



## Obsah:

1. Občanská poradna dává naději.....	3
2. Slovo předsedy .....	4
3. Občanská poradna Plzeň, o.s. zblízka .....	5
3.1. Co je to za organizaci a jaké má poslání.....	5
3.2. Poslání Občanské poradny Plzeň .....	5
3.3. Oblasti, ve kterých poradna poskytuje pomoc.....	6
3.4. Dluhová problematika – specifická oblast dotazů .....	6
3.5. Principy občanského poradenství .....	7
4. Zpráva o činnosti v roce 2012 .....	7
4.1. Poradenská činnost .....	8
4.2. Projektová činnost .....	10
4.3. Vzdělávací činnost .....	13
4.4. Mediální činnost .....	14
5. Co se ještě událo a co vše poradna dělala... ..	15
6. Statistické údaje - kontaktní místo Plzeň v roce 2012 .....	17
7. Kontaktní místo Dobřany.....	19
8. O sdružení .....	21
9. Hospodaření v roce 2012.....	22
10. Na závěr .....	24
11. Kontakty .....	25

## Nejhorším přístupem je lhostejnost

Článek 22 Všeobecné deklarace lidských práv říká, že „Každý člověk má jako člen společnosti právo na sociální zabezpečení a nárok na to, aby mu byla národním úsilím i mezinárodní součinností a v souladu s prostředky příslušného státu zajištěna hospodářská, sociální a kulturní práva...“

Soubor zásad a hodnot, které jsou stavebními kameny moderní demokracie svobodné země, je dnes potřebný naléhavěji než kdykoli jindy. Dnes je zpochybňována samotná podstata sociálních vymožeností a hodnoty a zásady jako etika a spravedlnost jsou v ohrožení. V tomto světě existují věci, s nimiž se nelze smířit. Člověk se musí umět dívat a hledat, aby si jich všiml. Mladým vždycky říkám: jen se trochu porozhlédněte kolem sebe a naleznete je. Nejhorší je lhostejnost, takový ten postoj: „nic s tím nezmůžu“. Takovým chováním se vytrácí jeden z hlavních a nezbytných atributů, jenž je vlastní lidské bytosti: schopnost rozhořčit se a následně se angažovat.

Přeji vám všem i každému jednotlivě, abyste si našli vlastní pohnutku k rozhořčení. Je to cenná věc. A jestliže něco vyvolá vaše rozhořčení, pak v sobě naleznete bojovného, silného a angažovaného ducha.

Tato práva, která jsou obsažena v programu Všeobecné deklarace z roku 1948, jsou totiž univerzální. Jestliže se setkáte s někým, kdo je nemá, politujte ho a pomozte mu je vydobýt si je.

Neměli bychom si zou-fat, ale dou-fat. Zoufalství je popřením naděje a neumožňuje dosáhnout výsledků, ke kterým může vést naděje.....

(Hessel Stéphane, Rozhořčete se! Angažujte se!, Literární noviny 2013, zkráceno)

# 1. Občanská poradna dává naději

Práce v Občanské poradně Plzeň, o.s. je různá.

Je krásná, náročná, stresující, obohacující, vyčerpávající a naopak dodávající sílu a chuť věci měnit, pobuřující a hřejivá, lidská, nadějná. Je každý den jiná. Je důležitá. Je jedinečná. Je potřebná. A hlavně „je“...

V práci poradce v občanské poradně se promítá, nebo by se alespoň promítat měl, právě výše citovaný pocit častého rozhořčení se nad danou situací, angažovanost s pomocí a zejména dávání naděje lidem, kteří se domnívají, že již žádná cesta pro ně není možná.

Svět kolem nás je čím dál tím složitější, techničtější a pro řadu lidí vzdálený. Prožitky lidí jsou mnohdy nahrazeny virtuálními vztahy a komunikací. Přesto věříme a doufáme v to, že ony základní hodnoty života se v současném marasmu světa neztratily a ani nikdy neztratí.

Více o tom, jak konkrétně práce v Občanské poradně Plzeň, o.s. vypadá, co je poradna schopna lidem nabídnout, jaké všechny služby a činnosti vykonává, a jakým způsobem mění lidem úhel pohledu na jejich tíživou situaci a pomáhá situaci zvládnout a vyřešit, je možné se dočíst dále...



## 2. Slovo předsedy

Dostáváte do rukou výroční zprávu občanského sdružení Občanská poradna Plzeň za rok, ve kterém sdružení dosáhlo 14. narozenin a v příštím roce (vlastně již roce letošním vzhledem ke zpětné rekapitulaci roku předchozího, takže možná již v době, kdy čtete tyto řádky), získá u příležitosti 15. narozenin svůj „občanský průkaz“ a vstoupí do další kapitoly svého bytí.

Výroční zpráva, kterou právě držíte v rukou, shrnuje přehled hlavních aktivit a událostí, které se v naší organizaci v uplynulém roce staly. Občanská poradna se snaží o neustálý růst a zvyšování kvality, jak efektivně a dobře pomáhat těm, kteří se na nás obracejí o rady v náročných životních situacích.

Rok 2012 byl pro nás rokem úspěšným, kdy se nám podařilo zajistit stabilizaci a zvýšit profesionalitu pracovního týmu, zahájit nové aktivity a úspěšně rozvíjet ty, které jsme již započali. Za to patří poděkování interním zaměstnancům, externím spolupracovníkům a dobrovolníkům.

Zároveň patří poděkování i všem představitelům a zástupcům města Plzně, Dobřan, Horažďovic a plzeňského kraje, kteří rovněž chápou důležitost této pomoci a kteří svým pozitivním přístupem napomáhají k rozvoji a profesionalizaci činnosti občanské poradny v Plzni.

Na závěr je potřeba poděkovat těm, kteří i přes nepříznivou finanční situaci nás nepřestali finančně podporovat a právě díky jejich pomoci byla schopna občanská poradna pokračovat i v roce 2012 ve svém poslání.

**Ing. Josef Machalíček**, předseda sdružení

## 3. Občanská poradna Plzeň, o.s. zblízka

### 3.1. Co je to za organizaci a jaké má poslání

Občanská poradna Plzeň, o.s. je nestátní nezisková organizace, která poskytuje službu odborného sociálního poradenství, a to **úspěšně a kvalitně již 15. rokem**. Poprvé se otevřela pro veřejnost v březnu 1998 a od té doby jsou dveře poradny stále otevřeny. Získala mnoho ocenění za kvalitu služeb, byla vyhlášena nejlepší poradnou roku 2005 a získala Cenu kvality v kategorii poskytovatelů sociálních služeb pro osoby ohrožené sociálním vyloučením vyhlášenou časopisem Sociální péče. Několikrát se také stěhovala, ale vždy tu byla pro občany, připravena vyslechnout a nabídnout aktivní pomoc.

Občanské poradenství je registrovanou sociální službou podle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a je určeno **pro všechny občany, kteří se ocitli v tíživé životní situaci a neví si v ní rady**.

Poradna se snaží klienty nejen informovat o možnostech řešení, ale také podpořit v tom, aby dokázali projevit a vyjádřit své potřeby a hájit své oprávněné zájmy.

### 3.2. Poslání Občanské poradny Plzeň

- Ⓜ poskytovat **rady, informace a asistenci** všem, kteří se na ni obrátí;
- Ⓜ být nezávislým místem **bezplatné, důvěrné, nestranné a diskrétní pomoci**;
- Ⓜ provázet občany při řešení jejich obtíží a usilovat o to, aby **občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy**;
- Ⓜ podílet se na činnosti **Asociace občanských poraden** a společně upozorňovat příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů ve snaze ovlivnit vývoj politiky a sociálních služeb.

### 3.3. Oblasti, ve kterých poradna poskytuje pomoc:

- ⊗ sociální dávky a sociální pomoc obecně;
- ⊗ bydlení (nájemní smlouvy, práva a povinnosti nájemce apod.);
- ⊗ práce (vznik a zánik pracovního poměru, práva zaměstnance);
- ⊗ rodinné vztahy (zánik manželství, vypořádání majetku, stanovení výživného);
- ⊗ majetkoprávní a občanskoprávní vztahy (převádění majetku, dědění, darování).

Ale také např. v oblasti školství, spotřebitelských smluv, občanského soudního řízení, veřejné správy, ochrany základních práv a svobod apod.

Občané se mohou na poradnu obracet **osobně**, **telefonicky**, prostřednictvím **dopisu** či **e-mailu**.

### 3.4. Dluhová problematika – specifická oblast dotazů

Předluženost, a s tím spojené další sekundární sociální problémy, je velmi vážný problém. Je třeba o tom nejen mluvit a upozorňovat na tento fenomén, ale zejména aktivně jednat a poskytovat pomoc při řešení.

Občanská poradna v Plzni má letité zkušenosti a znalosti z oblasti dluhové problematiky, má za sebou výsledky a zpětné vazby od lidí, kterým pomohla v jejich tíživé situaci. Pro tuto oblast má zavedenu svoji vlastní metodiku a dotazy se týkají zejména záležitostí:

- ⊗ exekučního řízení;
- ⊗ dluhů u manželů;
- ⊗ dluhů na výživném;
- ⊗ insolvenčního řízení (podmínky pro podání návrhu na povolení oddlužení a způsob vyplnění potřebného návrhu atd.).

### 3.5. Principy občanského poradenství

Principy občanského poradenství, které Občanská poradna Plzeň garantuje, jsou:

- Ⓞ bezplatnost;
- Ⓞ nezávislost;
- Ⓞ nestrannost;
- Ⓞ diskrétnost.

## 4. Zpráva o činnosti v roce 2012

*Byl leden, před svátkem Tří králů. Zimní krajina byla přikryta bílou sněhovou peřinou. Mrzlo, jen praštělo. Ale sluníčko už vycházelo každý den o chvilku dřív a zapadalo později než včera...*

V kanceláři občanské poradny v Plzni na Koterovské ulici panovala pracovní pohoda. Ozývalo se tukaní do klávesnic, to poradci zapisovali, co klienty trápí a hledali, jak jim lze pomoci. Zda se jim pomoc vydařila, či nikoli, nelze takto jednoznačně odpovědět. Někdy je hledání řešení a pomoci složitější, někdy lehčí, někdy je již potřeba spíše klienta připravit na to, co bude následovat a pomoci mu zorientovat se v nastalé situaci, ale vždy je nasazení poradců stoprocentní a motivované snahou pomoci.

Protože bylo po Vánocích a lidé vstoupili do nového roku, tak jak už to bývá, většina z nás vstupuje do nového roku s řadou předsevzetí, co vše udělají jinak a co vše zařídí, vyřídí a vyřeší. Nejinak tomu bylo i ten rok letošní. Poradna neměla o klienty nouzi. A než se pracovníci poradny nadáli, byl tu únor a březen, zima pomalu končila a přicházelo jaro. Tak jako příroda se i práce v poradně naplno probudila. Lidé s jarním úklidem uklízeli nejen své domovy, ale i své duše, takže dveře v poradně se opět netrhly... a tak to šlo přes jaro a léto od podzimu do zimy.



Během roku 2012 tak Občanská poradna Plzeň, o.s. realizovala tyto hlavní aktivity a činnosti:

1. **poradenskou činnost**
2. **projektovou činnost**
3. **vzdělávací činnost**
4. **mediální činnost**

#### **4.1. Poradenská činnost**

Občanská poradna Plzeň, o.s. poskytuje v rámci svých služeb prioritně kvalitní odborné sociální poradenství.

Ze všech typů dotazů převládala dluhová problematika, která souvisí a stále více se prolíná s jinými dalšími sociálními problémy občanů. Zejména se to týká ztráty zaměstnání, problematického soužití v rodině, neplacení řádného výživného, narušených vztahů rodičů a dětí, ztráty bydlení, osamělosti a sociální vyloučenosti.

Na poradnu se obraceli v převážné většině lidé postižení předlužeností a s tím spojenými problémy (v rodině, v zaměstnání atd.), v nemalém počtu také byly konzultovány návrhy na oddlužení.

Všechny návrhy na povolení oddlužení podané za pomoci OPP byly krajským soudem přijaty a schváleny. OPP má s institutem oddlužení již mnohé zkušenosti a je to vidět i na 100% úspěšnosti přijatých návrhů.

Koncem roku 2012 se také do povědomí veřejnosti dostaly informace ohledně změn a novel občanského soudního řádu a exekučního řádu, které vstoupí v platnost v lednu 2013, což s sebou neslo větší počet dotazů ohledně samotných výkonů rozhodnutí a dluhů vzniklých za trvání manželství.

Konkrétní informace a statistické údaje ukazující počet klientů a mapující škálu dotazů jsou uvedeny dále.

## Jak je realizováno samotné poradenství?

Občanská poradna Plzeň poskytuje odborné sociální a cílovou skupinou jsou lidé, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci vlivem oslabení nebo ztráty schopností tuto situaci řešit a kteří potřebují informace, rady či aktivní pomoc, kteří si se situací nedokáží poradit, neví, jaká mají práva či naopak povinnosti a co mohou pro zlepšení svého stavu udělat. Cílová skupina se v obecném pojetí a v obsahu nemění.

Mění se pouze v souvislosti se změnami ve společnosti typy dotazů, kdy např. v důsledku legislativních změn či novel určitého zákona nějaké dotazy převažují nad jinými.

Mezi našimi klienty jsou lidé různého věku, různého vzdělání, sociálního zázemí, muži i ženy.

Odborné sociální poradenství se uskutečňuje nejčastěji formou osobní konzultace. Ta probíhá v samostatné místnosti, kde se klientovi věnuje po dobu cca 45 minut jeden poradce. Ten společně s klientem probere jeho situaci, dále mapují a hledají jednotlivé možnosti řešení vhodné pro danou situaci a klienta. Některá konzultace je kratší, jiné se opakují, v některých případech i dlouhodobě; záleží na typu dotazu. Výsledkem každé konzultace je návrh řešení pro situaci klienta, tzn. konkrétní popis kroků, které klient může učinit a které povedou ke zlepšení či úplnému vyřešení jeho situace.

## Příklad z praxe:

*Na Občanskou poradnu Plzeň, o.s. se telefonicky obrátila velice rozrušená paní, která plakala, nevěděla si rady s dluhovou problematikou své rodiny. Kontakt na poradnu získala od své známé.*

*Uvedla, že je v současnosti doma na rodičovské dovolené, manžel před časem podnikal, ale nedařilo se mu, a proto podnikání ukončil. Nicméně mu z doby podnikání vznikl „nepatrný“ dluh na pronájmu prostor, který se snažil co nejdříve zaplatit a to také učinil.*

*Domníval se, že tím je vše vyřešeno a za podnikáním udělal tlustou čáru, nastoupil do zaměstnání na základě pracovní smlouvy na plný úvazek, narodil se syn a rodina žila běžným životem.*

*Po čase (po 2 letech) byl manžel informován předchozím pronajímatelem, že dluh na nájmu je sice uhrazen, ale že nebylo včas*

uhrazeno penále. Do té doby paní ani její manžel nevěděli nic o tom, že by nějaké penále měli ještě dopláctet (respektive byli v době zaplacení jistiny dluhu informováni o tom, že penále jim s největší pravděpodobností bude odpuštěno a že je ještě advokát protistrany bude kontaktovat). Paní uvedla, že pokud by jim bylo známo, že mají uhradit ještě penále, uhradili by je ihned. Ve chvíli, kdy je majitel o jejich povinnosti informoval, vystoupalo penále již na částku téměř 150.000 Kč, což pro rodinu s malým dítětem a jedním výdělkem (paní je a byla na rodičovské dovolené) byla nepředstavitelná položka do jejich již tak napjatého finančního rozpočtu.

Od této chvíle se jejich život naprosto změnil a dostal rychlý spád. Spustila se lavina nepředstavitelných událostí, které za sebou v konečném výsledku přinesly ztrátu bytu, jenž byl prodán v dražbě, a velké dluhy...

**Popsaný příběh z přímé praxe je sondou do života zadlužené rodiny a apeluje na nutnou naléhavost řešení těchto případů a situací, které skutečně nejsou ojedinělé a výjimečné.**

Pokud by se situace s rodinou řešila ihned v počátku a rodina znala svá práva a možnosti, stejně tak jako své povinnosti, mohlo se případné dražbě bytu zabránit. Přesto je stále velmi reálná možnost rodinu finančně stabilizovat a pracovat na změně. Pokud by rodina nevyhledala potřebnou pomoc, hrozil by v konečném důsledku i její sociální rozpad, neboť, jak klientka sama uvedla, se veškeré problémy rodiny odrážejí na psychickém stavu členů rodiny a narušuje to vztahy mezi nimi, klientka je emočně nestabilní a odráží se to i na jejím vztahu k dětem a manželovi.

## 4.2. Projektová činnost

### Plzeňský kraj – bezpečný kraj

V roce 2012 byla občanská poradna oslovena Plzeňským krajem, zda by se mohla aktivně podílet a metodicky přispět (zpracovat základní metodiku a podklady) při **vzdělávání seniorů** v rámci projektu Bezpečný kraj organizovaného Plzeňským krajem.

Tento bezpečnostní projekt, který je zaměřený zejména na seznámení starších spoluobčanů se základními pravidly bezpečného chování, je součástí projektu „**Plzeňský kraj - bezpečný kraj**“, který není novým a již běží úspěšně několik let. Cílem projektu je zvýšit informovanost seniorů v kraji.

Projekt zahrnoval 4 oblasti vzdělávání:

- finanční gramotnost
- sebeobrana
- zdravotní věda
- internet

Pracovníci občanské poradny se metodicky podíleli na přípravě částí týkající se finanční gramotnosti, a také tuto oblast aktivně lektorovali.

Při setkání se seniory se lektori snažili účastníkům přednášek sdělit důležité základní informace o tom, jak se ochránit při uzavírání smluv např. na předváděcích akcích, či s obchodním zástupcem na ulici, při převádění majetku či nakládání s penězi.

Více informací o realizaci projektu lze nalézt na webových stránkách projektu <http://www.ivcp.cz/news/projekt-plzensky-kraj-bezpecny-kraj/>.



## Občanské vzdělávání – projekt STUDNICE, o.s.

Projekt Občanské vzdělávání nabízí sérii kurzů zaměřených na řešení běžných, každodenních problémů občanů, a to formou přednášek kombinovaných s moderní formou výuky prostřednictvím e-learningu.

Cílem projektu je rozšířit nabídku dalšího vzdělávání dospělých v plzeňském regionu v oblasti obecných občanských kompetencí. Předmětem projektu je vytvoření 9 nových vzdělávacích programů zaměřených na odpovědný přístup k životnímu prostředí, financím, médiím a informačním technologiím, obhajobě práv občanů a rozvoji jejich kritického myšlení. Cílovou skupinou jsou rodiče s dětmi, hendikepovaní či osoby ohrožené sociálním vyloučením.

Občanská poradna se na projektu podílela v roce 2012 přípravou metodiky projektu a tvorbou obsahu e-kurzů na témata Prevence zadlužení, Práva spotřebitele a Jak uspět na úřadě.

Od ledna 2013 budou realizovány konkrétní semináře. Více informací je možné získat na <http://ov.studnice-os.cz/Aktuality.aspx>.

Máte problém se domluvit na úřadech?

Bojíte se používat internet kvůli ztrátě osobních údajů?

Máte pocit, že nás media manipulují?

Chcete si udělat jasno ve svých rodinných financích?

Posilte své občanské kompetence. Je tu pro vás nový projekt:

**Občanské vzdělávání**  
v O.S. STUDNICE

## 4.3. Vzdělávací činnost

### Kurzy pro sociální pracovníky

Pracovníci Občanské poradny Plzeň, o.s. se v roce 2012 podíleli metodicky a lektorsky na akreditovaných vzdělávacích programech pro sociální pracovníky pořádaných Informačním a vzdělávacím centrem Plzeň, o.s.

Více informací o těchto kurzech na: [www.ivcp.cz/vzdelavani/](http://www.ivcp.cz/vzdelavani/).

### Přednášky pro rodiče s dětmi

Ve spolupráci s organizací CeDR (Centrum dětí a rodičů) pořádala v roce 2012 občanská poradna opět cyklus přednášek „Rodičovské pracovněprávní minimum“ pojednávající o aktuálních úpravách a změnách v této oblasti (rodičovská dovolená, podmínky čerpání RD, právní rámec návratu rodičů do zaměstnání, podmínky čerpání rodičovského příspěvku, jeho výše, souběh pracovního poměru a rodičovského příspěvku, úprava pracovní doby pro rodiče s dětmi atd.). Přednášky probíhaly vždy 1x měsíčně v prostorách organizace CeDR.

### Přednášky pro neslyšící

Cílem přednášek pro Spolek neslyšících v Plzni bylo poskytnout sluchově postiženým osobám možnost účasti na odborných přednáškách na rozličná témata, která je zajímají a v běžném životě se jich dotýkají. Jednalo se o přednášky zejména spojené s dluhovou problematikou (exekuce, insolvence). Přednášky byly tlumočeny do znakové řeči.

Více informací o jednotlivých přednáškách je možné získat na webových stránkách [www.snplzen.cz](http://www.snplzen.cz).

## 4.4. Mediální činnost

Občanská poradna Plzeň, o.s. vyvíjela svoji činnost i nadále na poli mediální politiky, a to zejména v rozhlase a tisku.

Během roku pracovníci poradny docházeli pravidelně do Českého rozhlasu Plzeň, a to konkrétně do pořadu „Poradíme vám“. Dále zástupci poradny účinkovali i v živých vstupech vysílání Radiožurnálu ČR 1. Pracovníci poradny se také pravidelně vyjadřují v tiskových člancích pojednávajících o aktuálních tématech jako je dluhová problematika, exekuce, oddlužení, dluhy u manželů atd.

V rámci svého členství v Asociaci občanských poraden se OP Plzeň vyjadřovala k celé řadě připravovaných změn v sociální oblasti a přispívala tiskovými články do elektronického bulletinu AOP.

Současně s připravovanou velkou změnou občanského zákoníku, který by měl v nové podobě vstoupit v účinnost v lednu 2014, se občanská poradna snaží prostřednictvím rozhlasu a tištěných letáků informovat občany o připravovaných změnách, zejména v oblastech dědictví, rodiny či náhrady škody nebo zbavení svéprávnosti.



## **5. Co se ještě událo a co vše poradna dělala...**

### **Rozšíření týmu poradny o další dobrovolníky**

V předchozím roce se tým poradny opět rozrostl o nové dobrovolné pracovníky, a sice Bc. Lenku Šatrovou, Mgr. Alenu Matouškovou, Apolenu Oktábcovou a z řad mužů Davida Táborského.

Jejich dobrovolná práce v poradně je neocenitelnou pomocí a za celý poradenský tým jim patří velké poděkování.

Děkujeme!

### **Rozšíření služby Občanské poradny Plzeň v Dobřanech**

Občanská poradna Plzeň, o.s. poskytuje v rámci své služby také odborné sociální poradenství na pobočce v Dobřanech, kam dojížděli naši pracovníci pravidelně každý čtvrtek. Pro velký zájem ze strany občanů i vedení města Dobřany a s přiměřeným navýšením finanční podpory ze strany města Dobřany bylo možné rozšířit provoz pobočky ještě o další hodiny, konkrétně o celé jedno dopoledne. Od ledna roku 2012 se tak služba v Dobřanech rozšířila a byla poskytována každou středu od 9:00 do 12:00 a ve čtvrtek od 9:00 do 12:00 a od 13:00 do 15:45 hodin.

Zástupcům města Dobřany tímto za všechny potenciální klienty děkujeme.

### **Udržení spolupráce Občanské poradny Plzeň s Oblastní charitou Horažďovice**

V Horažďovicích v Domě s pečovatelskou službou byla za finančního přispění města Horažďovice koncem listopadu 2011 otevřena nová občanská poradna a pracovníci Občanské poradny Plzeň se na vzniku této poradny aktivně podíleli. Po celý rok 2012 poskytovali v nové poradně společně s pracovníkem Charity každý jeden celý den v týdnu odborné sociální poradenství a pracovníkům Oblastní charity předávali potřebné zkušenosti spojené s provozem a chodem poradny.



## Praxe studentů vysokých a vyšších odborných škol

Občanská poradna Plzeň spolupracuje se Západočeskou univerzitou v Plzni a s Vyšší odbornou školou zdravotnickou, managementu a veřejnosprávních studií, s.r.o., zejména za účelem poskytnutí svého pracoviště jako možného prostředí pro získání praktických zkušeností a dovedností pro studenty v rámci jejich studijních praxí.

## Předání ceny Anděl 2012 a ples sociálních služeb města Plzně

Stejně jako v předchozím roce byli na konci roku všichni dobrovolní pracovníci Občanské poradny Plzeň oceněni cenou udělovanou městem Plzeň dobrovolníkům činným v sociálních službách.

Ceny Anděl 2012 byly předány v rámci plesu sociálních služeb města Plzně, který se konal v prostorách Měšťanské besedy 30. listopadu 2012.



## 6. Statistické údaje - kontaktní místo Plzeň v roce 2012

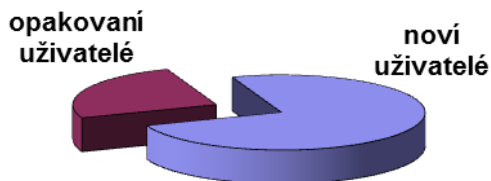
### Statistické třídění dotazů:

Finanční a rozpočtová problematika	546
Majetkoprávní vztahy a náhrada škody	425
Občanské soudní řízení	412
Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost	328
Rodina a partnerské vztahy	327
Bydlení	214
Sociální dávky	117
Pojištění	107
Ochrana spotřebitele	96
Ostatní	128



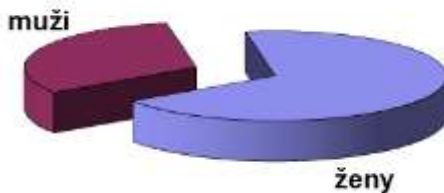
### Základní údaje:

Celkový počet konzultací	2289
Počet dotazů	2700
Počet nových uživatelů	1712
Počet opakovaných uživatelů	577



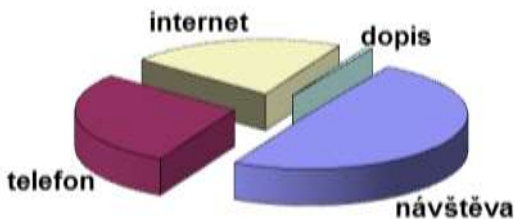
### Charakteristika nových uživatelů:

Ženy	1169
Muži	563



### Druh kontaktu:

Návštěva	1129
Telefon	645
Internet	499
Dopis	15



## 7. Kontaktní místo Dobřany

Občanská poradna v Dobřanech funguje od 16. listopadu 2006. Je působištěm Občanské poradny Plzeň a v Dobřanech byla v roce 2012 otevřena každou středu od 9:00 do 12:00 a každý čtvrtek od 9:00 do 15:45 hodin (s hodinovou polední pauzou). Kapacita občanské poradny v Dobřanech je neustále naplněna a zájem ze strany občanů stále trvá.

Služba občanského poradenství je poskytována v prostorech Městského kulturního střediska v Dobřanech, Náměstí T.G.M. 5.

Činnost dobřanské pobočky byla v roce 2012 financována z rozpočtu města Dobřany a dotace MPSV.

Dále jsou uvedeny statistické údaje týkající se kontaktního místa v Dobřanech.

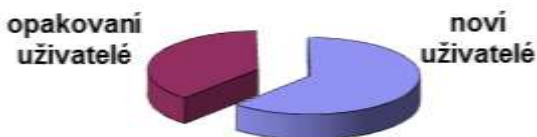
### Statistické třídění dotazů:

Finanční a rozpočtová problematika	103
Majetkoprávní vztahy a náhrada škody	80
Občanské soudní řízení	80
Rodina a partnerské vztahy	62
Bydlení	32
Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost	28
Sociální dávky	26
Ostatní	45



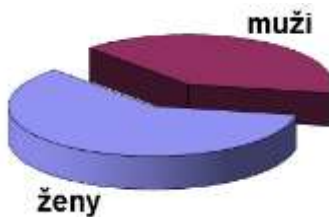
## Základní údaje:

Celkový počet konzultací	424
Počet dotazů	456
Počet nových uživatelů	262
Počet opakovaných uživatelů	162



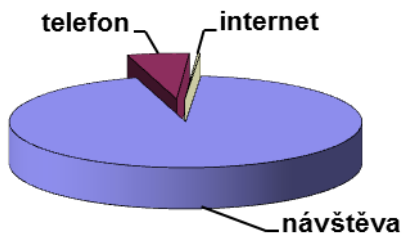
## Charakteristika nových uživatelů:

Ženy	158
Muži	104



## Druh kontaktu:

Návštěva	399
Telefon	24
Internet	1



## 8. O sdružení

**Valná hromada** – je nejvyšším orgánem sdružení a tvoří ji všichni členové sdružení.

**Výkonný výbor** – je výkonným orgánem sdružení a za svou činnost odpovídá valné hromadě. Výkonný výbor je složen ze zvolených členů sdružení. Pro rok 2012 jimi byli:

Ing. Josef Machalíček - předseda

Ing. Bc. Štěpánka Syrovátková - ředitelka

Ing. Hana Pudelská

**Kontrolní komise** – je kontrolním orgánem sdružení, který vykonává dohled nad hospodařením a majetkem sdružení. Za svou činnost odpovídá valné hromadě. Kontrolní komise je složena ze zvolených zástupců sdružení. Pro rok 2012 vykonávala danou funkci Michaela Šimůnková.

**Předseda sdružení** – řídí výkonný výbor a za svou činnost odpovídá valné hromadě. Spolu s ředitelem sdružení je statutárním zástupcem sdružení. Výkonný výbor zvolil pro rok 2012 předsedou sdružení Ing. Josefa Machalíčka.

**Ředitel sdružení** – řídí občanskou poradnu a za svou činnost odpovídá valné hromadě a výkonnému výboru. Spolu s předsedou sdružení je statutárním zástupcem sdružení. Výkonný výbor zvolil pro rok 2012 ředitelkou sdružení Ing. Bc. Štěpánku Syrovátkovou.

**Vedoucí Občanské poradny Plzeň** – i v roce 2012 vykonávala tuto funkci Mgr. Monika Krausová.

## 9. Hospodaření v roce 2012

### NÁKLADY

#### **Materiálové náklady:**

Kancelářské potřeby	37 303,36 Kč
Kancelářské zařízení	56 424,00 Kč
Odborná literatura	4 346,65 Kč
Ostatní nákupy	7 091,00 Kč
<b>Materiálové náklady celkem</b>	<b>105 165,01 Kč</b>

#### **Služby:**

Spotřeba energií	37 494,35 Kč
Opravy a údržba	17 300,00 Kč
Cestovné	22 397,00 Kč
Poplatky za telefon, internet	38 104,62 Kč
Propagace	22 536,00 Kč
Nájemné	18 000,00 Kč
Vedení účetnictví, ekonomické a právní poradenství	108 770,00 Kč
Software	15 320,40 Kč
Správa počítačů a počítačové sítě	21 480,00 Kč
Školení pracovníků	36 235,00 Kč
Ostatní služby	36 704,11 Kč
<b>Služby celkem</b>	<b>374 341,48 Kč</b>

#### **Osobní náklady:**

Mzdy zaměstnanců	1 126 204,00,00 Kč
Povinné odvody zaměstnavatele	268 005,00 Kč
Zák. pojištění Kooperativa	3 493,00 Kč
<b>Osobní náklady celkem</b>	<b>1 397 702,00 Kč</b>

#### **Ostatní náklady:**

Odpisy nebytových prostor	15 813,00 Kč
Odpisy ostatní	67 471,30 Kč
Bankovní poplatky	6 481,00 Kč
Ostatní	4 899,00 Kč
<b>Ostatní náklady celkem</b>	<b>94 664,30 Kč</b>

### **NÁKLADY CELKEM**

**1 971 872,79 Kč**

## VÝNOSY

Přijaté dary	36 512,00 Kč
Přijaté dotace	1 516 523,00 Kč
Přijaté úroky	459,72 Kč
Tržby z prodeje služeb	379 576,08 Kč
Ostatní provozní výnosy	16 205,00 Kč
<b>VÝNOSY CELKEM</b>	<b>1 949 275,80 Kč</b>

## ROZPIS PŘIJATÝCH GRANTŮ

Město Plzeň	400 000,00 Kč
MPSV	982 000,00 Kč
Město Plzeň, ÚMO 2	6 000,00 Kč
OP Vzdělání pro konkurenceschopnost - partnerství	128 523,00 Kč
<b>CELKEM</b>	<b>1 516 523,00 Kč</b>

Stav účtu k 31. 12. 2012	158 464,32 Kč
Stav pokladny k 31. 12. 2012	11 423,00 Kč
<b>CELKEM</b>	<b>169 887,32 Kč</b>

### Výrok auditora k účetní závěrce bez výhrad:

Audit účetní závěrky provedla dne 18. 4. 2013 auditorka Ing. Jana Gebauerová, č. osvědčení 1143.

Podle názoru auditorky účetní závěrka podává ve všech významných ohledech věrný a poctivý obraz aktiv, pasiv a finanční situace občanského sdružení Občanská poradna Plzeň k 31. 12. 2012 a nákladů, výnosů a výsledku hospodaření za rok 2012 v souladu s českými účetními předpisy.



## 10. Na závěr

Máme za sebou další úspěšný rok práce v oblasti poskytování odborného sociálního poradenství. Skoro ve všech předchozích letech existence poradny jsme se museli vypořádávat s nečekanými společenskými a odbornými změnami, které byly většinou charakteristické nedostatečnými informacemi o očekávaném vývoji. Jen namátkou – v roce 2010 jsme se potýkali s dopady nastupující ekonomické krize, která se projevila i v oblasti financování sociálních služeb. Rok 2011 zase přinesl velké otazníky v tom, jak avizované změny v sociální oblasti prakticky ovlivní výkon poradenství. Ani rok 2012 nezůstal v tomto ohledu nic dlužen – tentokrát se jedná o pojetí neziskového sektoru jako celku a jeho zakotvení v novém občanském zákoníku.

Nicméně podobně jako u všech předchozích změn si dovoluujeme zůstat informovanými optimisty – důvěru nám dodává to, že všechny změny a jejich dopady jsme dokázali poměrně přesně odhadnout a vždy přinesly ověření toho, že námi poskytovaná služba má solidní metodické základy a její místo v sociální oblasti je pevně zakotvené.

A samozřejmě, že naše jistota je postavená také na tom, že občanská poradna je jedním z oněch míst „pozitivní deviace“ – místem, kde panuje otevřená atmosféra, vzájemná podpora, radost z práce, snaha o zlepšování, zaměření na spokojenost a kvalitu poradenské práce.

Máme za sebou další úspěšný rok... A vyhlížíme rok jubilejní – patnáctý. Kéž je stejně jako ty předchozí – přínosný, zajímavý a obohacující. A kéž je poradna i nadále oním výjimečným ostrůvkem a zároveň majákem pro všechny, kteří se ztrácejí...

**Ing. Bc. Štěpánka Syrovátková, ředitelka**

## 11. Kontakty

### **Občanská poradna Plzeň, o.s.**

Koterovská 41  
326 00 Plzeň

tel.: 377 456 468  
mobil: 777 964 563  
fax: 377 456 467

e-mail: [poradna@opplzen.cz](mailto:poradna@opplzen.cz)  
web: [www.opplzen.cz](http://www.opplzen.cz)

IČO: 69 46 08 33

Číslo bankovního účtu: ČSOB Plzeň 279981773/0300  
Registrace MV ČR: Č.j. VS/1-1/40724/99-R

Otevírací doba: Po – St: 9:00 – 12:00; 13:00 – 16:00  
Čt: 9:00 – 12:00



### **Občanská poradna Plzeň, o.s.**

#### **📍 Kontaktní místo Dobřany**

Náměstí T.G.M. 5  
334 41 Dobřany

mobil: 777 944 563

Otevírací doba :

ST: 9:00 – 12:00; 13:00 – 15:45

Čt: 9:00 – 12:00; 13:00 – 15:45



**Vydala Občanská poradna Píseň, o.s.  
nákladem 200 výtisků**