



CÍL OBČANSKÉ PORADNY RUMBURK NA ROK 2008

Cílem je:

1. Stále zlepšovat spolupráci a vzájemnou komunikaci s místními i okolními úřady, institucemi a organizacemi poskytujícími sociální služby. Vidíme to jako další cestu ke zvyšování informovanosti o poskytovaných službách OP a tato spolupráce by se měla odrazit v neustálém zkvalitňování služeb OP Rumburk pro uživatele.
2. Zvýšit informovanost občanů Šluknovského výběžku o službách poskytovaných OP Rumburk, o jejich povinnostech i právech.
3. S ohledem na legislativní vývoj a požadavky uživatelů dotvářet a zdokonalovat standardy kvality poskytovaných služeb a připravovat zařízení na kontrolu kvality poskytování sociálních služeb.

Kroky k naplnění cílů:

Cíl 1:

- a) pravidelně rozesílat dotazníky úřadům a institucím
- b) vyhodnocovat tyto dotazníky + včas reagovat na potřeby institucí, úřadů a organizací poskytující sociální služby
- c) informovat úřady, instituce a organizace o poskytovaných službách prostřednictvím streetwokera
- d) zlepšovat vzájemnou spolupráci prostřednictvím :
 - osobních setkání s úředníky a pracovníky institucí
 - pozvání na den otevřených dveří Farní charity Rumburk
 - osobního předání výroční zprávy, informačních letáků
 - sepsané dohody o vzájemné spolupráci
 - společných diskusí nad novelami zákonů, či problémy obyvatel

Cíl 2:

- a) pravidelně distribuovat informační letáky na úřady, instituce a organizace poskytující sociální služby, informační centra pro občany s využitím služeb streetwokera
- b) pravidelně zasílat tiskové zprávy do novin, zabývajících se aktuální problematikou občanů či informacemi o jejich právech a povinnostech
- c) informovat veřejnost o Dni otevřených dveří Farní charity Rumburk pomocí tisku, letáků
- d) zajistit uživatelům volný přístup k dotazníkům a pravidelně je vyhodnocovat

Cíl 3:

Kontrola, dopracovávání a aktualizace (dle vývoje) zpracovaných standardů kvality, konzultace s jinými pracovníky, organizacemi poskytujícími sociální služby a odborníky.

V Rumburku dne 02.01.2008

Zpracovala:
Pavla Nekudová
vedoucí OP Rumburk



Vyhodnocení cílů Občanské poradny Rumburk stanovených na rok 2008

Hodnocení na poradě OP s ředitelkou FCH dne 8. 01. 2009

Přítomní:

Martina Škodová, ředitelka FCH

Pavla Nekudová, vedoucí OP, zástupce ředitele

Vladimíra Kovandová, poradce

Občanská poradna měla stanoveny tyto cíle pro rok 2008:

1. Stále zlepšovat spolupráci a vzájemnou komunikaci s místními i okolními úřady, institucemi a organizacemi poskytujícími sociální služby. Vidíme to jako další cestu ke zvyšování informovanosti o poskytovaných službách OP a tato spolupráce by se měla odrazit v neustálém zkvalitňování služeb OP Rumburk pro uživatele.
2. Zvýšit informovanost občanů Šluknovského výběžku o službách poskytovaných OP Rumburk, o jejich povinnostech i právech.
3. S ohledem na legislativní vývoj a požadavky uživatelů dotvářet a zdokonalovat standardy kvality poskytovaných služeb a připravovat zařízení na kontrolu kvality poskytování sociálních služeb.

Vyhodnocení :

Poradna celoročně fungovala, jelikož byla finančně zajištěna z dotací, grantů, z příspěvků od drobných dárců a sbírky. Její provoz proto nemusel být z finančních důvodů přerušen ani omezen.

Na poradnu se obrátilo 384 uživatelů s 495 dotazy. Pracovníci poradny zaregistrovali zvýšený počet uživatelů, které do OP odkazovali či přímo předávali pracovníci MěÚ. Na zvýšení informovanosti občanů, organizací a institucí Šluknovského výběžku měli jistě zásadní vliv tyto skutečnosti:

- Dne 31.3. 2008 byly uvedeny do provozu nové webové stránky Farní charity Rumburk, které podávají komplexní a aktuální informace o službách, které tato organizace poskytuje. Od počátku jejich spuštění do 31.12.2008 evidují 732 návštěv. Krátce po uvedení do provozu byl rozeslán informační e-mail všem spolupracujícím organizacím, donátorům a zástupcům měst, který se pozitivně odrazil na konečném součtu všech návštěvníků v daném týdnu.
- Informovanost o službách OP byla zvyšována také prostřednictvím těchto akcí:
 - dne 26. 9. 08 – den otevřených dveří Farní charity Rumburk a současně slavnostní otevření multifunkční zahrady
 - Semináře v rámci projektu „Dluhového poradenství“ pořádané poradnou 1x za každé čtvrtletí roku 2008
 - exkurze studentů SOŠMaP s.r.o. Rumburk a studentů VOŠ Varnsdorf
 - Při pracovním setkání zástupců organizací, občanských sdružení a pracovníků státní správy a samosprávy zaměřené na prevenci a řešení domácího násilí v regionu Šluknovského výběžku.

- Při pracovní schůzce OSPOD, na kterou byla pozvána vedoucí OP

Z výše uvedeného vyplývá, že 1. a 2. cíl byl splněn - nárůst uživatelů, zvýšení počtu uživatelů které odkazovali na poradnu pracovníci místních úřadů a institucí.

Přesto, že cíl byl naplněn, je jistě stále co zlepšovat. Z tohoto důvodu, byl 1. cíl opět zařazen mezi cíle OP na rok 2009.

3.cíl Nebyl splněn zcela. Poradna zdokonalila a inovovala standardy kvality poskytovaných služeb, řádně se připravila na kontrolu kvality a získala vysoký počet bodů při kontrole, ale jelikož nebyli podle komise naplněny dva zásadní standardy poradna neprošla.

Kontrola SPOD dne 16.10.2008, zaměřená na plnění povinnosti pověřené osoby dopadla výtečně.

Závěr :

Doporučení pro příští rok :

Vzhledem k přetrvávajícím rezervám v možnostech informování o službách OP, nejenom nadále zlepšovat komunikaci s úřady a institucemi, ale i zlepšit informovanost zaměřenou na širokou veřejnost.

Úspěšné absolvování následné B kontroly zaměřené na odstranění nedostatků, které byly zjištěny při první inspekci zaměřené na kvalitu poskytovaných služeb.

Hodnocení vypracovala dne 8. 01. 2009

Pavla Nekudová,
vedoucí OP, zástupce ředitele