



## CÍL OBČANSKÉ PORADNY RUMBURK NA ROK 2014

### Krátkodobé cíle:

1. Finančně zabezpečit provoz této sociální služby v Rumburku i ve Šluknově.
2. Stále zlepšování kvality poskytovaných služeb.

### Kroky k naplnění krátkodobých cílů:

Ad.1. Pověřený pracovník pak reaguje na výzvy ministerstev i nadací a dalších institucí předáním žádostí o finanční podporu této sociální služby. Poradci se zapojí do projektů, které souvisí s poskytovanými službami (např. Dluhové poradenství,..) a zajistí poradně při splnění smluvních podmínek sjednanou odměnu. Každé zapojení se do projektu však předem konzultují s ředitelem organizace.

Ad.2. Pravidelné vzdělávání, profesní růst poradců a případné vytvoření nového pracovního místa – poradce. Úprava prostředí obou poraden.

### Dlouhodobé cíle:

1. Aktualizace standardů občanské poradny / služby
2. Stále zlepšování spolupráce a vzájemné komunikace s místními i okolními úřady, institucemi a organizacemi poskytujícími sociální služby.
3. Profesní růst poradců

### Kroky k naplnění dlouhodobých cílů:

Ad.1. Nadále, podle potřeb a vývoje poskytovaných služeb, v OP dotvářet a zdokonalovat standardy kvality poskytovaných služeb.

Ad.2. Pravidelně distribuovat informační letáky, dotazníky na úřady, instituce, informační centra pro občany a organizace poskytující sociální služby. Vyhodnocovat tyto dotazníky + včas reagovat na potřeby občanů, institucí, úřadů a organizací poskytující sociální služby. Zlepšovat vzájemnou spolupráci prostřednictvím :

- mezi institucemi a úřady - osobních setkání s úředníky a pracovníky institucí, pozvání na den otevřených dveří Oblastní charity Rumburk, semináře či akce, osobního předání výroční zprávy, informačních letáků, rovněž společnými diskusemi nad novelami zákonů, či problémy obyvatel, zapojení do komunitního plánování
- mezi občany a poradnou - pravidelné aktualizování webových stránek, pravidelné zasílání tiskových zpráv do novin zabývajících se aktuální problematikou občanů či informacemi o jejich právech a povinnostech, informovat veřejnost o „Dni otevřených dveří Oblastní charity Rumburk“, o seminářích či akcích, pomocí tisku, letáků, tyto kroky by se měly zvýšit nejenom povědomí o poskytované službě, ale i gramotnost občanů
- pokusit se kontaktovat (nalézt) dobrovolníka, který by byl schopen pravidelně zajistit aktualizaci webových stránek organizace/poradny

Ad.3. Vzdělávání pracovníků dle zákona č.108/2006 Sb, o sociálních službách  
(školení, zvyšování vzdělání apod.).

V Rumburku dne 15.01.2014

Zpracovala:  
Pavla Nekudová, DiS.  
zástupce ředitele a  
vedoucí OP Rumburk



## VYHODNOCENÍ CÍLŮ OBČANSKÉ PORADNY RUMBURK STANOVENÝCH NA ROK 2014

Hodnocení na poradě OP s ředitelkou OCH dne 5. 01. 2015

Přítomní: M. Škodová, DiS., ředitelka OCH

Bc. P.Nekudová, DiS., vedoucí OP, zástupce ředitele

Mgr. M. Ritschel, poradce

### **Vyhodnocení/závěry krátkodobých cílů:**

1. V roce 2014 financování Občanské poradny Rumburk a kontaktního místa Šluknov bylo zajištěno dotacemi z MPSV ČR, Ústeckého kraje a Města Rumburk. Financování bylo zajištěno i z vlastních zdrojů organizace (např. Tříkrálová sbírka) a ze zdrojů plynoucích ze zapojení poradny do projektu zaměřeného na Dluhové poradenství. V první polovině roku však byla finanční podpora tak nízká, že bylo nutné upravit rozpočet služby jen na provozní náklady (nebyl tedy možný žádný rozvoj služby). Díky těmto krokům se podařilo službu zachovat a nedošlo k jejímu ukončení. Poradna a kontaktní místo ve Šluknově fungovaly celoročně, bez zásadních omezení provozu. Je na místě určitě uvést, že v tomto roce byl provoz zachován především díky pomoci pracovníků, kteří se zřekli části svého nárokového platu a kontaktní místo ve Šluknově je zabezpečováno pracovníkem, který činnost vykonává za symbolickou cenu.
2. Poradci si zvyšovali profesní růst nejen samostudiem, ale hlavně se účastnili vzdělávacích, akreditovaných i neakreditovaných, školení nejen v rámci Asociace občanských poraden Praha. V hodnoceném období bylo pro pracovníky zajištěny kurzy v celkové časové dotaci 118 hodin. Vzhledem k vypjatému finančnímu zajištění se nepodařilo vytvořit nové pracovní místo – poradce v OP Rumburk, služby v OP Rumburk však tímto nebyly bezprostředně ohroženy. Poradna v Rumburku i kontaktní místo ve Šluknově fungovalo celoročně bez zásadních omezení provozu. Prostředí v obou poradnách poradci udržují v čistotě. Zpříjemnit prostředí pro klienty se snaží nejenom výzdobou např. podle ročního období, ale pro klienty, kteří musí na konzultaci vzít i své děti, mají k dispozici hračky, knížky, pastelky apod., aby se děti zabavily a konzultace mohla proběhnout nerušeně.

### **Vyhodnocení /závěry dlouhodobých cílů:**

1. K aktualizaci standardů dochází dle potřeb, poradci jsou za provozu konfrontováni s novými situacemi, které musí být řešeny (zpracovány do standardů poradny) tak, aby se zlepšila kvalita poskytované služby tj. klienti byli spokojeni.
2. K distribuci informačních letáků na úřady, informační centra, instituce dochází v pravidelných čtvrtletních intervalech. Webové stránky poradny se aktualizují podle potřeby. Rovněž pracovníci zasílali do novin tiskové zprávy a postarali se o distribuci výročních zpráv. Další propagace služby proběhla v rámci „Dne charity“ byl i „Dne otevřených dveří“. Poradci pozvali na tuto akci (prostřednictvím letáků a internetu) nejenom širokou veřejnost, ale pozvánky byly distribuovány i na úřady a do neziskových organizací ve městech Rumburk, Varnsdorf, Šluknov a jejich okolí.

Organizace umístila výzvu pro případné dobrovolníky na pozici poradce na své webové stránky, nebyl však o nabídku zájem. Služba byla prezentována i na dalších

veřejných výstavách (např. Slavnosti Města Rumburk, Výstava vzdělávání v DK Střelnice, Loretánské slavnosti, Loretánská noc, Výstavy na rozhledně Hrádek ve Varnsdorfu, v průběhu Tříkrálové sbírky).

Poradci se aktivně v roce 2014 zapojili do projektu prevence „Qualitas“. Dále je poradna zapojena do týmu pro pomoc obětem trestných činů „Proč zrovna já?“.

Poradna uskutečnila čtyři semináře pro veřejnost, zaměřené především na dluhovou problematiku.

Vzhledem k tomu, že se jedná o dlouhodobé cíle Občanské poradny Rumburk, kontaktního místa Šluknov a stále je co zlepšovat, kroky k naplnění byly opět zapracovány do cílu roku 2015.

Hodnocení vypracovala dne 15. 01. 2015

Bc. Pavla Nekudová, DiS.  
vedoucí OP, zástupce ředitele