



OBČANSKÉ
PORADENSKÉ
STŘEDISKO,
o. p. s.

VÝROČNÍ NOVINY ZA ROK 2020

EDITORIAL

Posláním naší organizace je smysuplná pomoc občanům při řešení problémů každodenního života a při prosazování vlastních zájmů a práv, a také zajišťování prostoru pro osobní rozvoj a seberealizaci v jejich přirozeném prostředí a vztazích. Usilujeme o to, aby naše služby byly dostupné co nejširšímu okruhu osob, poskytované na profesionální úrovni a založené na nejnovějších poznatcích a oboustranném respektu.

KONTAKTY

Sídlo

Československé armády 543
500 03 Hradec Králové

IČ: 25 91 63 60

Číslo účtu: 600165116/5500

Tel. 734 616 210

E-mail: reditel@ops.cz

www.ops.cz

Provozovna HK

Československé armády 543
500 03 Hradec Králové

Pobočka Jičín

17. listopadu 861
506 01 Jičín

Pobočka Náchod

Weyrova 3
547 01 Náchod

Kontaktní místo Kostelec nad Orlicí

Příkopy 530, 517 41 Kostelec n/O

ORGÁNY SPOLEČNOSTI

Správní rada

Mgr. Zuzana Hloušková (předsedkyně)

Mgr. Jaroslav Svoboda

Petr Adame

Dozorčí rada

Ing. Václava Hůlková (předsedkyně)

RNDr. Daniel Jezbera

Bohdan Koucký

Ředitel

Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

Rok 2020 byl naprosto výjimečný a nedá se srovnávat s ničím, co pamatujeme. Od března jsme v důsledku opatření proti pandemii Covidu-19 museli omezit poradenské služby pouze na telefonický a e-mailový kontakt. Služby socio-kulturní animace jsme museli přerušit zcela. A přes krátké letní nadechnutí od října znovu.

I když situace na nás i naše klienty těžce doléhala, tak na druhou stranu nás inspirovala k zavedení nových komunikačních forem. Zavedli jsme nově poskytování poradenských služeb přes Skype a Facebook a pro poradnu i kavárnu jsme vytvořili Youtube kanál a pravidelně na něj umísťovali přednášky a prezentace. Klubové aktivity jsme realizovali i nadále přes platformy Skype a Zoom. Pustili jsme se do tvorby

poradenského robota, který umožní poskytovat bezkontaktní základní sociální poradenství.

Lidsky jsme se podporovali a vycházeli si vstříc, jak to bylo možné, protože některá opatření nás personálně oslabila (zákonná pracovní povinnost v domovech pro seniory, zavření ZŠ, home office) a část týmu nakonec dostihla i samotná nákaza. Výpadek části příjmů (dočerpání grantu ESF, sponzorské příspěvky, oslabení vzdělávacích aktivit) způsobil, že končíme rok s finanční ztrátou, kterou našetřítí pokryjeme z našich rezerv.

A tak do dalšího roku hledíme s nadějí, že se situace zlepší a my se budeme moci vrátit ke své původní činnosti a plnit tak své poslání v komunitě.

Jan Hloušek, ředitel



OBČANSKÉ
PORADENSKÉ
STŘEDISKO,
o. p. s.

Program

PORADENSTVÍ

V roce 2020 jsme jako partner Univerzity Hradec Králové zahájili realizaci projektu **Využití prvků umělé inteligence při poskytování odborného sociálního poradenství**, jenž byl finančně podpořen z prostředků TAČR.

Cílem projektu je uzpůsobení komunikační platformy na bázi chatbota (voicebota) pro účely poskytování odborného sociálního poradenství. Inovativnost řešení spočívá v částečném nahrazení člověka

strojem, a to ve fázích poradenského procesu, které lze strukturovat, a při nichž není existence vztahu významná pro naplnění cíle poradenství. Stroj představuje jen jakousi nadstavbu, aby člověk-sociální pracovník byl méně zatížen procesními úkony informativního charakteru, popř. rutinním rozhodováním, a mohl se více soustředit na klienta a jeho životní situaci. Nasazení umělé inteligence do oblasti profesionálního sociálního

poradenství vnímáme spíše jako nástroj pomoci stávajícím lidským zdrojům

(profesionálním poradcům) adaptovat se na rostoucí kvantitu práce (rostoucí velikost cílových skupin v souvislosti s nezaměstnaností, ztrátou bydlení,

předlužením, covidovou pandemií apod.)

Příchod tzv. Průmyslu 4.0 s sebou ponese jak vytváření nových sociálních problémů či prohlubování stávajících, tak i potřebu reagovat na

straně organizace práce. Projekt je poměrně ojedinělý tím, že se snaží přispět k vývoji a aplikaci technologií do dosud na mezilidské komunikaci vystavěné oblasti profesionální činnosti (sociální poradenství). Předpokládáme, že projekt může svou pilotní aplikaci ukázat nejen přínosy, ale též rizika spojená s nasazením takových technologií a pomoci vyvarovat se výrazných chyb při budoucím plošnějším nasazení v ČR.



Občanské poradenské středisko je poskytovatelem 3 registrovaných sociálních služeb odborného sociálního poradenství dle §37 zákona č. 108/2006 o sociálních službách: Občanská poradna Hradec Králové, Občanská poradna Náchod, Občanská poradna Jičín. Od roku 2018 jsme také akreditovanou organizací Ministerstva spravedlnosti pro sepsis a podání insolvenčních návrhů.



Poslání a cíle služby

Smyslem služby je poskytování poradenství a podpory lidem v náročných životních situacích, aby se jim naučili předcházet, samostatně je zvládat a řešit. Služba je poskytována tak, aby pomáhala snižovat dopady problémových situací na jednotlivce, rodinu případně celou společnost.

Cílem služby je, aby lidé:

- znali svá práva a povinnosti (větší informovanost, snadnější přístup k informacím);
- získali srozumitelné a dostatečné informace o tom, co jaké jsou možnosti řešení jejich problému;
- rozvíjeli své kompetence (lépe dokázali získané informace využít pro hledání cest k odpovědnému, samostatnému a aktivnímu zvládání těžkostí).

Cílová skupina

Lidé v obtížné životní situaci, kteří k předcházení nebo řešení této situace potřebují informace, rady a aktivní pomoc. Obracet se na nás mohou ti, kteří si z problému nemohou pomoci sami, např. z důvodu věku, zdravotních problémů, nedostatku informací, dovedností, znalostí, financí, nebo jsou ohroženi prostředím, ve kterém žijí.

Principy služby

Poradna se řídí základními principy odborného poradenství. Je nezávislým místem, kde je poskytována bezplatná, diskretní a nestranná pomoc. Klient má právo vystupovat anonymně.

Rozsah poskytovaných služeb

Poradny jsou členem Asociace občanských poraden a nabízejí sociálně potřebným lidem pomoc v následujících oblastech: rodinná a dluhová problematika, bydlení, zaměstnání, orientace v systému sociální podpory a péče, majetek, náhrada škody, sousedské vztahy, ochrana spotřebitele, krizové životní situace atd. V poradnách získají lidé informace, rady a další formy pomoci (např. provázení při řešení problémů, krizovou intervenci, motivační podporu atd.).

Aktivita v roce 2020

Fungovali jsme i během covidové pandemie, a to zejména prostřednictvím nekontaktních forem komunikace. O naše služby je byl stále zájem, a to zejména v oblasti oddlužení. V rámci poradenství i online přednášek jsme

Název služby	Počet klientů	Počet úkonů
Občanská poradna HK	919	1356
Občanská poradna Jičín	548	989
Občanská poradna Náchod	519	737
Kontaktní pracoviště Kostelec nad Orlicí	19	27

se zaměřili na ochranu spotřebitele, pomoc obětem trestných činů nebo pracovní právo. Nadále se podílíme na komunitním plánování ve všech regionech, kde se naše poradna působí. Jsme díky tomu v kontaktu s dalšími službami a rozvíjíme spolupráci ve prospěch řešení klientských případů. Poradna v Jičíně se přestěhovala do důstojných prostor v nově vybudovaném



Komunitním multifunkčním centru. Nadále také provozujeme kontaktní pracoviště v Kostelci nad Orlicí.

Doplňkové projekty

Pokračovali jsme v realizaci projektu **Šance jít dál**, jehož cílem je rozvoj komplexního poradenství pro oběti trestných činů v soudních okresech Hradec Králové, Jičín a Náchod. Celkem naší pomoci využilo 93 klientů, z nichž 55 opakovaně a 33 osob představovalo zvlášť zranitelné oběti. Klientům

bylo poskytnuto celkem 148 osobních, telefonických a e-mailových konzultací. Skladba témat se téměř nemění a stále dominují ochrana práv poškozených, vymáhání náhrady škody, domácí násilí a trestná činnost spojená se zadlužením.

V projektu **Spotřebitelské poradenství** se snažíme o zlepšení informovanosti občanů o způsobech, jak vymáhat svá spotřebitelská práva. Službu využilo celkem 286 uživatelů a bylo poskytnuto 291 úkonů. V rámci projektu se podařilo uskutečnit i 3 přednášky pro veřejnost (MC Kostelec nad Orlicí, HK, Jičín on-line), zaměřené na ochranu spotřebitele a na bezpečné nakupování na internetu. Jedna přednáška se uskutečnila také v rámci projektu **Senior**, jehož cílem je podpora seniorů v oblasti ochrany jejich lidských práv (Kostelec nad Orlicí – téma Splátky v době koronavirové, aneb jak řešit dluhy). Poradenských služeb využilo 120 seniorů.

Psychologické poradenství

Klientům občanské poradny je pravidelně poskytována také psychoterapeutická podpora prostřednictvím psychologického poradenství, které přispívá k řešení tíživé sociální situace klienta i jeho rodiny s cílem minimalizovat negativní dopady této situace na sociální fungování klienta. Poradenství využilo 17 klientů a v rámci služby bylo provedeno 53 úkonů.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek, PhD., Bc. Veronika Semeráková, Mgr. Veronika Obrovská, Bc. Simona Davidová, Bc. Anna Procházková, Mgr. Lenka Sedlářová, Bc. David Kosina, Bc. Anna Plašilová, Pavla Procházková, Mgr. Zuzana Hloušková, Renáta Juričková, Mgr. Jan Kratochvíla. *Praxe:* Martin Drhlík, Kristýna Vokrouhlíková, Anna Plašilová.

DOBROVOLNICTVÍ

Komunitní dobrovolnictví

Dobrovolníkům z řad občanů Hradce Králové umožňujeme předávat své zkušenosti a přispívat k rozvoji komunitního života, např. formou přípravy na místních kulturních či osvětových akcích, udržování místních tradic a besedami občanů o věcech, které je trápí či zajímají. Slouží k tomu především diskusní klub **Čaj o šesté**, který v roce 2020 pod vedením lektorů-dobrovolníků uskutečnil celkem 6 besed na sociální, politická, kulturní, vědecká i náboženská témata.



Dobrovolnictví cizinců

V rámci evropského výměnného programu Erasmus+ u nás působili dva praktikanti z Itálie, kteří se dle možností a vývoje situace koronavirové pandemie podíleli na aktivitách pro veřejnost (festival, přednášky). Během stáže odpracovali celkem 20 hodin.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek, Ph.D., Mgr. Zuzana Hloušková, Michaela

Vokrouhlíková. *Dobrovolníci:* Ing. Olga Klimešová, Pete Lupton, Jan Solfronk, Miroslav Ouhrabka, Jiří Šulc, Petr Mareš, Danilo Contu, Federica Masia.

VZDĚLÁVÁNÍ

V rámci **ClubCafé Pessoa** je jako forma komunitního vzdělávání uplatňován koncept **socio-kulturní animace**, podpořený grantem z OP Zaměstnanost. Na jaře (v závěru projektu) jsme vydali ucelenou metodiku tohoto přístupu jako inovativního nástroje komunitní sociální práce. Model komunitní kavárny zastřešuje bohatou činnost, zahrnující zájmové aktivity (čtenářský klub, stolní hry), diskusní aktivity (filmový klub, literární beseda), cestovatelské přednášky



zaměřené na poznávání kultury cizích zemí a spojené s gurmánským zážitkem (Uzbekistán, Neapol a Pompeje, Madeira), kurzy (tvůrčí psaní), ochutnávky (portugalské marmelády), prodejní výstavy (vonná mýdla, bazárek knih), koncerty (folk, kytara, flašinet), výstavy obrazů (Výstava Lucie Holíkové). Nedílnou součástí činnosti je také propagace portugalské kultury, např. čítárnou portugalské literatury, specialitami na menu, nebo třídním festivalem **Primavera**

Portuguesa (Portugalské jaro), zahrnujícím přednášky, besedy, koncerty a filmové projekce, který přilákal 70 osob. Zúčastnili jsme se také on-line konference Hradecké dny sociální práce. Na sklonku roku jsme také zorganizovali zábavný znalostní on-line kvíz, který zahrnoval 4 okruhy po 8 otázkách: Ze školních lavic, Kultura, Sport, Portugalsko, Zvyky a tradice, a proběhl celkem v 6 kolech.

Aktivity navštívilo 460 návštěvníků, z toho 244 žen a 216 mužů, 8 osob do 18 let a 21 seniorů.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek Ph.D., Mgr. Zuzana Hloušková, Mgr. Veronika Obrovská, Michaela Vokrouhlíková, Renáta Juričková. *Externí spolupráce:* Kateřina Vachoušková, Mgr. Nikola Kozová, Mgr. Martina Macurová, Mgr. Martin Smutek, Ph.D. *Dobrovolníci:* Vojtěch Erbrt, Lenka Neubauerová, Michal Vávra, Ilona Hůlková, Lukáš a Josef Hanouskovi, Filip Dyntar, František Šťastný, duo Eliška šla nakupovat.

SEBEROZVOJ

Sociální rehabilitace

Cílovou skupinou služby jsou dlouhodobě nezaměstnaní lidé, jejichž nezaměstnanost může být spojená s lehkým duševním onemocněním, sociálním vyloučením či pokročilým věkem. Cílem služby je poskytnout jim prostor, ve kterém se budou moci zdokonalovat a vzdělávat ve svých kvalifikačních předpokladech, profesních dovednostech či sociálních kompetencích. Každý klient prochází 6-12 měsíčním rehabilitačním programem na pozici „provozní v závěru“. V roce 2020 nebyl program aktivní.

Do praxe bez bariér

Zapojili jsme se do projektu Do praxe bez bariér, který realizuje CIRI. Jeho



cílem je zvýšit zaměstnatelnost mladých lidí se zdravotním postižením nebo s nižším středním odborným vzděláním ze speciálních a praktických středních škol v Královéhradeckém kraji. Děje se tak prostřednictvím různých aktivit – exkurzí, pracovních tréninků a praxí, které poskytují účastníkům možnost vyzkoušet si různé pracovní pozice v reálném prostředí firmy. V ClubCafé Pessoa se uskutečnily v roce 2020 dva pracovní tréninky, během kterých si 22 žáků mohlo vyzkoušet roli obsluhy v kavárně. Naučili se obsluhovat kávovar, vyzkoušeli si komunikaci se zákazníkem a přípravu lehkého občerstvení.

Realizační tým

Mgr. Zuzana Hloušková, Michaela Vokrouhlíková. *Dobrovolníci:* Kristýna Vokrouhlíková.

HOSPODAŘENÍ ZA ROK 2020 (V CELÝCH KČ)

Výnosy celkem	5 126 042
Výnosy v členění dle činností	
Výnosy z hlavní činnosti	5 126 042
Výnosy z doplňkové činnosti	0
Výnosy v členění dle druhů	
Výnosy z vlastní činnosti	183 897
tržby za služby	141 467
tržby za výrobky a zboží	42 430
Ostatní jiné výnosy	3 000
jiné	3 000
	0
Dotace a granty	4 928 395
MPSV (OP)	3 637 632
Ministerstvo spravedlnosti (OTČ)	437 013
Úřad práce	0
Královéhradecký kraj (OP)	10 166
Město Hradec Králové (KD)	0
Město Hradec Králové (OPHK)	230 000
Město Náchod (OPNA)	50 000
Město Kostelec nad Orlicí	40 000
Město Jaroměř	0
Město Jičín (OPJC)	220 000
Granty víceleté	303 584
Přijaté dary	10 750
Drobní dárci	10 750

Náklady celkem	5 317 730
Náklady v členění dle činností	
Náklady na hlavní činnost	5 299 086
Náklady na doplňkovou činnost	18 644
Náklady v členění dle druhů	
Spotřeba materiálu	326 798
Prodané zboží	33 092
Opravy	13 318
Cestovné tuzemské	51 072
Náklady na reprezentaci	7 057
Nájemné	486 524
Spotřeba energie	124 639
Služby	331 709
Mzdové náklady	2 977 916
Zákonné soc. pojištění	895 580
Zákonné soc. náklady	48 334
Daně a poplatky	5 400
Manka a škody, pokuty	0
Ostatní (bank. popl. pojištění)	16 291

Výsledek hospodaření	
Hospodářský výsledek z hlavní činnosti	- 173 044
Hospodářský výsledek z doplňkové činnosti	- 18 644
Hospodářský výsledek celkem	- 191 688

BILANCE	Začátek období	Konec období
AKTIVA		
A. Dlouhodobý majetek celkem	0	0
I. Dlouhodobý nehmot. majetek	0	0
II. Dlouhodobý hmotný majetek	0	0
III. Dlouhodobý fin. majetek	0	0
IV. Oprávky k dl. majetku celk.	0	0
B. Krátkodobý majetek celkem	1 001 243	636 506
B.I. Zásoby celkem	11 393	11 393
B.II. Pohledávky celkem	124 154	85 378
1. Odběratelé	12 000	2 000
4. Poskytnuté provoz. zálohy	98 047	77 878
5. Ostatní pohledávky	10 607	3 000
6. Pohledávky za zaměstnance	3 500	2 500
9. Ostatní přímé daně	0	0
2. Nároky na dotace	0	0
17. Jiné pohledávky	0	0
18. Dohadné účty aktivní	0	0
B.III. Krátkodobý fin. majetek	852 370	515 589
1. Pokladna	21 916	6230
2. Ceniny	0	0
3. Účty v bankách	830 454	509 359
B.IV. Jiná aktiva celkem	13 327	24 146
1. Náklady příštích období	13 327	24 146
2. Příjmy příštích období	0	0
AKTIVA celkem (A. + B.)	1 001 243	636 506

PASIVA		
A. Vlastní zdroje celkem	587 002	395 314
A.I. Jmění celkem	527 833	587 002
1. Vlastní jmění	49 519	49 519
2. Fondy	478 314	537 482
A.II. Výsledek hospodaření celk.	59 169	- 191 688
B. Cizí zdroje celkem	414 242	241 192
B.II. Dlouhodobé závazky celk.	0	0
B.III. Krátkodobé závazky celk.	414 242	241 192
B.III.1. Dodavatelé	5 574	- 3 788
3. Přijaté zálohy	312 804	53 056
4. Ostatní závazky	134	12 647
5. Zaměstnanci	0	0
6. Ostatní záv. vůči zam.	0	0
7. Závazky k inst. SP a ZP	0	0
9. Ostatní přímé daně	0	0
10. Ostatní daně a popl.	0	0
12. Závazky ke stát. rozp.	0	81 634
17. Jiné závazky	0	0
22. Dohadné účty pasivní	95 730	97 643
B.IV. Jiná pasiva celkem	0	0
B.IV.1. Výdaje příštích období	0	0
2. Výnosy příštích období	0	0
PASIVA celkem (A. + B.)	1 001 243	636 506

Schváleno správní radou dne 2. 12. 2021