



OBČANSKÉ
PORADENSKÉ
STŘEDISKO,
o. p. s.

VÝROČNÍ NOVINY ZA ROK 2021

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

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

Kontaktní místo Dobruška

Solnická 777, Dobruška

ORGÁNY SPOLEČNOSTI

Správní rada

Ing. Martin Cholasta (předseda)

Mgr. Barbora Jankovská Celá

Mgr. Hana Kyselová

Dozorčí rada

Ing. Dagmar Vondráčková (předsedkyně)

Ing. Bohdan Koucký

Marcela Dvořáková Ryntová

Ředitel

Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

EDITORIAL

Když jsem psal editorial před rokem, hovořil jsem o šoku z krize, o vzmachu lidské solidarity a o naději do roku 2021. Bohužel ani tento rok nepředstavoval návrat k zaběhlému pořádku. Pandemie koronaviru pokračovala dál ve třetí a čtvrté vlně, ale my jsme se s ní učili žít a hledat si pro naše aktivity svoji vlastní cestu. To se projevovalo především v programu socio-kulturní animace, kde se lidé navzdory opatřením chtěli potkávat (při dodržování protiepidemických opatření, samozřejmě). Také poradenský program se vrátil ke svým kontaktním formám, přestože ty bezkontaktní jsme už neopustili. Pilně jsme



pracovali na umělé inteligenci, která bude radit v základních věcech, a přizpůsobovali se měnícím se potřebám lidí, tak jak na ně dopadala krizová situace. Finančně se nám v roce 2021 vedlo lépe. Více jsme se zaměřili na rozvoj samofinancovatelných služeb, takže se podařilo ukončit rok v "černých" číslech a můžeme tak částečně doplnit rezervy, do kterých jsme museli sáhnout v prvním covidovém roce. Historická zkušenost praví, že každá krize jednou pomine a že bývá katalyzátorem změn a dalšího rozvoje. Spoléhaje na tuto moudrost předků vyjadřuji naději, že se za rok setkáme, tentokrát v lepších časech.

Jan Hloušek, ředitel

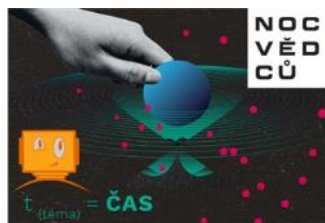


Program

PORADENSTVÍ

V červnu 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, a bude trvat do května 2023. Cílem projektu je uzpůsobení komunikační platformy na bázi chatbot/voicobot pro účely poskytování odborného sociálního poradenství, a to ve 13 oblastech: zaměstnání, bydlení, rodina, spotřebitelství, exekuce a dluhy, dávky a sociální podpora, majetkové a sousedské vztahy, daně a finance, občanské soudní řízení, správní řízení a přestupky, trestní právo, spotřebitelství a krizové životní situace. Naší snahou je co nejlépe imitovat přirozený poradenský rozhovor, aby uživatel mohl položit jakoukoliv otevřenou otázku z daných oblastí a chatbot byl schopen adekvátně zareagovat a odpovědět. Za velkou výhodu projektu vnímáme, že toto „robotické“ poradenství může

být poskytováno v době, která víc vyhovuje klientům, tj. i v pozdním odpolední či večer, kdy je poradna ambulantního typu už obvykle zavřená. Navíc nenutí klienty překonávat během cesty za poradcem delší vzdálenosti (např. z venkova do větších měst) nebo fyzické bariéry (např.



u hendikepovaných osob) a šetří finanční náklady (jízdenky, telefonní poplatky).

V roce 2021 se podařilo vybudovat znalostní bázi chatbota pro první tři tematické oblasti (pracovní právo, rodina

a bydlení) a proběhlo testování chatbota ze strany studentů Ústavu sociální práce UHK. Veřejnost si mohla dialog s chatbotem vyzkoušet v rámci Noci vědců. To je pro jeho vývoj klíčové, jelikož každý další dotaz uživatele chatbot vyhodnocuje s vyšší a vyšší mírou úspěšnosti. Čím víc testerů se tedy zapojí a aktivně vstoupí do role klientů dle vypracovaných modelových situací, tím víc se chatbot „naučí“.

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 seps 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 2021

Fungovali jsme i během covidové pandemie, a to prostřednictvím nekontaktních forem komunikace. O naše služby byl stále zájem, a to zejména v oblasti oddlužení a rodiny. Nadále se účastníme

Název služby	Počet klientů	Počet úkonů
Občanská poradna HK	929	1435
Občanská poradna Jičín	698	946
Občanská poradna Náchod	535	729
Kontaktní pracoviště Kostelec nad Orlicí	41	64
Kontaktní pracoviště Dobruška	29	43

komunitního plánování ve všech regionech, kde se naše poradny působí. Podíleli jsme se na vytvoření 7. plánu rozvoje sociálních a souvisejících služeb města Hradec Králové na období 2022–2024 a zapojili jsme se formou stánku do programu Festivalu sociálních služeb s podtitulem „Nebojte se zeptat!“. Jsme díky tomu v kontaktu s dalšími službami a rozvíjíme spolupráci ve prospěch řešení klientských případů. Rozšiřuje se i spolupráce se státní správou, zejm. s obcemi PO-2. Nově také provozujeme kontaktní pracoviště v Dobrušce.



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 166 klientů, kterým bylo poskytnuto celkem 172 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 v důsledku zadlužení.

V rámci projektu **Spotřebitelské poradenství** se snažíme o zlepšení informovanosti občanů o způsobech, jak vymáhat svá práva coby spotřebitelů. Celkem jsme poskytli 317 konzultací a uskutečnili dvě přednášky pro veřejnost (Rychnov n/K, Nová Paka), zaměřené především na ochranu spotřebitele a na bezpečné nakupování na internetu.

Zájem je také o realizaci přednášek na míru, pro klienty ÚP, v rámci TVD apod. Jedna přednáška proběhla v rámci projektu **Senior**, jehož cílem je podpora seniorů v oblasti ochrany jejich lidských práv (Rychnov n/K, téma Chráněný účet a exekuce). Poradenství využilo 151 osob starších 65 let.

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. Celkem bylo provedeno 103 úkonů.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek, PhD., Bc. Veronika Semeráková, Mgr. Veronika Obrovská, Bc. Anna Procházková, Mgr. Lenka Sedlářová, Bc. David Kosina, Bc. Anna Plašilová, Bc. Pavla Procházková, Dis., Bc. Tereza Vinterová, Mgr. Zuzana Hloušková, Renáta Juričková, Mgr. Jan Kratochvíla. **Praxe:** Julie Zbožňková, Karolína Ježková, Ludmila Valentová, Romana Králičová, Pavla Vodová, Terezie Vetrová, Ondřej Černý.

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 pod vedením lektorů-dobrovolníků uskutečnil celkem 6 besed na sociální, politická, kulturní, vědecká i náboženská témata (jaderná hrozba, paliativní péče, vězeňský kaplan, pásmo Gazy aj.)



Zaměřili jsme se také na přednášky o zdravém životním stylu v souvislosti s **dopady pandemie** (Jak odolávat postcovidovému stresu, Jak si správně sestavit jídelníček a shodit postcovidová kila) a poskytli prostor pro soukromé akce (křty knih apod.)

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek, PhD.,
Mgr. Zuzana Hloušková,
Michaela Vokrouhlíková.
Dobrovolníci: Ing. Olga Klimešová, Alexandr

Tomský, Jaroslav Brožek, Karel Sedláček, Jana Sieberová, Jiří Komárek, Lenka Neubauerová, Lenka Sedlářová.

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 zácvičku“. V roce 2021 nebyl program aktivní.



Studio Voluntário

V rámci samofinancovatelných aktivit jsme z části prostor vybudovali studio Voluntário, které nabízí ubytování našim dobrovolníkům, popř. účastníkům kurzů. Ve volných kapacitách je nabízeno také zaměstnancům neziskových organizací, turistům s hendikepem apod. Apartmán má 1 ložnici, obývací pokoj, kompletně vybavený kuchyňský kout s myčkou nádobí, studijní kout, WC a 1 koupelnu. V rámci programu sociální rehabilitace v něm probíhá úklid. Jeho velkou výhodou je umístění v centru města, které je dostupné pěšky a poblíž významného dopravního uzlu (zastávka MHD). V době platných vládních opatření kvůli pandemii covidu-19 byl zavřený s výjimkami hostů na pracovní cestě. I tak se tato investice ukázala jako dobrý tah.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek Ph.D., Mgr. Zuzana Hloušková, Kristýna Vokrouhlíková, Simona Lulková.

VZDĚLÁVÁNÍ

V rámci **ClubCafé Pessoa** je jako forma komunitního vzdělávání i jako nástroj komunitní sociální práce uplatňován koncept **socio-kulturní animace**. Model komunitní kavárny zastřešuje bohatou činnost, která se však musela z větší části přesunout do virtuálního prostředí, aby se podařilo zachovat měsíční setkání (Čtenářský klub, Deskohraní), stejně tak i diskusní aktivity (Filmový klub, literární besedy), částečně i cestovatelské přednášky zaměřené na poznávání kultury a tradic cizích zemí (Holandsko na lodi, Malé velké Portugalsko), dle možností spojené s gurmánským zážitkem (Katalánsko, Mexické dušičky). Podařilo se uskutečnit rukodělné workshopy (paličkování, raw cukroví, adventní věnce), bazárek knih, dvě výstavy obrazů (Výstava Aničky Štefanové a Hraniční výstava) a dva výjimečné koncerty (portugalské fado, irský večer). O propagaci portugalské kultury se nadále pokoušíme např. čítárnou portugalské literatury, specialitami na menu, nebo festivalem **Primavera Portuguesa**



(**Portugalské jaro**), který jsme museli přesunout do podzimních dnů. Již tradičně zahrnoval koncert fada, ochutnávku vín, besedy, kvíz a tentokrát i taneční večer s brazilskou sambou, a i přes přetrvávající hygienická opatření přilákal 37 osob.

Vyhlásili jsme esejistickou soutěž Život s vůní kávy a skořice, do které bylo přihlášeno 9 příspěvků a o jejímž vítězi rozhodla čtenářská anketa na FB. Proběhla také soutěž o logo Čtenářského klubu, kdy se vybíralo z 29 grafických návrhů.

Aktivity celkem navštívilo 406 návštěvníků, z toho 242 žen a 169 mužů, 5 osob do 18 let a 14 seniorů, a cca 80 diváků nově zřízeného Youtube kanálu.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek Ph.D., Mgr. Zuzana Hloušková, Renáta Juričková, Michaela a Kristýna Vokrouhlíkovy.
Dobrovolníci: Vojtěch Erbrt, Lenka Neubauerová, Michal Vávra, Radka Žaludová, Eliška Skalníková, Michaela Burdová, Daniël Hagen, Ricardo Gordo, Samuel Lupi, kapela Crann.

HOSPODAŘENÍ ZA ROK 2021 (V CELÝCH KČ)

Výnosy celkem 5 577 470

Výnosy v členění dle činností

Výnosy z hlavní činnosti 5 309 559
Výnosy z doplňkové činnosti 267 881

Výnosy v členění dle druhů

Výnosy z vlastní činnosti 271 382

tržby za služby 216 189
tržby za výrobky a zboží 55 193

Ostatní jiné výnosy 30 000
jiné 30 000

Dotace a granty 5 276 088

MPSV (OP) 3 577 495
Ministerstvo spravedlnosti OTČ) 448 141
Úřad práce 0
Královéhradecký kraj (OP) 59 303
Město Hradec Králové (KD) 17 000
Město Hradec Králové (OPHK) 219 000
Město Náchod (OPNA) 50 000
Město Kostelec nad Orlicí 40 000
Město Dobruška 20 000
Město Jičín (OPJC) 247 000
TAČR (chatbot Poradím) 598 149

Přijaté dary 30 000
Drobní dárce 30 000

Náklady celkem 5 520 761

Náklady v členění dle činností

Náklady na hlavní činnost 5 319 274
Náklady na doplňkovou činnost 201 487

Náklady v členění dle druhů

Spotřeba materiálu 140 735
Prodané zboží 50 568
Opravy 18 136
Cestovné tuzemské 23 213
Náklady na reprezentaci 1 435
Nájemné 515 483
Spotřeba energie 209 138
Služby 308 923
Mzdové náklady 3 202 057
Zákonné soc. pojištění 895 580
Zákonné soc. náklady 11 382
Daně a poplatky 540
Manka a škody, pokuty 1 414
Ostatní (bank. popl., pojištění) 22 596

Výsledek hospodaření

Hospodářský výsledek z hlavní činnosti - 9 685
Hospodářský výsledek z doplňkové činnosti 66 394
Hospodářský výsledek celkem 56 709

BILANCE

AKTIVA

Začátek období Konec období

A. Dlouhodobý majetek celkem

I.Dlouhodobý nehmot. majetek 0 0
II.Dlouhodobý hmotný majetek 0 0
III.Dlouhodobý fin.majetek 0 0
IV.Oprávký k dl. majetku celk. 0 0

B. Krátkodobý majetek celkem

B.I. Zásoby celkem 636 506 699 467
B.II. Pohledávky celkem 11 393 11 393
1.Odběratelé 85 378 32 868
4.Poskytnuté provoz. zálohy 2 000 9 136
5.Ostatní pohledávky 77 878 17 880
6.Pohledávky za zaměstnance 3 000 3 352
9.Ostatní přímé daně 2 500 2 500
2.Nároky na dotace 0 0
17. Jiné pohledávky 0 0
18.Dohadné účty aktivní 0 0

B.III. Krátkodobý fin. majetek 515 589 631 061

1.Pokladna 6 230 29 623
2.Ceniny 0 260
3.Účty v bankách 509 359 601 178
B.IV. Jiná aktiva celkem 24 146 24 146
1.Náklady příštích období 24 146 24 146
2.Příjmy příštích období 0 0

AKTIVA celkem (A. + B.) 636 506 699 467

PASIVA

A.Vlastní zdroje celkem

A.I.Jmění celkem 395 314 452 022
1.Vlastní jmění 587 002 395 314
2.Fondy 49 519 49 519
537 482 345 794
A.II.Výsledek hospodaření celk. - 191 688 56 709

B.Cizí zdroje celkem

241 192 247 445
B.II. Dlouhodobé závazky celk. 0 0
B.III.Krátkodobé závazky celk. 241 192 247 445
B.III.1.Dodavatelé - 3 788 42 221
3. Přijaté zálohy 53 056 53 056
4.Ostatní závazky 12 647 16 706
5.Zaměstnanci 0 - 1 272
6.Ostatní záv. vůči zam. 0 490
7.Závazky k inst. SP a ZP 0 0
9.Ostatní přímé daně 0 1 485
10. Ostatní daně a popl. 0 0
12. Závazky ke stát. rozp. 81 634 72 348
17.Jiné závazky 0 0
22.Dohadné účty pasivní 97 643 62 410
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.) 636 506 699 467

Schváleno správní radou dne 30. 6. 2022