



OBČANSKÉ
PORADENSKÉ
STŘEDISKO,
o. p. s.

VÝROČNÍ NOVINY ZA ROK 2024

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

www.poradim.info

www.neblazni.info

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

Nám. F. L. Věka 26, 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.

Rok 2024 byl pro nás obdobím růstu, hledání nových cest a zároveň uvědomění si hranic možností. V únoru jsme oslavili jubileum – čtvrtstoletí existence. To nám dalo příležitost se ohlédnout a zamyslet, čím jsme pomáhali lidem v komunitě a jak v tom budeme pokračovat do budoucna. Největší zájem veřejnosti se soustředil na náš klíčový program bezplatného poradenství. Výrazně vzrostla poptávka v oblastech bydlení, pracovních práv a povinností a především při řešení dluhové problematiky. Tento vývoj vnímáme jako důkaz důvěry, ale také jako signál, že mnozí z našich klientů čelí náročným životním situacím, které si zaslouhují naši odbornou pozornost.

S napětím jsme sledovali vývoj v oblasti umělé inteligence – a zejména to, jak rychle se proměňuje prostředí, ve kterém jsme rozvíjeli náš projekt

robotického poradenství. Ukázalo se, že konkurenci v podobě jazykových modelů, jako je ChatGPT, nemá smysl dohánět vlastními silami. Proto jsme zahájili integrační proces k využití této technologie.

V programu seberozvoje jsme se soustředili na nové směřování služby pod novou hlavičkou Casa Pessoa. Pracovali jsme ze všech sil na tom, aby tento program zůstal dlouhodobě životaschopný, a tak občas musel i šéf obléct zástěru a vypomoci. Naopak hrazená mediace nenašla výraznější odezvu – i to je důležité zjištění, které přijímáme s pokorou a hledáme nové cesty, jak podporovat dialog ve společnosti.

Závěrem chci poděkovat všem pracovníkům i dobrovolníkům za jejich úsilí a našim podporovatelům za důvěru, kterou se budeme snažit nezklamat ani v roce 2025.

Jan Hloušek, ředitel



OBČANSKÉ
PORADENSKÉ
STŘEDISKO,
o. p. s.

Program

P O R A D E N S T V Í

Už bez finanční podpory jsme pokračovali ve vývoji poradenského chatbota, kterému říkáme *Poradím*, tak, aby dokázal věrně imitovat přirozený rozhovor. Chatbot se ukázal jako neocenitelný pomocník, schopný ulehčit práci našim poradcům a zlepšit dostupnost služeb pro ty, kdo nás potřebují.

Velkou výhodou „robotického“ poradenství je jeho dostupnost v době mimo provoz poradny, tj. i v pozdním odpolední či večer, navíc nenutí klienty překonávat delší vzdálenosti (např. z venkova) nebo fyzické bariéry (např. u hendikepovaných osob) a šetří jim náklady za cestu. Vyhovuje také osobám s komunikačními bariérami (neslyšící, osoby s duševním onemocněním).

Velkou poctou pro nás byla nominace na celostátní Cenu inovace v sociálních službách, jejíž 2. ročník byl slavnostně vyhlašován v centru Škody

Auto v Kosmonosech. A i když jsme si vítěznou trofej nakonec neodvezli, získali jsme mnoho podnětů a inspirace pro další práci.

Soustředili jsme se především na to, aby mohl uživatel položit jakoukoliv otevřenou otázku, spadající do 13 oblastí občanského poradenství, a dostal relevantní odpověď. Pověstným „kamenem úrazu“ bylo rozpoznání otázky a její správné zařazení do tematické oblasti. I přes rozšíření synonymické možnosti a vytvoření trojstupňového filtru s návazností na tematický strom se řešením stalo až napojení na jazykové rozhraní ChatGPT. Ke konci roku proto začal převod naší znalostní báze na formát AI knowledge.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek, Ph.D., Mgr. Veronika Obrovská, Mgr. David Kosina, Mgr. Zuzana Hloušková.



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 a měli snadnější přístup k informacím;
- získali srozumitelné a dostatečné informace o tom, co jaké jsou možnosti řešení jejich problému;
- rozvíjeli své kompetence a díky tomu dokázali lépe získané informace využít pro hledání cest k odpovědnému, samostatnému a aktivnímu zvládnutí 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, diskrétní 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).

Aktivity v roce 2024

Největší zájem o odborné sociální poradenství se týká dluhové problematiky, rodinných či partnerských vztahů, bydlení a pracovních právních vztahů. Průměrný věk klientů je 45 let.

Název služby	Počet klientů	Počet úkonů
Občanská poradna HK	886	1365
Občanská poradna Jičín	715	1060
Občanská poradna Náchod	568	801
Kontaktní pracoviště Kostelec nad Orlicí	46	70
Kontaktní pracoviště Dobruška	34	41

Nadále se účastníme komunitního plánování sociálních služeb a díky tomu rozvíjíme spolupráci na řešení clientských případů. Navázali jsme spolupráce s Krajským policejním ředitelstvím pro dostupnější pomoc obětem trestných činů.

Vedle poradenských aktivit jsme rozvíjeli také přednáškovou činnost pro nejrozličnější subjekty (knihovny, základní školy, domovy pro seniory, MAS aj.), a to hlavně v rámci Týdnů vzdělávání dospělých. Celkem jsme uskutečnili 7 přednášek na Hradecku, Jičínsku, Náchodsku a Rychnovsku.



Již tradičně se účastníme formou stánku Dne pro rodinu či Dne sociálních služeb v Knihovně města Hradec Králové, Ochutnávky neziskovek v Jičíně nebo Dnů pro rodinu v Náchodě a 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 143 klientů, kterým bylo poskytnuto celkem 150 osobních, telefonických a e-mailových konzultací, přičemž 42 z nich představovaly zvlášť zranitelné oběti. V rámci projektu **Spotřebitelské poradenství** usilujeme o lepší informovanost občanů v otázkách, jak vymáhat svá spotřebitelská práva. Celkem jsme poskytli 317 konzultací. Zapojili jsme se opět do projektu **Innogy –**

energetická budoucnost s cílem rozvíjet finanční gramotnost (efektivní platby SIPO, inkaso) a hospodárné nakládání s energiemi (jak ušetřit, rizika při změně distributorů energie). Letos jsme se zaměřili na zvyšování finanční gramotnosti formou přednášky pro pěstouny. Pokračovali jsme v realizaci projektu **Senior**, jehož cílem je podpora seniorů v oblasti ochrany jejich lidských práv, zejména ochrana před zneužitím důvěry podvodníky, řešení otázek bydlení, dědictví nebo dluhů. Poradenství využilo celkem 238 osob starších 65 let. Pro imobilní klienty probíhá i terénně.

Klientům občanské poradny je poskytováno také **psychosociální poradenství**, které přispívá k řešení tíživé sociální situace klienta i jeho rodiny s cílem minimalizovat negativní dopady na sociální fungování klienta. Celkem se uskutečnilo 18 konzultací.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek, Ph.D., Mgr. Lucie Smutková, Ph.D., Mgr. Zuzana Hloušková, Renata Juričková. **HK:** Mgr. Veronika Semeráková, Mgr. Veronika Obrovská, Bc. Markéta Polívková. **JČ:** Bc. Lenka Holasová, DiS., Ing. Renata Jiráňková. **NA:** Mgr. Lenka Sedlářová, Bc. Tereza Vinterová. **Praxe:** Natálie Pištěková, Aneta Dušková.

V Z D Ě L Á V Á N Í

Třináctá komnata duše 3

Záměrem podcastů bylo rozšířit mezi veřejností povědomí o vybraných duševních onemocněních, případně napravit mylná přesvědčení o nich. Otevřená zpověď hostů každou besedu obohatila o neocenitelný osobní prožitek, ale i příklad, jak s určitým omezením plnohodnotně žít. Celkem vznikly 3 podcasty (schizoidní porucha a gameing, depersonalizace, transgender).

Pokračovali jsme v plnění obsahu webových stránek www.neblazni.info, kam jsme umístili užitečné informace pro osoby se zkušeností i jejich nejbližší okolí, jako např. kontakty na krizové linky a poskytovatele terapií, přehled legislativy k oblasti práv osob s duševním onemocněním, recenze populárně-naučné literatury s tipy



na cvičení či opatření a blog přinášející naše příběhy, zajímavé novinky, výzkumy apod.

Ve spolupráci se spolkem Sfinga jsme založili podpůrnou svépomocnou skupinu pro lidi se sociální úzkostí/fobií a pro všechny, které trápí nepříjemné pocity z pocitu ve společnosti. Skupina se scházela 2x měsíčně.

Ve spolupráci s psychologickou poradnou Dobromysl jsme uspořádali 3 „ochutnávky“ terapie s příběhem, založené na principech biblioterapie, kterých se zúčastnilo 29 osob.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek, PhD., Mgr. Zuzana Hloušková. *Dobrovolníci:* Jan P., Lea S., Nikola T.

SEBEROZVOJ

Sociální rehabilitace

Cílovou skupinou služby jsou dlouhodobě nezaměstnaní lidé, jejichž nezaměstnanost může být spojená s lehkým duševním onemocněním, věkem či fyzickým hendikepem, příp. smyslovým postižením. Každý klient prochází 6-12 měsíčním rehabilitačním programem, v rámci kterého se zdokonaluje a vzdělává v kvalifikačních a profesních dovednostech a sociálních kompetencích, jejichž absence může být překážkou pro uplatnění na trhu práce (zvládání krizových situací, umění jednat s lidmi, týmová spolupráce, posílení sebevědomí apod.) a připravuje se na přechod na otevřený trh práce.



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, zaměstnancům na pracovní cestě, účastníkům konferencí a veletrhů, studentům na přijímacích zkouškách apod. Apartmán má jednu ložnici, obývací pokoj s plochou TV, kompletně vybavený kuchyňský kout s pračkou, studijní kout, WC a koupelnu. Jeho velkou výhodou je umístění v centru města u významného dopravního uzlu (zastávka MHD) a blízko historického jádra. V rámci programu sociální rehabilitace v něm probíhá úklid. Celkem jsme zaznamenali 129 ubytovaných.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek, Mgr. Zuzana Hloušková, Vlasta Řeháčková, Monika Labíková, Zuzana Slabá.

DOBROVOLNICTVÍ



V rámci **Casa Pessoa** je uplatňován koncept socio-kulturní animace, utvářející model komunitní kavárny jako místa, kde se mohou realizovat mj. i místní dobrovolníci. Podařilo se udržet klubová i diskusní setkání (Čtenářský klub, Filmový klub, Čaj o šesté). Opět jsme zařadili přednášky věnované historii (Starověká Mezopotámie, Jan Palach), ale i aktuálním tématům (Fauna a flora Orlice, Jak se dělá rozhlas) a znovu jsme zkoušeli cosplay párty (Samhain) i nové formáty ochutnávky (volba kavárníka, kulinářský standup). Uskutečnili jsme rukodělné workshopy (kokedama, adventní věnce) a také výstavy obrazů (Bytosti, Absolventi CUA, Za sny). Proběhly folkové koncerty (The Lejzy Beans, Tymyáči, Crann, Jakub Marx, Iranon, Pianka) i večery exotické hudby (Flamenco night, Bossanova night).

Velmi oblíbenými zůstaly cestovatelské přednášky spojené s gurmánským zážitkem (Brazílie, Severní Vietnam, Madeira, Jordánsko, Chile, Španělsko, Zimbabwe).



O propagaci portugalské kultury se nadále snažíme čítárnou portugalské literatury, specialitami na menu, nebo vícedenním festivalem **Primavera Portuguesa (Portugalské jaro)**, který již tradičně zahrnoval koncert fada, ochutnávku vín, filmové projekce a cestovatelské přednášky a letos také speciální výstavu Příběhy portugalských vinic. Proběhly u nás pravidelné lekce francouzštiny a jedna vícedenní letní škola (kreativní psaní). V rámci inkubátoru sociálních podniků jsme uskutečnili přerod na vinárnu. Celkem jsme uvítali 938 návštěvníků,

z toho 497 žen a 407 mužů, 10 dětí a 61 seniorů.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek, PhD., Mgr. Zuzana Hloušková, Mgr. Jakub Voves, Pavlína Dvořáková, Nicole Neubauerová, Barbara Tkáčová, Kateřina Mejstříková. *Dobrovolníci:* Ing. Olga Klimešová, Mgr. Michal Vávra, PhDr. Lenka Neubauerová, Ph.D., Alice Králová. *Praxe:* Pavlína Puschová, Inés Fernández Castillas, Maria De La Losa.

HOSPODAŘENÍ ZA ROK 2024 (V CELÝCH KČ)

Výnosy celkem	5 967 791
Výnosy v členění dle činností	
Výnosy z hlavní činnosti	5 444 309
Výnosy z doplňkové činnosti	523 482
Výnosy v členění dle druhů	
Výnosy z vlastní činnosti	577 776
tržby za služby	427 906
tržby za výrobky a zboží	149 870
Ostatní jiné výnosy	0
jiné	0
Dotace a granty	5 384 015
MPSV (OP)	3 758 070
Ministerstvo spravedlnosti (OTČ)	219 582
Úřad práce	123 947
Královéhradecký kraj (OP)	723 016
Královéhradecký kraj (CCP)	36 400
Město Hradec Králové (OPHK)	213 000
Město Náchod (OPNA)	0
Město Kostelec nad Orlicí	0
Město Dobruška	0
Město Jičín (OPJC)	290 000
Město Hradec Králové (CCP)	20 000
Přijaté dary	6 000
Drobní dárci	6 000

Náklady celkem	5 892 454
Náklady v členění dle činností	
Náklady na hlavní činnost	5 488 295
Náklady na doplňkovou činnost	404 159
Náklady v členění dle druhů	
Spotřeba materiálu	75 603
Prodané zboží	74 861
Opravy	5 299
Cestovné tuzemské	45 336
Náklady na reprezentaci	3 985
Nájemné	650 116
Spotřeba energie	201 342
Služby	482 878
Mzdové náklady	3 278 523
Zákonné soc. pojištění	1 026 367
Zákonné soc. náklady	11 202
Daně a poplatky	10 880
Manka a škody, pokuty	12 000
Ostatní (bank. popl., pojištění)	14 062

Výsledek hospodaření	
Hosp. výsledek z hlavní činnosti	-43 986,23
Hosp. výsledek z doplňkové činnosti	119 322,79
Hospodářský výsledek celkem	75 336,56

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.Oprávký k dl. majetku celk.		0	0
B. Krátkodobý majetek celkem	1 005 266	1 157 150	
B.I. Zásoby celkem	12 005	0	
B.II. Pohledávky celkem	133 556	153 078	
1.Odběratelé	10 013	14 622	
4.Poskytnuté provoz. zálohy	109 484	130 727	
5.Ostatní pohledávky	3 50	5 230	
6.Pohledávky za zaměstnanci	2 500	2 500	
9.Ostatní přímé daně	0	0	
2.Nároky na dotace	7 909	0	
17. Jiné pohledávky	0	0	
18.Dohadné účty aktivní	0	0	
B.III. Krátkodobý fin. majetek	838 219	982 096	
1.Pokladna	13 728	739	
2.Ceniny	0	0	
3.Účty v bankách	824 491	981 357	
B.IV. Jiná aktiva celkem	21 487	21 976	
1.Náklady příštích období	21 487	21 976	
2.Příjmy příštích období	0	0	
AKTIVA celkem (A. + B.)	1 005 266	1 157 150	

PASIVA			
A.Vlastní zdroje celkem	367 539	442 876	
A.I.Jmění celkem	511 516	367 539	
1.Vlastní jmění	49 519	49 519	
2.Fondy	461 997	318 020	
A.II.Výsledek hospodaření celk.	-143 977	75 336	
B.Cizí zdroje celkem	637 727	714 274	
B.II. Dlouhodobé závazky celk.	0	0	
B.III.Krátkodobé závazky celk.	128 311	123 964	
B.III.1.Dodavatelé	17 283	20 396	
3. Přijaté zálohy	0	0	
4.Ostatní závazky	647	647	
5.Zaměstnanci	0	0	
6.Ostatní záv. vůči zam.	434	0	
7.Závazky k inst. SP a ZP	0	0	
9.Ostatní přímé daně	0	0	
10. Ostatní daně a popl.	463	558	
12. Závazky ke stát. rozp.	0	0	
17.Jiné závazky	0	0	
22.Dohadné účty pasivní	109 484	102 364	
B.IV. Jiná pasiva celkem	509 416	590 310	
B.IV.1.Výdaje příštích období	0	0	
2.Výnosy příštích období	509 416	590 310	
PASIVA celkem (A. + B.)	1 005 266	1 157 150	

Schváleno správní radou dne 30. 6. 2025