61 poradců, z toho 57 ze členských poraden a 4 z kandidátských poraden.

### 3.3 Informační databáze Asociace občanských poraden

Informační databáze (ID) je tvořena souhrnem předpisů těch právních odvětví, která jsou pro práci v občanské poradně nejdůležitější (s výjimkou obchodního práva a práva konkurzního). Obsahují jak praktické, tak i teoretické problémy a komentáře autorů.

Informační databáze jsou tvořeny odborníky v konkrétních právních odvětvích, jsou jimi dle potřeb aktualizovány a doplňovány, nejčastěji na čtvrtletní bázi.

V roce 2005 bylo provedeno celkem 13 rozsáhlejších aktualizací informačních databází.

Díky finanční podpoře Úřadu vlády ČR a pomoci Odboru informování o evropských záležitostech (OIEZ) mohly být aktualizovány a podstatně přepracovány tyto informační databáze:

- Úvod do práva EU
- Volný pohyb osob v rámci EU
- Sociální dávky osob v rámci EU
- Ochrana spotřebitele v EU

Stalo se tak v rámci projektu „Informace o EU pro každého“, schváleného v grantovém schématu Úřadu vlády ČR koncem září 2005.

V uplynulém roce byla též vytvořena nová informační databáze „Správní řízení – nový správní řád č. 500/2004 Sb.z.“

Oproti původnímu plánu nebyl v tomto roce dokončen speciální Statistický nástroj.

#### Školení k informačním databázím

Pravidelná školení k informačním databázím se konají pro zvýšení aktuálnosti změn v ID, dále za účelem přímých konzultací v diskuzi mezi občanskými poradci a garanty (často jsou jimi samotní autoři databází), vždy je rovněž proškolená nově vzniklá či podstatně přepracovaná databáze. V roce 2005 zorganizovala Asociace občanských poraden celkem čtyři třídní školení.

Únor 2005 přinesl tato témata:

1. Trestní právo
2. Pracovní právo
3. SOLVIT – pokračování
4. Exekuce podle exekučního řádu

V červnu 2005 se školení týkalo těchto oblastí:

1. Občanský soudní řád
2. Pracovní právo
3. Smlouva o Ústavě pro Evropu
4. Bydlení

Třetí školení se konalo po prázdninové přestávce až v říjnu 2005:

1. Dávky z nemocenského pojištění
2. Ochrana spotřebitele
3. Ochrana spotřebitele v bankovníctví – činnost finančního arbitra

„Evropské“ školení v listopadu 2005 bylo povinné pro poradny, které se účastnily realizace projektu „Informace o EU pro každého“, a týkalo se témat v nově zpracovaných a aktualizovaných databázích:

1. Úvod do práva Evropské unie
2. Volný pohyb osob v EU
3. Sociální dávky v EU
4. Ochrana spotřebitele v EU

## 4. Propagace AOP

### 4.1 Informování veřejnosti

V roce 2005 bylo vydáno 8 tiskových zpráv. Největší odezvu vyvolala ta, která se týkala trendu předlužování občanů ČR. Tomuto tématu se bude AOP i nadále věnovat.

Zmínek v médiích, které se týkaly občanského poradenství vyšlo za tento rok 292, což je o 27 více než v roce 2004.

Pravidelně byly aktualizovány informace na internetových stránkách **www.obcanske-poradny.cz**, jejichž návštěvnost roste (průměrná denní návštěvnost se zvýšila o 12 přístupů).

Důležitým krokem bylo schválení nové definice poslání občanských poraden, principů občanského poradenství a poslání AOP, stejně jako diskuze o vhodných formách propagace občanského poradenství. Z dalších prezentačních materiálů byly připraveny obecné informační letáky, které budou vytištěny v roce 2006, a několik PowerPointových prezentací.

### 4.2 Fundraising

V roce 2005 se rozrostl počet členů Klubu příznivců AOP a také se podařilo získat dar od firmy Ferona a.s., které tímto velmi děkujeme. Většího nárůstu dárcovské základny individuálních a firemních dárců však nebyl dosaženo.





## 5. Statistika

### Vyhodnocení statistických údajů občanských poraden sdružených v síti Asociace občanských poraden za rok 2005

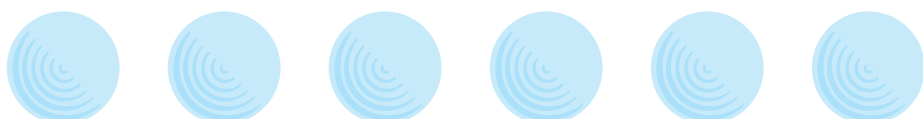
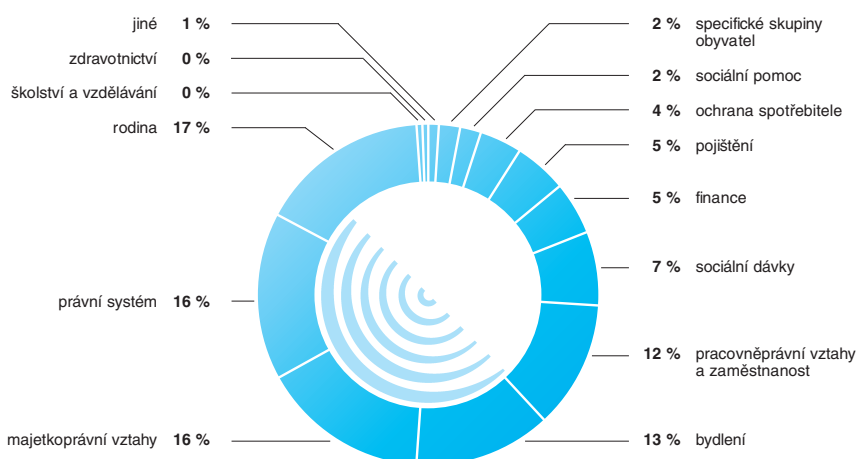
Počet klientů ..... 40 120  
 Počet dotazů ..... 52 372

Oblast	Počet dotazů	%
právní systém a ochrana	8324	15,9
majetkoprávní vztahy	8249	15,8
rodina	8218	15,7
bydlení	6920	13,2
pracovněprávní vztahy a zaměstnanost	6280	12
sociální dávky	3545	6,8
finance	2567	4,9
pojištění	2551	4,8
ochrana spotřebitele	2175	4,1
sociální pomoc	1274	2,4
specifické skupiny obyvatel	1210	2,3
jiné	692	1,3
zdravotnictví	236	0,5
školství a vzdělávání	131	0,3

71,4 % klientů navštívilo poradnu osobně, v 17,2 % telefonovali, 9,6 % klientů se na poradnu obrátilo pomocí elektronické pošty a 0,9 % formou dopisu, ostatním klientům byla poskytnuta asistence nebo návštěva v bytě klienta.

Poradny v 67,5 % případů poskytly klientovi cílenou radu, ve 18,7 % se jednalo o aktivní pomoc, 13 % klientů dostalo obecnou informaci a asistence mimo poradnu (doprovázení klientů, odkazování, předávání) byla poskytnuta v 0,8 % případů.

### Statistika dotazů v roce 2005



## 6. Zpráva o hospodaření Asociace občanských poraden v roce 2005

### ROZVAHA

k 31.12. 2005 ( v celých tisících Kč)

<b>AKTIVA</b>		Stav k prvnímu dni účetního období	Stav k posled. dni účetního období
<b>A.</b>	<b>Dlouhodobý majetek celkem</b>	<b>33</b>	<b>0</b>
<b>I.</b>	<b>Dlouhodobý nehmotný majetek celkem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>II.</b>	<b>Dlouhodobý hmotný majetek celkem</b>	<b>390</b>	<b>357</b>
4.	Samostatné movité věci a soubory movitých věcí	231	231
7.	Drobný dlouhodobý hmotný majetek	159	126
<b>III.</b>	<b>Dlouhodobý finanční majetek celkem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>IV.</b>	<b>Oprávký k dlouhodobému majetku celkem</b>	<b>357</b>	<b>357</b>
7.	Oprávký k samostatným movitým věcem a souborům movitých věcí	231	231
10.	Oprávký k dlouhodobému hmot.majetku celkem	126	126
<b>B.</b>	<b>Krátkodobý majetek celkem</b>	<b>958</b>	<b>4 524</b>
<b>I.</b>	<b>Zásoby celkem</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
7.	Zboží na skladě a v prodejnách	1	1
9.	Poskytnuté zálohy na zásoby	0	2
<b>II.</b>	<b>Pohledávky</b>	<b>198</b>	<b>453</b>
1.	Odběratelé	15	27
6.	Pohledávky za zaměstnanci	21	-26
10.	Daň z přidané hodnoty	32	32
17.	Jiné pohledávky	129	419
<b>III.</b>	<b>Krátkodobý finanční majetek celkem</b>	<b>720</b>	<b>4 038</b>
1.	Pokladna	21	37
3.	Bankovní účty	699	4 001
<b>IV.</b>	<b>Jiná aktiva celkem</b>	<b>40</b>	<b>31</b>
1.	Náklady příštích období	40	31
<b>AKTIVA CELKEM</b>		<b>992</b>	<b>4 524</b>

<b>PASIVA</b>		Stav k prvnímu dni účetního období	Stav k posled. dni účetního období
<b>A.</b>	<b>Vlastní zdroje celkem</b>	<b>583</b>	<b>3 908</b>
<b>I.</b>	<b>Jmění celkem</b>	<b>0</b>	<b>3 357</b>
2.	Fondy	0	3 357
<b>II.</b>	<b>Výsledek hospodaření celkem</b>	<b>583</b>	<b>551</b>
1.	Účet výsledku hospodaření	0	-32
2.	Výsledek hospodaření ve schvalovacím řízení	204	0
3.	Nerozdělený zisk, neuhrazená ztráta minulých let	379	583
<b>B.</b>	<b>Cizí zdroje celkem</b>	<b>409</b>	<b>616</b>
<b>I.</b>	<b>Rezervy celkem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>II.</b>	<b>Dlouhodobé závazky celkem</b>	<b>0</b>	<b>21</b>
6.	Dohadné účty pasivní	0	21
<b>III.</b>	<b>Krátkodobé závazky celkem</b>	<b>397</b>	<b>595</b>
1.	Dodavatelé	45	113
4.	Ostatní závazky	0	124
5.	Zaměstnanci	93	136
7.	Závazky k institucím sociálního zabezpečení a veřejného zdravotního pojištění	45	0
9.	Ostatní přímé daně	8	4
12.	Závazky ze vztahu k státnímu rozpočtu	0	12
17.	Jiné závazky	207	207
<b>IV.</b>	<b>Jiná pasiva celkem</b>	<b>12</b>	<b>0</b>
2.	Výnosy příštích období	12	0
<b>PASIVA CELKEM</b>		<b>992</b>	<b>4 524</b>

## VÝKAZ ZISKU A ZTRÁTY

K 31.12.2005 (v celých tisících Kč)

	Hlavní činnost	Hospodář. činnost	Celkem
<b>A. NÁKLADY</b>			
<b>I. Spotřebované nákupy celkem</b>	<b>238</b>	<b>0</b>	<b>238</b>
1. Spotřeba materiálu	201	0	201
2. Spotřeba energie	36	0	36
<b>II. Služby celkem</b>	<b>2 048</b>	<b>0</b>	<b>2 048</b>
5. Opravy a udržování	21	0	21
6. Cestovné	95	0	95
7. Náklady na reprezentaci	23	0	23
8. Ostatní služby	1 909	0	1 909
<b>III. Osobní náklady celkem</b>	<b>1 982</b>	<b>0</b>	<b>1 982</b>
9. Mzdové náklady	1 560	0	1 560
10. Zákonné sociální pojištění	417	0	417
12. Zákonné sociální náklady	5	0	5
<b>IV. Daně a poplatky celkem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>V. Ostatní náklady celkem</b>	<b>168</b>	<b>0</b>	<b>168</b>
18. Ostatní pokuty a penále	1	0	1
19. Odpis nedobytné pohledávky	129		129
21. Kurzové ztráty	2	0	2
24. Jiné ostatní náklady	35	0	35
<b>VI. Odpisy, prodej majetku, tvorba rezerv a opravných položek celkem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>VII. Poskytnuté příspěvky celkem</b>	<b>436</b>	<b>0</b>	<b>436</b>
31. Poskytnuté příspěvky mezi organizačními složkami	388	0	388
32. Poskytnuté členské příspěvky	49	0	49
<b>VIII. Daň z příjmů celkem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>NÁKLADY CELKEM</b>	<b>4 872</b>	<b>0</b>	<b>4 87</b>
<b>B. VÝNOSY</b>			
<b>I. Tržby za vlastní výkony a zboží celkem</b>	<b>704</b>	<b>0</b>	<b>704</b>
1. Tržby za vlastní výroby	1	0	1
2. Tržby z prodeje služeb	699	0	699
3. Tržby za prodané zboží	4		4
<b>II. Změna stavu vnitropodnikových zásob celkem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>III. Aktivace celkem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>IV. Ostatní výnosy celkem</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
15. Úroky	5	0	5
<b>V. Tržby z prodeje majetku, zúčtování rezerv a opravných položek celkem</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>VI. Přijaté příspěvky celkem</b>	<b>1 278</b>	<b>0</b>	<b>1 278</b>
27. Přijaté příspěvky (dary)	1 205	0	1 205
28. Přijaté členské příspěvky	73	0	73
<b>VII. Provozní dotace celkem</b>	<b>2 853</b>	<b>0</b>	<b>2 853</b>
29. Provozní dotace	2 853	0	2 853
<b>VÝNOSY CELKEM</b>	<b>4 840</b>	<b>0</b>	<b>4 840</b>
<b>C. VÝSLEDEK HOSPODAŘENÍ PŘED ZDANĚNÍM</b>	<b>-32</b>	<b>0</b>	<b>-32</b>
<b>D. VÝSLEDEK HOSPODAŘENÍ PO ZDANĚNÍ</b>	<b>-32</b>	<b>0</b>	<b>-32</b>

## PŘEHLED PŘÍJMŮ V ROCE 2005

Položka	Částka	%
Phare 03 RLZ	1 263 692	26
Mott foundation	992 978	21
Úřad vlády	503 231	10
MPO	490 345	10
IZ	408 500	8
Vlastní zdroje (poplatky za školení, seminář ECAS)	407 488	8
MMR	200 000	4
FERONA	200 000	4
MHMP	175 000	4
JPD 3	104 650	2
Sdružovací poplatek	73 000	2
OSF	21 116	1
<b>CELKEM</b>	<b>4 840 000</b>	<b>100</b>

V roce 2005 získala Asociace občanských poraden následující projekty:

- Projekt Phare 03 RLZ „Kvalita v občanských poradnách“ – tento projekt činil nejvyšší podíl z prostředků AOP v loňském roce a to 26 % jejich výdajů. V tomto projektu na základě partnerské smlouvy s Asociací občanských poraden spolupracuje 6 občanských poraden, které obdržely 30 % prostředků tohoto grantu (380 682 Kč).
- Projekt od Nadace Mott činil 21 % výdajů.
- AOP taktéž realizovala projekt od Úřadu vlády. Tento projekt činil 10 % jejího rozpočtu. Do projektu bylo zapojeno celkem 26 občanských poraden. Finanční podíl občanských poraden na projektu byl ve výši 52 % (260 000 Kč).
- 10 % výdajů činil projekt Ministerstva průmyslu a obchodu „Ochrana spotřebitele a ochrana nájemních vztahů“. Tohoto projektu se zúčastnilo 22 občanských poraden, jejichž finanční podíl byl ve výši 378 345 Kč, což činilo 77 % celkových příjmů projektu.
- 8 % rozpočtu činily poplatky za informační zdroje.
- 8 % příjmů tvořily ostatní příjmy. Sem spadají poplatky za školení, příjmy od drobných dárců, pořádání školení ECAS a zahraniční cesty, které byly hrazeny organizací ECAS.
- Granty Ministerstva pro místní rozvoj, Magistrátu hlavního města Prahy a dar společnosti Ferona činily shodně 4 % příjmů AOP v roce 2005.
- 2 % příjmů tvořil projekt JPD 3 „Rozvoj kvalitních služeb občanských poraden pro znevýhodněné skupiny obyvatel“. Tento projekt začal v prosinci 2005 a účastní se ho 6 pražských občanských poraden.
- 2 % příjmů taktéž tvoří sdružovací poplatek, 1 % pak projekt OSF „Celorepublikový monitoring porušování práv zaměstnanců v pracovněprávních vztazích“.

### Poznámky k účetním výkazům:

- Účetnictví v roce 2005 bylo ověřeno auditorem (firmou R-audit, s.r.o., Na Hrázi 178/25, Praha 8, číslo auditorského osvědčení 124) . Souhrnný výrok auditora zněl: „Podle našeho názoru roční účetní závěrka podává věrný a poctivý obraz finanční situace společnosti a výsledků jejího hospodaření k 31. 12. 2005 na základě účetnictví vedeného v souladu s českými zákony a účetními předpisy. Roční účetní závěrku proto ověřujeme bez výhrad.“
- Účetnictví v roce 2005 skončilo mírnou ztrátou (viz rozvaha, výkaz zisku a ztráty). Ztráta byla částečně způsobena odpisem pohledávky za projekt Leonardo da Vinci, který proběhl v roce 2001 a z důvodu problému s partnerem nebyl plně realizován.

## 7. Plány Asociace občanských poraden na rok 2006

### 7.1 Poskytování služeb členským občanským poradnám:

Během roku 2006 proběhne třikrát školení „Práce s klientem v občanské poradně“. Budou aktualizovány informační databáze vzhledem k měnící se legislativě. Vznikne nová informační databáze k problematice domácí ekologie.

Školení k informačním databázím se uskuteční tento rok čtyřikrát (v únoru; březnu; červnu; říjnu).

Asociace občanských poraden bude podporovat své členské organizace zejména v těchto oblastech: fundraising; propagace; komunikace s institucemi veřejné správy.

### 7.2 Fundraising a marketing

Asociace občanských poraden bude do vhodných grantových či dotačních schémat podávat žádosti o dotace či granty. Také v tomto roce bude AOP hledat příležitosti pro podávání společných projektů s členskými občanskými poradnami.

V roce 2006 bude Asociace občanských poraden usilovat o získání dalších firemních dárců a o rozšíření individuální dárcovské základny.

V rámci marketingu se Asociace občanských poraden zaměří na nabídku služeb jiným organizacím souvisejících se školením práce s klientem, konzultacemi v oblasti kvality sociálních služeb a informačními databázemi.

### 7.3 Propagace

V roce 2006 dojde k vypracování a uskutečňování PR strategie Asociace občanských poraden.

Bude zpracována a zveřejněna nová grafická podoba internetových stránek organizace.

AOP se bude prezentovat na akcích pro veřejnost.

AOP bude své klíčové aktivity prezentovat prostřednictvím tiskových zpráv. Během roku 2006 je plánováno rozeslání alespoň 10 tiskových zpráv.

Tento rok bude probíhat také pravidelná aktualizace vnitřních stránek AOP.

V tomto roce bude zahájeno vydávání elektronického zpravodaje pro vnitřní potřebu občanských poraden a Asociace občanských poraden. Zpravodaj bude obsahovat informace o úspěšných projektech, formě zapojení občanských poraden či sdělení z různých oblastí – důležitá pro členské občanské poradny.

### 7.4 Systém řízení kvality

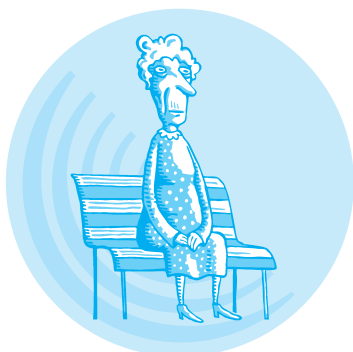
V tomto roce bude aktualizován celý, nově vzniklý systém řízení kvality občanských poraden. V rámci projektu Phare 2003 RLZ proběhne podpora některých členských občanských poraden a kontroly poraden, které nebyly zkontrolovány v roce 2005 nebo které čeká druhé kolo kontrol dle nastaveného systému. Vyjde také populárně naučná kniha o řízení kvality v sociálních službách (úzce zaměřených na občanské poradny).

### 7.5 Rozvoj sítě

V tomto roce budou přijaty minimálně 3 nové občanské poradny do AOP, zejména z regionů, které trpí nedostatkem členských poraden. Přibližně dalších 7 občanských poraden bude zapojeno do přípravy na členství v AOP.

### 7.6 Sociální politika

Asociace občanských poraden bude monitorovat některá témata vztahující se k oblasti sociální politiky (diskriminace v pracovních vztazích; témata související s domácí ekologií; předlužování obyvatel ČR). Dojde k rozpracování závazných procesů pro monitorování a uskutečňování sociální politiky.



## 8. Adresný seznam poraden AOP k 31. 12. 2005

### 8.1 Občanské poradny

#### **Občanská poradna Beroun**

Na Příkopě 211/1, 266 01 Beroun  
tel.: 311 625 206, 604 272 567  
e-mail: radkor@quick.cz

#### **Občanská poradna Bohumín**

Čáslavská 1067, 735 81 Bohumín  
tel./fax: 596 016 715  
e-mail: opbohumin@volny.cz

#### **Občanská poradna Brno**

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

#### **Občanská poradna Trialog**

Orlí 20, 602 00 Brno  
tel.: 542 221 499, fax: 542 221 502  
e-mail: op@trialog-centrum.cz  
www.trialog-centrum.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  
oph@volny.cz

#### **Občanská poradna Havlíčkův Brod**

Boženy Němcové 188, 580 01 Havlíčkův Brod  
tel.: 596 425 630  
e-mail: poradna@hb.caritas.cz

#### **Občanská poradna Hradec Králové**

Veverkova 1343, 500 02 Hradec Králové  
tel.: 498 500 357, fax: 498 500 355  
e-mail: ophk@ops.cz

#### **Občanská poradna Chrudim**

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

#### **Občanská poradna Jihlava**

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

#### **Občanská poradna Karlovy Vary**

Západní 63, 360 05 Karlovy Vary  
tel.: 353 222 587  
e-mail: opkv@volny.cz

#### **Občanská poradna Karviná**

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

#### **Občanská poradna Koprivnice**

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

**Občanská poradna Liberec**

Ještědská 58, 460 07 Liberec  
tel./fax: 485 152 070  
e-mail: Obcanskaporadna.lbc@volny.cz  
www.obcanskaporadna-lbc.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 Nové Město nad Metují**

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

**Občanská poradna Nymburk**

Palackého třída 449, 288 02 Nymburk  
tel./fax: 325 511 148  
e-mail: poradna.nymburk@centrum.cz

**Občanská poradna Opava**

Kylešovská 10, 746 57 Opava  
tel.: 553 616 437  
e-mail: obcanskaporadna@charitaopava.cz

**Občanská poradna SPOLEČNĚ-JEKHETANE**

Palackého 49, 702 00 Ostrava  
tel.: 596 113 890  
e-mail: poradna-jekhetane@tiscali.cz

**Občanská poradna Pardubice**

17. listopadu 237, 530 02 Pardubice  
tel.: 466 989 574  
e-mail: op.pce@seznam.cz  
www.obcanskaporadna.unas.cz

**Občanská poradna Pelhřimov**

Solní 1814, 393 01 Pelhřimov  
tel.: 565 327 110  
e-mail: poradnafch@pelhrim.cz

**Občanská poradna Písek**

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

**Občanská poradna Plzeň**

Barrandova 8, 326 00 Plzeň  
tel.: 377 456 468, 777 964 563,  
fax: 377 456 467  
e-mail: poradna@opplzen.cz

**Občanská poradna Polička**

Vrchlického 185, 572 01 Polička  
tel.: 461 723 758  
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, fax: 272 743 366  
e-mail: opp3@remedium.cz

**Občanská poradna Praha 6**

Na Bateriích 93/27, 162 00 Praha 6  
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

**Občanská poradna Praha 11**

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 „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, fax: 456 520 521  
e-mail: poradna@orlicko.cz

**Občanská poradna Valašské Meziříčí**

Pod Oborou 804, 757 01 Valašské Meziříčí  
tel.: 571 629 068, 732 230 593  
e-mail: poradna@podkridly.cz

**Občanská poradna Varnsdorf**

Národní 499, 407 47 Varnsdorf  
tel.: 723 567 202  
e-mail: opnakrizovatce@tiscali.cz

**Občanská poradna Zlín**

Tř. Tomáše Bati 1276, 760 01 Zlín  
tel.: 577 019 914, 777 630 621  
e-mail: strop-zlin@volny.cz

**8.2 Detašovaná pracoviště****Detašované pracoviště Neratovice (OP Beroun)**

Klub důchodců  
Školní 162, 274 11 Neratovice



**Detašované pracoviště Náchod (OP Hradec Králové)**

Občanské poradenské středisko  
Občanská poradna Náchod  
Hálkova 432, 547 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

**Detašované pracoviště Trutnov (OP Hradec Králové)**

Horská 5/1, 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 3 (OP Praha 3)**

Táboritská 23, 130 00 Praha 3  
tel.: 222 712 940

### 8.3 Kontaktní místa

**Kontaktní místo Ledec nad Sázavou (OP Havlíčkův Brod)**

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

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 v Čechách (OP Liberec)**

Centrum POSEC (vchod z mezidobí v Děkanské ul.)  
Nám. TGM 74, 464 01 Frýdlant v Čechách

**Kontaktní místo Hrádek nad Nisou (OP Liberec)**

Dům s pečovatelskou službou  
Žitavská 670, 463 34 Hrádek nad Nisou  
tel.: 776 242 980  
e-mail: ophradek@volny.cz

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

Zahradní 580, 593 01 Bystřice nad Pernštejnem  
tel.: 566 688 227

**Kontaktní místo Rokycany (OP Plzeň)**

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

**Kontaktní místo Litomyšl (OP Polička)**

Lidový dům  
Kpt. Jaroše 392 , 570 01 Litomyšl  
tel.: 461 619 741

**Kontaktní místo Communio (OP Praha 1)**

Communio  
K. Světlé 21, 110 00 Praha 1

**Kontaktní místo Neratovice (OP Praha 1)**

Klub důchodců  
Školní 162, 274 11 Neratovice

**Kontaktní místo Praha 2 (OP Praha 7)**

IC Kontakt  
Spytihněvova 16, 120 00 Praha 2  
tel.: 222 646 151, 222 562 234

**Kontaktní místo Kostelec nad Orlicí (OP Rychnov nad Kněžnou)**

Klub důchodců  
Tyršova 1134, 517 41 Kostelec nad Orlicí

**Kontaktní místo 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](http://www.obcanske-poradny.cz)

## 9. Poděkování

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  
Úřad vlády ČR – Odbor pro informování o evropských záležitostech

Ferona a.s.  
Zásobování kanceláří s.r.o.

Václav Simm  
Aneta Remarová  
Michaela Macková  
Lenka Hašlarová  
Milan Kolařík  
Michaela Kokešová  
Martina Staňková  
Lukáš Blatecký







**Asociace občanských poraden**

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

**e-mail: [aop@adam.cz](mailto:aop@adam.cz)**

**[www.obcanske-poradny.cz](http://www.obcanske-poradny.cz)**