



**Asociace občanských poraden
výroční zpráva 2002**

Obsah

Slovo úvodem	3
Poslání AOP a OP	4
Představení AOP	4
A) Občanské poradny	
B) Orgány AOP a jejich členové	
Zpráva o činnosti Asociace	6
A) Plnění strategického plánu	
1) Strategie pro oblast financování AOP	
2) Strategie pro oblast organizační struktury AOP	
3) Strategie pro oblast kvality služeb AOP	
4) Strategie pro oblast marketingu AOP	
5) Strategie pro oblast růstu sítě AOP	
B) Zajišťování běžných potřeb sítě občanských poraden	
Informační databáze	
Školení k metodice poradenského rozhovoru	
Jednotná statistika AOP	
Spolupráce s jinými organizacemi	
C) Jednorázová pomoc při povodních 2002	
Zpráva o hospodaření za rok 2002	11
Plány AOP na rok 2003	13
Seznam poraden AOP	14
Poděkování	16

Slovo úvodem

Vážení přátelé,

dostává se Vám do rukou výroční zpráva Asociace občanských poraden za rok 2002.

Tento rok byl rokem výrazných úspěchů, nových projektů i změn. Byl udělán zásadní krok na cestě k budování stabilní a plánovitě řízené organizaci a to dopracováním a přijetím strategického plánu Asociace občanských poraden. Zároveň se začaly naplňovat stanovené strategie rozvoje. Především pak strategie „zavést do AOP kontrolní a podpůrné mechanismy k posílení kvality služeb“ realizací projektu „Sociální reintegrace menšin prostřednictvím kvalitního občanského poradenství“. Tímto projektem získala Asociace občanských poraden také nové zkušenosti v oblasti řízení projektu se zahraniční spoluúčastí a s aktivním zapojením všech poraden sítě do jeho realizace.

Rok 2002 byl také rokem, ve kterém se zásadním způsobem rozvíjela mezinárodní spolupráce. Zástupci občanských poraden a koordinačního centra se zúčastnili týdenního studijního pobytu ve Velké Británii a britští konzultanti provedli školení pro zástupce všech poraden v červnu v Praze. Asociace občanských poraden se zúčastnila prostřednictvím svých zástupců mezinárodních konferencí v Litvě a v Bruselu.

Chtěla bych poděkovat všem, kteří se v roce 2002 podíleli na úspěšném řešení projektů, realizovaných Asociací občanských poraden, tedy výkonnému výboru, pracovníkům koordinačního centra AOP, členům pracovních skupin i externím odborným pracovníkům. Dále bych chtěla poděkovat všem pracovníkům občanských poraden, kteří svou každodenní prací naplňovali poslání občanských poraden – pomoc lidem v tíživých situacích. Děkuji jim za jejich pracovní nasazení a za to, že jim „jde o věc“ a zůstávají pracovníky v neziskovém sektoru. Jsem přesvědčena o tom, že jejich profesionalita a zkušenosti by jim v soukromém či veřejnoprávním sektoru přinesla větší jistotu i ekonomické ohodnocení.

Štěpánka Syrovátková

Poslání Asociace občanských poraden a Občanských poraden

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

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

Představení Asociace občanských poraden (AOP)

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

A) Občanské poradny

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

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

Služby poskytované občanskými poradnami vycházejí z následujících zásad:

- **bezplatnost** - služby pro klienta,
- **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.

B) Orgány AOP v roce 2002

Výkonný výbor AOP v roce 2002

- Ing. Štěpánka Syrovátková – předsedkyně (do října 2002)
- Bc. Ladislava Vopatová – místopředsedkyně
- Mgr. Michaela Richtrová – místopředsedkyně
- Mgr. Marek Kyjovský
- Kateřina Mášová
- Ing. Blanka Přikrylová – předsedkyně (od listopadu 2002)
- Mgr. Veronika Kahlerová – (od listopadu 2002)

Revizní komise AOP v roce 2002

- Ing. Marie Bednářová
- Václav Simm
- Božena Knížetová

Kooptační komise AOP v roce 2002

- Mgr. Zuzana Ježková
- Mgr. Hana Pauerová
- Irena Ryantová
- Ing. Helena Stehlíková

Koordináční centrum AOP v roce 2002

- PhDr. Ing. Petra Francová – ředitelka (do října 2002)
- Ing. Štěpánka Syrovátková – ředitelka (od listopadu 2002)
- Veronika Bránišová – finanční manažerka
- Mgr. Ivan Kolář – rozvojový pracovník (dobrovolník)
- Dora Boková – manažerka informační databáze
- Ing. Markéta Würtherlová – koordinátor Phare Access 99
- Lucie Chocholová – pracovník pro PR a fundraising (do září 2002)
- Olga Řeháková – pracovník pro PR a fundraising (od října 2002)

Zpráva o činnosti Asociace

AOP se v roce 2002 věnovala třem okruhům činností.

Byly to :

A) Plnění strategického plánu

V rámci strategického plánu přijala AOP pro období 2002 – 2004 pro dále uvedené oblasti těchto pět klíčových strategií:

1) Pro oblast financování AOP je přijatou strategií zajistit stabilní financování pomocí poplatků, společných žádostí a posílením vztahů s dárci.

Plnění strategie financování AOP v roce 2002:

- AOP se zúčastnila několika grantových a dotačních řízení a získala 4 181 000 Kč.
- AOP vytvořila systém stanovení výše a způsobu platby členských poplatků poradnami a realizovala jej,
- AOP začala v souvislosti se změnami ve financování neziskových organizací, spojenými se vstupem České republiky do Evropské unie a odchodem velkých nadací, které se nyní zaměřují na východněji položené státy, s oslovováním veřejnosti (získáváním individuálních dárců) prostřednictvím internetových stránek AOP,
- v březnu uspořádala AOP pro 19 účastníků dvoudenní školení o psaní projektů na Evropskou unií, lektorkou byla britská konzultantka DFIDu (Department for International Development),
- v prosinci proběhlo tří denní školení vedoucích občanských poraden na téma „Jak řídit projektový cyklus“,
- AOP získávala cíleně informace a znalosti potřebné k vyhodnocení reálných možností financování v následujícím období a k zapojení se do soutěže o veřejné prostředky (školení o strukturálních fondech, o psaní logického rámce projektu aj.).

2) Pro oblast organizační struktury AOP je přijatou strategií zlepšit vnitřní mechanismy AOP tak, aby byl zajištěn kvalitní rozhodovací proces.

Plnění strategie zlepšení organizační struktury AOP v roce 2002:

- AOP změnila během roku 2002 stávající dlouholetou praxi, při níž byly do značné míry zaměněny funkce výkonného výboru a koordinačního centra AOP (vyplývající ze stanov AOP),
- AOP vytvořila návrh pracovní náplně ředitele koordinačního centra,
- AOP uspořádala dvě výběrová řízení na místo ředitele koordinačního centra, které by již odpovídalo nově stanoveným kompetencím,
- AOP připravila celonárodní diskusní setkání občanských poraden na počátek roku 2003 s tematikou „Proč (ne)chci být členem AOP“,
- AOP shromažďovala podklady pro úpravu kompetencí jednotlivých orgánů AOP, které vyústí ve změnu stanov v průběhu roku 2003.

3) Pro oblast kvality služeb AOP je přijatou strategií zavést do AOP kontrolní a podpůrné mechanismy k posílení kvality služeb.

Plnění strategie zvýšení kvality služeb v AOP v roce 2002

AOP realizovala makroprojekt Phare Access 99 s názvem „Sociální reintegrace menšin prostřednictvím kvalitního občanského poradenství“, financovaný Evropskou Unií, prostřednictvím Nadace Rozvoje Občanské Společnosti (NROS), který byl zaměřen na zvyšování kvality občanského poradenství.

V rámci tohoto projektu:

- skupina šesti ředitelů občanských poraden absolvovala v květnu týdenní studijní pobyt v Londýně, kde se seznámila se způsoby řízení kvality v britských poradnách, politikou rovných příležitostí a s dalšími znalostmi, které byly následně využity při tvorbě minimálních standardů aj.,
- v červnu proběhlo pro ředitele poraden dvoudenní školení „Měření a řízení kvality“, které vedli britští konzultanti,
- v červnu byly vytvořeny **Minimální standardy Asociace občanských poraden a Etický kodex občanských poradců a Metodika kontroly občanských poraden**,
- byli vyškoleni externí kontroloři,

- v září absolvovali ředitelé poraden školení zaměřené na „Rovné příležitosti“, kde byli seznamováni s poznatky ze studijní cesty svých kolegů do Velké Británie,
- na podzim proběhlo dvoudenní setkání zaměřené na představení modelů dobré praxe občanského poradenství,
- na podzim proběhlo 1. kolo kontrol občanských poraden. Protokoly o kontrole se staly výchozím materiálem pro plány podpory poradnám, které potřebují odstranit zjištěné nedostatky.

4) Pro oblast marketingu AOP je přijatou strategií jasně stanovit a sdělovat náplň služeb občanských poraden zájmovým skupinám, aby se zvýšilo povědomí o občanských poradnách

Plnění strategie marketingu AOP v roce 2002

- V roce 2002 začal v koordinačním centru pracovat na plný úvazek pracovník pro PR a fundraising,
- AOP zpracovala případové studie z jednotlivých poraden a nabídla je médiím,
- AOP zhotovila plakáty a letáčky o službách OP a předala je občanským poradnám i dalším institucím a organizacím,
- průběžně (cca 2x měsíčně) byly aktualizovány internetové stránky AOP a 2x vyšel Zpravodaj AOP, který přináší zajímavé články a informuje o dění v AOP,
- v srpnu byly v souvislosti s povodněmi vydány dvě tiskové zprávy informující o možném přínosu OP postiženým občanům,
- v říjnu 2002 byly vytvořeny nové informační materiály velikosti A5, které představují AOP a občanské poradenství a spolu s letáky pro znevýhodněné skupiny byly rozeslány prostřednictvím klubu ICN cca 380 NNO po celé republice,
- významnou událostí bylo vydání první odborné publikace o občanském poradenství. Knihu s názvem „Občanské poradenství“, která shrnuje zkušenosti s rozvojem občanského poradenství v ČR za 5 let jeho existence, napsala Mgr. Michaela Richtrová a vydal ji Socioklub,
- přínosnou akcí byla prezentace AOP na NGO marketu – Trhu neziskových organizací, který se konal 31.10.2002 v Obecním domě v Praze a zúčastnilo se ho mnoho tuzemských i zahraničních neziskových organizací – prezentace proběhla formou panelu (v anglickém i českém jazyce), slovní prezentace v anglickém jazyce a poskytování letáků (v českém jazyce) a výroční zprávy,
- ve spolupráci s firmou Newton IT byl vypracován kompletní monitoring mediálních zpráv o AOP za rok 2002.

Celkem se v médiích objevila zmínka o AOP, jednotlivých občanských poradnách či obecně o občanském poradenství 227x. A to 6x v televizi, 11x v rozhlasu, 7x na internetu (nepočítají se internetové stránky AOP), 52x v celorepublikovém tisku a 151x v regionálním tisku. Největším úspěchem bylo zařazení reportáže o AOP do hlavního zpravodajského pořadu ČT 1 „Události“.

5) Pro oblast růstu sítě AOP je přijatou strategií zvyšovat počet členů AOP, předávat zkušenosti a realizovat výhody plynoucí z rostoucího počtu poraden.

Plnění strategie růstu sítě AOP v roce 2002

- v roce 2002 byly do AOP přijaty 4 nové poradny - Občanská poradna Havlíčkův Brod při Oblastní Charitě Havlíčkův Brod, Občanská poradna Slezské Diakonie Karviná, Občanská poradna Agapé Rychnov nad Kněžnou, Občanská poradna Hradec Králové – Občanské poradenské středisko.
Přijetí poraden předcházela dlouhodobá podpora AOP prostřednictvím doprovodných poraden a koordinačního centra,
- Koordinační centrum kontaktovalo přes 40 zájemců o založení občanské poradny.

B) Zajišťování běžných potřeb sítě občanských poraden

K nim patří:

Informační databáze

- V roce 2002 proběhla celkem 9x aktualizace ID. Největší změny byly zaznamenány v oblasti bydlení (nová úprava nájemného a služeb), pracovního práva (minimální mzda a minimální mzdové tarify), majetkového práva (soudní prodej zástav – exekuce) a rodinného práva (úprava výkonu ústavní výchovy),
- informační pracovník zpracoval pro poradny téma „Azylová procedura“, které se v některých OP často objevuje,
- bylo uspořádáno dvoudenní školení, které se týkalo dávek sociální péče, dávek státní sociální podpory, rodinného a pracovního práva,
- v souvislosti s povodněmi zpracovala AOP zvláštní povodňovou databázi, aby měly poradny aktuální a cílené informace pro klienty v souvislosti s odstraňováním následků povodní (Dávky sociální péče, půjčky a jiná pomoc pro občany v souvislosti se záplavami; Postup pojištěného po vzniku pojistné události; Pracovní právo – překážky v práci v důsledku povodní; Informace pro vlastníky domů a bytů a nájemce bytů poškozených povodní.

Školení k metodice poradenského rozhovoru

- V únoru proběhlo pětidenní „Školení školitelů“, kde byla vyškolená skupina 9 školitelů. Ti dostali předem zpracované moduly pro školitele (Jak vést školení o práci s klientem v OP), které jsou vodítkem pro realizaci samostatných školení a zaručují standardní úroveň všech školení na toto téma,
- AOP zpracovala v rámci mikroprojektu Phare Democracy sadu 8 distančních školicích modulů pro zaškolení občanských poradců. Průvodcem poradců v procesu přípravy je Osobní sešit poradce. Byl zpracován modul pro vedoucí poraden Výběr pracovníků,
- v průběhu roku 2002 proběhla 3 pětidenní pobytová školení Práce s klientem, kde bylo vyškoleny přes 50 poradců.

Jednotná statistika AOP

Vyhodnocení statistických údajů občanských poraden AOP za rok 2002

Základním údajem pro občanské poradny je počet zodpovězených dotazů. Jeden klient může mít několik dotazů nebo naopak klient může navštívit poradnu kvůli zodpovězení jednoho dotazu opakovaně. Počet dotazů je tedy údajem, který nejlépe odpovídá charakteru práce občanských poraden. Uváděné údaje jsou ze 20 občanských poraden.

počet klientů 16 397

počet dotazů 26 994

počet kontaktů 21 572

druh klientů: 58% žen, 33% mužů, 7% skupin, 2% organizací

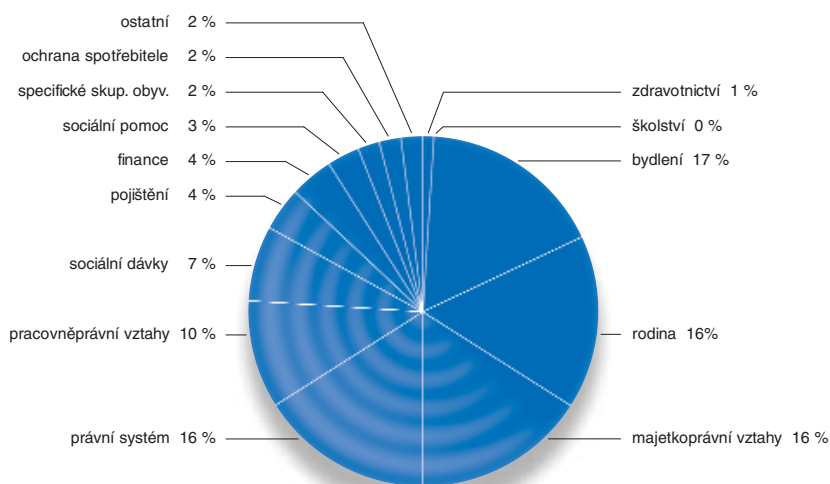
průměrný věk klientů: 44 let

Co se týče četnosti dotazů, převládalo bydlení (17%) poté rodina (16%), majetkoprávní vztahy (16%), právní systém (16%) a pracovněprávní vztahy (10%). Rozdělení dotazů se ve srovnání s minulými roky prakticky nemění, neustále ale dochází k pozvolnému nárůstu dotazů z oblasti právní ochrany. Celkové rozdělení dotazů je uvedeno v následující tabulce:

Klasifikace dotazů	počet dotazů	procenta
bydlení	4 691	17 %
rodina	4 464	16 %
majetkoprávní vztahy	4 459	16 %
právní systém	4 291	16 %
pracovněprávní vztahy	2 654	10 %
sociální dávky	2 026	7 %
pojištění	997	4 %
finance	1 129	4 %
sociální pomoc	817	3 %
specifické skupiny obyvatel	673	2 %
ochrana spotřebitele	638	2 %
ostatní	460	2 %
zdravotnictví	176	1 %
školství	78	0 %

Následující graf zobrazuje, s jakými dotazy lidé občanské poradny v roce 2002 navštěvovali.

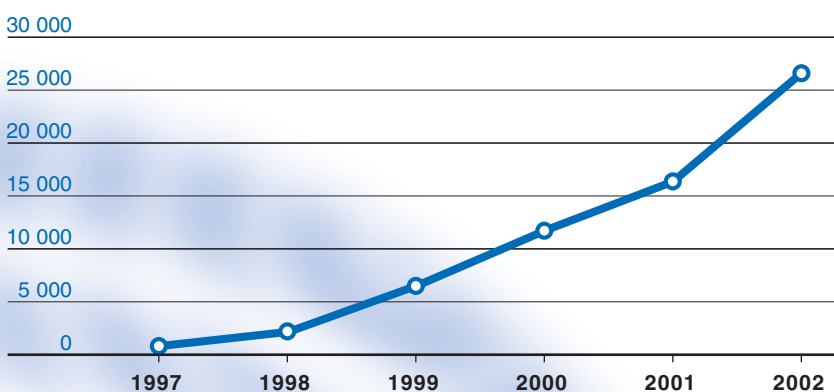
Statistické třídění dotazů za rok 2002



73,5% klientů navštívilo poradnu osobně, v 19,8% telefonovali, 3,8% klientů se na poradnu obrátilo pomocí elektronické pošty, 2,1% formou dopisu a 0,6% byla poskytnuta asistence.

Poradny v 57 % případů poskytly klientovi cílenou radu, ve 24% se jednalo o aktivní pomoc, 12% klientů dostalo obecnou informaci a v 7% případů byla poskytnuta asistence mimo poradnu (doprovázení klientů, odkazování, předávání).

Počet dotazů



Spolupráce s jinými organizacemi

- AOP v roce 2002 spolupracovala s orgány státní správy a samosprávy, a to na různých úrovních – Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo pro místní rozvoj, krajské úřady, Úřady práce, obce. Úzká spolupráce je i s Kanceláří veřejného ochránce lidských práv – ombudsmana,
- v rámci neziskového sektoru AOP nejvíce spolupracovala s těmito organizacemi: Bílý kruh bezpečí, Život 90, Naděje, Sdružení zdravotně postižených, Sdružení romských podnikatelů a soukromníků v ČR, Česká asociace pro psychické zdraví, Poradna pro uprchlíky, Rytmus, Tereza, Národní dobrovolnické centrum Hestia, Fokus, Sdružení obrany spotřebitelů, Občanské sdružení Nový prostor, Aperio – poradna pro rodinu, Kontakt, Česká Abylimpijská Asociace, Sdružení českých spotřebitelů, Český helsinský výbor, atd.,
- v rámci mezinárodní spolupráce AOP spolupracovala s NACAB (National Association Citizens Advice Bureaux), podle jehož modelu občanské poradenství v ČR vzniklo, s FIAC (Federal of Information and Advice Centres - Federace informačních a poradenských center), Slovenská Asociácia občianskych poradní, Związek stowarzyszeń biur porad obywatelskich – polská organizace odpovídající české AOP,
- ředitelka koordinačního centra byla, jako jediný zástupce českého neziskového sektoru, pozvána aby přednesla příspěvek na mezinárodní konferenci „Access to Justice“, která se konala v Bruselu a zúčastnilo se jí 190 delegátů ze 44 zemí,
- v dubnu se zástupci AOP účastnili mezinárodní konference o občanském poradenství v Litvě, kde byla AOP velmi kladně hodnocena, jako organizace, která se dostala ve svém vývoji nejdále. Konference se účastnili zástupci zastřešujících organizací z Polska, Maďarska, Litvy, Lotyšska, Estonska, Chorvatska, Makedonie, Rumunska a Slovenska,
- dva zástupci AOP se v prosinci 2002 zúčastnili mezinárodní konference „European Forum of Citizen Advice Services“, která se konala v Bruselu a jejímž tématem bylo právo evropských občanů na informace, rady a projednání své věci u nezávislého soudu.

C) Jednorázová pomoc při povodních 2002

- Občanské poradny se ihned po srpnové katastrofě zapojily v postižených oblastech do poskytování pomoci obětem povodní. Uznání pracovníkům poraden vyjádřili i zastupitelé měst a obcí, ve kterých poradny pomáhaly.
- Asociace občanských poraden zareagovala na okamžité potřeby občanů i poraden a zpracovala urychleně dokumenty, které informovaly o skutečnostech vyplývajících z tohoto krizového stavu. Byla zpracována tato témata: Postup pojištěného po vzniku pojistné události; Pracovní právo – překážky v práci v důsledku povodní; Dávky sociální péče, půjčky a jiná pomoc pro občany v souvislosti se záplavami a Informace pro vlastníky domů a bytů. Tyto dokumenty jsou volně přístupné na internetových stránkách AOP.

Zpráva o hospodaření za rok 2002

Realizované projekty v roce 2002

Největším realizovaným projektem v roce 2002 byl makroprojekt „Sociální reintegrace menšin prostřednictvím kvalitního občanského poradenství“, který je financován z programu Evropské Unie Phare Access 99.

MOTT Foundation – Czech Citizens Advice Bureaux Development Project (Rozvoj občanského poradenství v České Republice)

OSF – Informační letáky pro občany o jejich právech a povinnostech I.

OSF – Informační letáky pro občany o jejich právech a povinnostech II.

Mikroprojekt Demokracie – Advice work training and development program (Tvorba školicích modulů)

NROS – Jak řídit projektový cyklus – realizace školení

TADS – Romanian study visit (Studijní návštěva Rumunské delegace)

DFID – Czech Citizens Advice Bureaux Project (Projekt na podporu občanského poradenství v ČR)

Delegace EC - Social reintegration of minorities through quality advice services (Sociální reintegrace menšin prostřednictvím kvalitního občanského poradenství)

Delegace EC – European Forum of Citizen to the EU

MPSV – Rozvoj občanského poradenství

MMR – Ochrana spotřebitele a ochrana nájemních vztahů

Access	56 %
Mott	11 %
DFID	8 %
OSF	7 %
MPSV	6 %
mDem	4 %
OP	4 %
NROS	2 %
MMR	2 %

ROZVAHA AOP 2002

AKTIVA	v tis. Kč
Stálá aktiva	63
Samostatné movité věci a soubory movitých věcí	231
Drobný dlouhodobý hmotný investiční majetek	126
Oprávký k samostatným movitým věcem	168
Oprávký k drobnému investičnímu majetku	126
Oběžná aktiva	1440
Odběratelé	6
Zboží na skladě	32
Daň z příjmů	8
Jiné pohledávky	151
Pokladna	2
Bankovní účet	1 241
SUMA AKTIV	1 503

PASIVA	v tis. Kč
Vlastní zdroje	298
nerozdělený zisk	196
hospodářský výsledek roku 2002	102
Cizí zdroje	1 205
Dodavatelé	23
Zaměstnanci	78
Závazky k institucím SZ a ZP	36
Ostatní přímé daně	13
Výdaje příštích období	32
Příjmy příštích období	1 023
SUMA PASIV	1 503

VÝSLEDOVKA AOP 2002

VÝNOSY	v tis. Kč
Tržby za vlastní výrobky a služby	250
Ostatní příspěvky	2 700
Jiné ostatní výnosy	10
Výnosy z krátkodobého finančního majetku	42
VÝNOSY CELKEM	3 002

NÁKLADY	v tis. Kč
Materiálové celkem	163
Spotřeba materiálu a energie	163
Služby celkem	1 001
Náklady za nakupované služby	5
Opravy a udržování	15
Cestovné	150
Ostatní služby	831
Osobní náklady celkem	1 500
Mzdové náklady	1 100
Zákonné sociální pojištění a sociální náklady	400
Ostatní celkem	142
Odpisy HIM a NIM	30
Ostatní náklady	112
NÁKLADY CELKEM	2 806

Plány Asociace občanských poraden na rok 2003

Asociace občanských poraden přijala následující klíčové strategie, které vycházejí ze strategického plánu pro období 2002 – 2004:

1. zajistit stabilní financování prostřednictvím členských příspěvků, společných žádostí a posílit další vztahy s dárci
2. zlepšit vnitřní mechanismy AOP tak, aby byl zajištěn kvalitní rozhodující proces
3. zavést do AOP kontrolní a podpůrné mechanismy k posílení kvality služeb
4. jasně stanovit a sdělovat náplň služeb OP zájmovým skupinám, tak aby se zvýšilo podvědomí o OP
5. zvyšovat počet členů AOP, předávat zkušenosti a realizovat výhody plynoucí z rostoucího počtu poraden

Finance AOP v roce 2003:

- bude nadále získávat grantové prostředky podáváním společných projektů
- bude mapovat možnosti příjmů z vlastní činnosti
- získá zdroje pro fundraising
- vytvoří nadační fond

Organizace AOP v roce 2003:

- jasně vymezí kompetence svých jednotlivých orgánů (včetně statutárních)
- změní své stanovy tak, aby mohlo dojít k dílčím organizačním změnám

Kvalita AOP v roce 2003:

- přepracuje své Minimální standardy a Etický kodex občanského poradce
- vytvoří definitivní verzi metodiky kontrol (po skončení druhého kola kontrol v poradnách a jejím vyhodnocení)

Marketing AOP v roce 2003:

- provede analýzu vnitřních potřeb a analýzu vnějších potřeb pro účel vyjasnění pojmu občanského poradenství všem zájmovým skupinám
- začne připravovat konferenci na toto téma a podklady pro vybudování PR strategie na další období

Rozšiřování sítě AOP v roce 2003:

- bude připravovat nové zájemce o vstup do Asociace
- vytvoří jasnou koncepci své podpory a spolupráce mezi AOP a žadatelem o členství

Seznam poraden AOP ke dni 31. 12. 2002

Občanská poradna Brno

Milady Horákové 19, 602 00 Brno
tel./fax.: 545 241 828
e-mail: poradna.brno@volny.cz

Občanská poradna při sdružení Trialog

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

Občanská poradna Děčín při Farní charitě Děčín

Husovo nám.13, 405 02 Děčín
tel. 412 530 188, fax 412 531 582
e-mail: charita@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, fax: 498 500 355
e-mail: ops@email.cz

Občanská poradna Jihlava

Palackého 50, 586 01 Jihlava
tel. 567 330 164
e-mail: opj@volny.cz

OP Slezská diakonie

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

Občanská poradna Kopřivnice při Charitě Kopřivnice

Záhumní 1151, 742 21 Kopřivnice
tel. 556 811 149
e-mail: oblastnicharita.koprivnice@worldonline.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 Olomouc při Charitě Olomouc

Wurmova 5, 771 11 Olomouc
tel: 585 500 329, fax: 585 221 127
e-mail: poradna.olomouc@caritas.cz

Občanská poradna Opava při Charitě Opava

Kylešovská 10, 746 57 Opava
tel: 553 616 437
e-mail: obcanskaporadna@opava.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, mobil 604 266 522, fax 377 456 467

e-mail: opp@volny.cz

Občanská poradna Polička při Farní charitě Polička

Vrchlického 185, 572 01 Polička

tel. 461 722 272

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

Vinohradská 176/1513, 130 00 Praha 3

tel. 272 743 666, fax 272 743 360

e-mail: opp3@remedium.cz

Občanská poradna Praha 7 při Farní charitě Praha 7

Bubenská 3, 170 00 Praha 7

tel./fax 266 712 405

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 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 154/1, 386 01 Strakonice

tel./fax: 383 322 201

e-mail: obcanskaporadna.st@cmail.cz

Na začátku roku 2003 byla do AOP přijata:

Občanská poradna KC Krok

Rakovského 3138, 143 00 Praha 12

tel./fax: 241 770 232

e-mail: krok@proxima.cz

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

www.obcanske-poradny.cz

Poděkování

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

DFID (**Department for International Development**)

C.S. Mott Foundation

Evropská komise

NROS (Nadace Rozvoje Občanské Společnosti)

OSF (Open Society Fund)

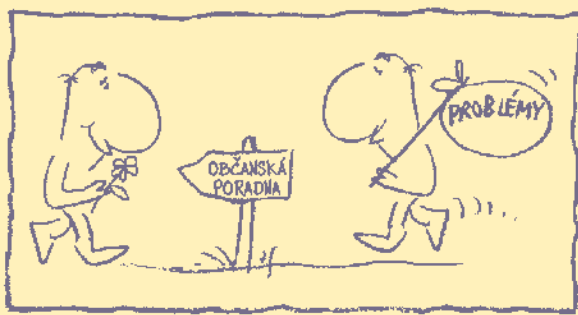
MPSV (Ministerstvo práce a sociálních věcí)

MMR (Ministerstvo pro místní rozvoj)

TADC (Technical Assistance and Development Services)

Filip Kořínek
Šimona Němcová

Zvláštní poděkování pak patří Petře Francové, která stála u zrodu Asociace občanských poraden a svou dlouholetou a neúnavnou práci v čele koordinačního centra přispěla rozhodným dílem k rozvoji a podobě koordinačního centra i Asociace občanských poraden.



Na problémy nejste sami

