



Financováno
Evropskou unií



ASOCIACE
OBČANSKÝCH
PORADEN

Strategický plán Asociace občanských poraden na rok: 2025–2028

Srpen 2025

*Materiál je vytvořen v rámci projektu Profesionalizace a rozvoj v Asociace občanských poraden
reg. č. CZ.03.02.02/00/22_039/0001361 financovaného z Evropského sociálního fondu z operačního programu
Zaměstnanost plus.*



Obsah

.....	Chyba! Záložka není definována.
Úvod	3
1. Základní rámec organizace	3
1.1 Vize	3
1.2 Poslání	3
1.3 Hodnoty	3
2. Analýza prostředí.....	3
2.1 Vnitřní prostředí	3
2.2 Vnější prostředí	4
2.3 SWOT	4
3. Strategické oblasti 2025–2028	4
4. Seznam klíčové dokumentace a procesů	4
4.1 Strategická a metodická dokumentace	4
4.2 Směrnice AOP	5
4.3 Procesní dokumentace	6
5. Strategické cíle, opatření a indikátory.....	6
5.1 Finanční stabilita.....	6
5.2 Podpora a rozvoj členské sítě OP	6
5.3 Odborné a analytické kapacity AOP	6
5.4 PR, komunikace a viditelnost.....	7
6. Řízení rizik.....	7
7. Systém řízení a kontroly plnění strategie	7
8. Optimalizace procesů DP a KM	8
9. Zpracování procesních map.....	8
10. Závěr	9



Financováno
Evropskou unií

Úvod

Tento strategický plán Asociace občanských poraden (AOP) vymezuje klíčové směry rozvoje na období let 2025–2028. Dokument stanovuje dlouhodobou vizi, poslání, strategické cíle, opatření a hodnotí interní i externí prostředí prostřednictvím SWOT analýzy. Doplnující součástí plánu je **seznam klíčové dokumentace a procesů**, které podporují efektivní řízení a standardizaci činnosti AOP a členských poraden.

Plán reaguje na současné společenské, ekonomické i legislativní podmínky a stanovuje priority pro naplňování poslání AOP – poskytovat kvalitní, nezávislé a bezplatné poradenství občanům v obtížné životní situaci.

1. Základní rámec organizace

1.1 Vize

AOP je celostátním garantem kvalitního, dostupného a odborného občanského poradenství, které pomáhá lidem orientovat se v právních a sociálních problémech, předcházet zadlužení a posilovat občanskou gramotnost.

1.2 Poslání

AOP podporuje síť občanských poraden metodickou, vzdělávací a odbornou činností a poskytuje služby, které posilují schopnost občanů řešit dluhy, sociální a právní situace.

1.3 Hodnoty

- Profesionalita – vysoký standard odbornosti
- Dostupnost – služby pro všechny bez rozdílu
- Transparentnost – otevřenost vůči veřejnosti i členům
- Partnerství – spolupráce s OP, státní správou i komerční sférou
- Prevence – edukace, zvyšování finanční a občanské gramotnosti

2. Analýza prostředí

2.1 Vnitřní prostředí

- **Právní forma:** zapsaný spolek
- **Struktura a zdroje:** předseda AOP, manažerský a odborný tým, fundraisingový pracovník (0,6 úvazku), externí odborník, síť členských OP
- **Finanční situace 2023:** celkové příjmy 5 399 318 Kč (58,9 % veřejné prostředky, 18,5 % podniky, 21,7 % vlastní členské zdroje, 0,9 % dary FO)



Financováno
Evropskou unií

- **Rizika:** závislost na veřejných zdrojích, nejistota grantů, vysoká zátěž na malý tým

2.2 Vnější prostředí

- **Sociální a společenské faktory:** narůstající zadlužení domácností, rostoucí potřeba poradenství, digitalizace, stárnutí populace
- **Technologické podmínky:** digitalizace sociálních služeb, vznik Rádía SOCIO a RádíaVY, omezení propagace sociálních témat na Meta
- **Ekonomické faktory:** ekonomická nejistota, inflace, možné zmenšení evropských zdrojů po roce 2027
- **Politické faktory:** změny ve financování sociálních služeb, legislativní změny, prioritizace určitých témat
- **Mikrookolí:** členské OP – různé kapacity, regionální rozdíly, spolupráce s ministerstvy, kraji, městy, NNO, donorští partneři

2.3 SWOT

- **Silné stránky:** celostátní síť poraden, odborné kapacity, dlouhodobá důvěra veřejnosti, kvalitní statistická a metodická data, média (Rádio SOCIO)
- **Slabé stránky:** závislost na veřejných zdrojích, nízké kapacity týmu na fundraising a PR, nerovnoměrná prezentace OP, omezené vlastní zdroje
- **Příležitosti:** nové firemní partnerství, zvýšený zájem veřejnosti o finanční gramotnost, digitální fundraising, širší komerční činnost
- **Hrozby:** pokles evropských fondů, politická nestabilita, konkurence v sociální oblasti, ekonomické krize

3. Strategické oblasti 2025–2028

1. Finanční stabilita a vícezdrojové financování
2. Rozvoj a podpora členské sítě občanských poraden
3. Posílení odborných a metodických kapacit AOP
4. Marketing, PR a komunikace s veřejností

4. Seznam klíčové dokumentace a procesů

4.1 Strategická a metodická dokumentace

- Kompetence zaměstnanců AOP
- Vzdělávací plán AOP
- Klasifikace informační databáze
- Charta občanských poraden
- Etický kodex
- Marketingová a PR strategie



**Financováno
Evropskou unií**

- Fundraisingová strategie
- Standardy kvality AOP
- Organizační řád AOP
- Členské poplatky v AOP
- Vstup a přijímání nových poraden do AOP

4.2 Směrnice AOP

- Směrnice č. 1: Členské poplatky -
- Směrnice č. 2: Poplatky za informační zdroje
- Směrnice č. 3: Poskytování cestovních náhrad
- Směrnice č. 4: Zřizování DP a KM
- Směrnice č. 5: Jednotná prezentace občanských poraden
- Směrnice č. 6–13: Účetnictví, inventarizace, závěrky
- Směrnice č. 14: Pokladna
- Směrnice č. 15: Valná hromada
- Směrnice č. 16: Výbor
- Směrnice č. 17: Základní parametry poradenství
- Směrnice č. 18: Postup při závažném porušování členských povinností
- Směrnice č. 19: Směrnice pro práci s osobními údaji
- Směrnice: Protokol o archivaci dokumentů po dobu 10 let po ukončení projektu



Financováno
Evropskou unií

4.3 Procesní dokumentace

- Jednací řád Arbitrážní komise AOP
- Zřizování detašovaných pracovišť (DP) a kontaktních míst (KM) AOP
- Vstup a přijímání nových poraden do AOP
- Členské poplatky a jejich správa
- Organizační řád AOP
- Standardy kvality AOP
- Moduly vzdělávání a pracovní sešity (PSK, Modul A–C, 1a–4b)

5. Strategické cíle, opatření a indikátory

5.1 Finanční stabilita

Cíl 1.1: snížit závislost na veřejných zdrojích z 58 % na 45 % do roku 2028

Opatření: fundraising, vlastní činnost (školení, výstupy), kampaně drobných dárců, zapojení darujme.cz, hledání nových modelů

Indikátory: min. 10 firemních partnerů, 20% nárůst příjmů z vlastní činnosti, min. 500 drobných dárců

Cíl 1.2: vybudovat finanční rezervu 3měsíčních nákladů do konce 2028

Opatření: tvorba rezervního fondu, pravidelné odkládání % z vlastních zdrojů, nastavení finanční politiky

Indikátory: výše rezervy kontrolována každoročně, min. 800 000 Kč v roce 2028

5.2 Podpora a rozvoj členské sítě OP

Cíl 2.1: zvýšit úroveň odbornosti členských OP

Opatření: školení (akreditovaná), aktualizace metodik a standardů, sdílení dobré praxe, IT a digitalizace

Indikátory: min. 25 školení ročně, 90% spokojenost OP

Cíl 2.2: upevnit strukturu vztahů mezi AOP a členskými poradnami

Opatření: interní komunikace, porady, workshopy, supervize, metodický manuál

Indikátory: 4 setkání ročně, roční hodnocení spokojenosti členů

5.3 Odborné a analytické kapacity AOP

Cíl 3.1: zvýšit roli AOP jako autority v sociální a spotřebitelské politice

Opatření: odborné analýzy, účast v pracovních skupinách, prezentace dat

Indikátory: min. 6 odborných výstupů ročně, 3 celostátní pracovní skupiny



Financováno
Evropskou unií

Cíl 3.2: zlepšit datové a analytické systémy AOP

Opatření: inovace databázových systémů, lepší práce s kazuistikami, reporting pro PR a fundraising

Indikátory: nový systém evidence do 2027, roční report AOP

5.4 PR, komunikace a viditelnost

Cíl 4.1: zvýšit povědomí veřejnosti o AOP a OP

Opatření: marketingová strategie, posílení Rádia SOCIO, spolupráce s influencery, kazuistiky klientů, kampaně

Indikátory: 20% růst návštěvnosti webu, min. 50 mediálních výstupů ročně, 40% růst sledujících

Cíl 4.2: zajistit jednotnou vizuální a obsahovou komunikaci sítě

Opatření: nový komunikační manuál, grafické materiály, šablony pro sociální sítě a tisk

Indikátory: 100% OP používá jednotné materiály do 2027

6. Řízení rizik

Riziko	Pravděpodobnost	Dopad	Řízení
Pokles veřejných zdrojů	vysoká	vysoký	vícezdrojové financování, rezervy
Nízké kapacity týmu	střední	vysoký	outsourcing, externisté
Fluktuace dárců	střední	střední	donor care program
Omezení propagace na sociálních sítích	vysoká	střední	více kanálů, Rádio SOCIO
Změny legislativy	střední	střední	odborná participace AOP

7. Systém řízení a kontroly plnění strategie

- **Monitoring:** měsíční sledování finančních ukazatelů, fundraisingu a PR aktivit
- **Vyhodnocování:** čtvrtletní zpráva předsedovi AOP, roční revize plánu, aktualizace cílů
- **Zodpovědnosti:**
 - předseda AOP – strategické řízení
 - manažerský tým – operativní cíle
 - fundraising + PR – finanční a komunikační cíle
 - členské OP – zpětná vazba, realizace opatření



8. Optimalizace procesů DP a KM

- Zavedení centralizovaného systému žádostí o DP/KM
- Automatizace evidence žádostí a rozhodnutí Výboru AOP
- Standardizace formulářů a kontrolních listů pro DP/KM
- Pravidelná kontrola standardů kvality AOP u DP a KM
- Integrace s členskou databází, aby se předešlo střetům zájmů
- Školení pro poradce a koordinátory DP/KM v souladu se Standardy kvality AOP

9. Zpracování procesních map

Zpracování procesních map je zásadním krokem ke sjednocení postupů AOP a posílení řízení kvality. Procesní mapy umožní jednoznačně popsat klíčové procesy, jejich návaznosti, odpovědnosti a kontrolní mechanismy. Slouží jako podklad pro další optimalizaci, řízení rizik a implementaci Standardů kvality AOP.

Cíl zpracování procesních map:

- zpřehlednit a sjednotit klíčové procesy v rámci AOP
- zajistit konzistentní aplikaci Standardů kvality AOP
- posílit transparentnost a předvídatelnost postupů
- vytvořit jednotný rámec pro školení, komunikaci a rozhodování
- umožnit budoucí digitalizaci vybraných procesů

Procesní mapy budou zpracovány pro tyto procesy:

- **Standardy kvality AOP**
- **Organizační řád AOP a vnitřní řízení**
- **Členské poplatky a jejich správa**
- **Proces vstupu a přijímání nových poraden do AOP**
- **Zřizování detašovaných pracovišť (DP) a kontaktních míst (KM)**
- **Jednací řád Arbitrážní komise AOP**

Metodika tvorby procesních map:

- identifikace kroků procesů, vstupů, výstupů a rizik
- stanovení vlastníků procesů a jejich odpovědností
- zpracování procesních karet s detailním popisem jednotlivých kroků
- připomínkování s Výborem AOP a zástupci členských poraden
- finální schválení Výborem AOP

Termín dokončení:

Procesní mapy budou dokončeny a schváleny **do srpna 2025**.



Financováno
Evropskou unií

Přínosy pro praxi:

- sjednocení postupů mezi AOP a členskými poradnami
- posílení transparentnosti rozhodovacích procesů
- jasné vymezení odpovědností a kompetencí
- zjednodušení kontrol, auditů a školení
- podklad pro případnou budoucí digitalizaci procesů (např. workflow žádostí o DP/KM, vstup do AOP, evidence plateb)

10. Závěr

Strategický plán AOP 2025–2028 vytváří moderní rámec pro stabilní rozvoj sítě občanských poraden. Reaguje na rizika a trendy, zajišťuje finanční soběstačnost, rozvoj odbornosti, posílení komunikace a efektivní správu dokumentace a procesů.