



## CÍL OBČANSKÉ PORADNY RUMBURK NA ROK 2011

### Cílem je:

Dlouhodobými cíly OP Rumburk a kontaktního místa ve Šluknově jsou:

- Stále zlepšování spolupráce a vzájemné komunikace s místními i okolními úřady, institucemi a organizacemi poskytujícími sociální služby.
- Stále zvyšování informovanosti občanů Šluknovského výběžku o službách poskytovaných OP Rumburk, o jejich povinnostech i právech.
- Stále zlepšování kvality poskytovaných služeb.
- Nadále podle potřeb a vývoje poskytovaných služeb v OP dotvářet a zdokonalovat standardy kvality poskytovaných služeb.
- Profesionální růst poradců.

### Kroky k naplnění cílů:

- a) pravidelně distribuovat informační letáky, dotazníky na úřady, instituce informační centra pro občany a organizace poskytující sociální služby
- b) vyhodnocovat tyto dotazníky + včas reagovat na potřeby občanů, institucí, úřadů a organizací poskytující sociální služby
- c) 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
  - 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“, seminářů či akcí, pomocí tisku, letáků
- d) pokusit se sehnat dalšího kvalifikovaného poradce pro OP Rumburk
- e) udržet provoz kontaktního místa OP Rumburk ve Šluknově
- f) pokusit se zajistit finance na streetwokera, který by byl prostředníkem nejen mezi klienty či zájemci o službu a poradnou, ale i mezi úřady, institucemi a organizacemi a poradnou.
- g) Aktualizace standardů v občanské poradně dle potřeb a vývoje poskytovaných služeb.
- h) Vzdělávání pracovníků dle zákona č.108/2006 Sb, o sociálních službách (školení, zvyšování vzdělání apod.).

V Rumburku dne 4.01.2011

Zpracovala:

Pavla Nekudová,  
zástupce ředitele a  
vedoucí OP Rumburk

## Vyhodnocení cílů Občanské poradny Rumburk stanovených na rok 2011

Hodnocení na poradě OP s ředitelkou OCH dne 3. 01. 2012

Přítomní:

M. Škodová, DiS., ředitelka OCH

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

Mgr. M. Ritschel, poradce

**Občanská poradna (kont. místo Rumburk a Šluknov) měla stanoveny tyto cíle pro rok 2011:**

**Dlouhodobými cíly OP Rumburk jsou:**

- **Stále zlepšování spolupráce a vzájemné komunikace s místními i okolními úřady, institucemi a organizacemi poskytujícími sociální služby.**
- **Stálé zvyšování informovanosti občanů Šluknovského výběžku o službách poskytovaných OP Rumburk, o jejich povinnostech i právech.**
- **Stále zlepšování kvality poskytovaných služeb.**
- **Nadále podle potřeb a vývoje poskytovaných služeb v OP dotvářet a zdokonalovat standardy kvality poskytovaných služeb.**
- **Profesní růst zaměstnanců OP Rumburk**

Vyhodnocení / závěry:

Občanská poradna měla pro rok 2011 stanoveny 8 kroků k naplnění výše uvedených dlouhodobých cílů. Kroky týkající se distribuce letáků, dotazníků pro širokou či odbornou veřejnost a zlepšování vzájemné spolupráce (kroky a) až c)) byly naplněny. Přesto stále vnímáme možné rezervy, které v této oblasti jsou.

Rovněž se povedlo po celý rok udržet kontaktní místo ve Šluknově. Ke konci roku 2011 sice došlo k ukončení dobrovolnické činnosti 2 poradců, kteří zajišťovali chod kontaktního místa, to však poskytování služby v roce 2012 zatím ve Šluknově neohrozí a služba bude nadále poskytována ( krok e).

K aktualizaci standardů dochází v poradně průběžně během celého roku. Rovněž i k vzdělávání pracovníků. Standardy kvality i vzdělávání pracovníků je úzce spjato s poskytovanou službou, která se rozvíjí a zdokonaluje. Znamená to tedy, že aktualizace standardů i vzdělávání pracovníků je permanentní proces, který nelze považovat za ukončený, popřípadě tvrdit, že nemá ještě rezervy (kroky g a h).

Kroky týkající se zajištění druhého poradce do OP Rumburk a streetwokera nebyly opět splněny. Hlavním důvodem nenaplnění těchto kroků byly finance, které jsou zásadním a bolestivým každoročním problémem celé organizace. Poskytovaná služba v OP Rumburk však není nenaplněním těchto dvou kroků bezprostředně ohrožena. Poradna v Rumburku i kontaktní místo ve Šluknově fungovalo celoročně bez zásadních omezení provozu.

Vzhledem k tomu, že se jedná o dlouhodobé cíle Občanské poradny při Oblastní charitě Rumburk, kontaktního místa Šluknov a stále je co zlepšovat, kroky k naplnění byly opět zapracovány do cílu roku 2012.

Hodnocení vypracovala dne 3. 01. 2012

Pavla Nekudová, DiS.  
vedoucí OP, zástupce ředitele