OBČANSKÉ PORADENSKÉ STŘEDISKO, o. p. s.

VÝROČNÍ NOVINY ZA ROK 2022

Posláním naší organizace je smysluplná 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

Již třetím rokem po sobě obtížně hledám slova, kterými bych uplynulý rok pochválil, neboť velké události vždy snadno zastiňují ty malé. Počátkem roku pominula pandemie Covid-19, která celému světu i nám obrátila život naruby. Místo ní však stránky zpravodajství začaly plnit zprávy o inflaci utržené z řetězu, pětinásobném zdražení energií a statisících ukrajinských uprchlíků, kteří v České republice hledali útočiště před ruskou invazí. To vše nás ovlivňovalo a museli jsme se s tím jak jako jednotlivci, tak jako organizace vyrovnávat.



V občanských poradnách jsme ve zvýšené míře řešili problematiku energetické chudoby a také rodinných a pracovních problémů. Dokončili jsme tvorbu znalostní báze pro poradenského chatbota, kterého plánujeme v roce 2023 nasadit do ostrého provozu, a pokud zajistíme financování, chceme rozvíjet také poradenství poskytované voicebotem. Pomalu roste zájem o mediaci, kterou soudy začínají více využívat zejména v rodinných sporech. Velmi překvapivý je zájem o ubytovací služby Studia Voluntário, kde vzrostla průměrná obložnost na 65%. Také návštěvnost ClubCafé Pessoa se vrátila na předcovidovou úroveň a ještě ji předčila. Ve všech programech se poštěstilo udržet počty pracovníků, přičemž se dařilo i hospodářsky, takže už druhý rok po sobě vykazujeme mírný zisk. Tento trend si chceme udržet i do budoucna.

Jan Hloušek, ředitel

OBČANSKÉ PORADENSKÉ STŘEDISKO, o. p. s.

Program

P O R A D E N S T V Í

Pokračovali jsme jako aplikační partner Univerzity Hradec Králové v realizaci projektu **Využití prvků umělé inteligence při poskytování odborného sociálního poradenství**, jenž byl finančně podpořen z prostředků TAČR. Cílem projektu je vytvoření komunikační platformy typu chatbot (případně i voicebot) schopné poskytování odborného sociálního poradenství ve 13 oblastech: bydlení, zaměstnání, rodina, spotřebitelství, dluhy, sociální podpora a dávky, majetkové a sousedské vztahy, daně a poplatky 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 a chatbot byl schopen adekvátně zareagovat a odpovědět. Velkou výhodou „robotického“ poradenství je jeho dostupnost v době, která víc vyhovuje klientům, tj. i v pozdním odpoledni či večer, 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 2022 jsme naplnili znalostní bázi chatbota pro všechny tematické oblasti a proběhlo další testování chatbota ze strany studentů a zaměstnanců Ústavu sociální práce UHK. Na půdě UHK jsme pak výsledky projektu prezentovali na speciální konferenci v rámci Hradeckých dnů sociální práci. Veřejnost si mohla dialog s chatbotem vyzkoušet v rámci Noci vědců.

Realizační tým

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

OBČANSKÉ PORADENSKÉ STŘEDISKO, o. p. s.

Program

P O R A D E N S T V Í

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 sepis 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 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, 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 atd.).

Aktivity v roce 2022

Největší zájem o odborné poradenství se týká oddlužení rodiny a majetkoprávních vztahů. Nadále se účastníme komunitního plánování sociálních služeb a díky tomu rozvíjíme spolupráci ve prospěch řešení klientských případů. Zapojili jsme se formou stánku do programu Dne země v Knihovně města Hradec Králové, Ochutnávky neziskovek v Jičíně nebo do Dnů pro rodinu v Náchodě. Kromě svých poradenských aktivit realizujeme přednáškovou činnost v rámci Týdne vzdělávání dospělých a v důsledku navazování profesních vztahů s dalšími organizacemi dochází ke stále vyššímu zájmu o realizaci přednášek na míru. Celkem jsme uskutečnili 5 přednášek pro Hradecko, 2 pro Jičínsko a 8 pro Náchodsko.

Název služby	*Počet klientů*	*Počet úkonů*
Občanská poradna HK	921	1139
Občanská poradna Jičín	664	933
Občanská poradna Náchod	533	699
Kontaktní pracoviště Kostelec nad Orlicí	43	44
Kontaktní pracoviště Dobruška	37	40



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 159 klientů, kterým bylo poskytnuto celkem 163 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** usilujeme o lepší informovanost občanů v otázkách, jak vymáhat svá spotřebitelská práva. Za rok jsme poskytli 319 konzultací a uskutečnili tři kontaktní přednášky pro veřejnost (v HK, Jičíně a Náchodě), zaměřené na ochranu spotřebitele a bezpečné nakupování na internetu.
Zapojili jsme se také do projektu **Innogy – energetická budoucnost** s cílem rozvíjet finanční gramotnosti, řešení dluhů a hospodárného nakládáním s energiemi. Jedna přednáška proběhla v rámci projektu **Senior**, jehož cílem je podpora seniorů v oblasti ochrany jejich lidských práv (Internetová bezpečnost). Poradenství v rámci tohoto projektu využilo celkem 96 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 67 úkonů.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek, PhD., Bc. Veronika Semeráková, Mgr. Veronika Obrovská, Bc. Anna Procházková, Dis., Mgr. Lenka Sedlářová, Mgr. David Kosina, Bc. Pavla Procházková, Bc. Tereza Vinterová, Ing. Renata Jiránková, Mgr. Zuzana Hloušková, Renáta Juričková, Mgr. Jan Kratochvíla. *Praxe:* Bc. Kateřina Picková, Anna Hrachová, Eliška Johnová.

OBČANSKÉ PORADENSKÉ STŘEDISKO, o. p. s.

Program

V Z D Ě L Á V Á N Í

Třináctá komnata duše

Záměrem cyklu besed bylo rozšířit mezi veřejností povědomí o některých duševních onemocněních, případně zlomit nějaká mylná přesvědčení o nich. Každá beseda začínala krátkou prezentací o daném onemocnění, následovalo interview s hostem a hlavně diskuse.



Celkem 6 besed (poruchy příjmu potravy, OCD, schizofrenie, spánková deprivace, hraniční porucha osobnosti, úzkostná porucha) se zúčastnilo 96 návštěvníků. Prostřednictvím zpětnovazebních dotazníků jsme vyhodnocovali dopad každé z besed. Snažili jsme se předat nejen základní informace o daném onemocnění, ale především tipy jak pomoci, případně kam se obrátit, když člověk hledá pomoc, ať už pro sebe nebo někoho blízkého. Mezi posluchači byli lidé se zkušeností, odborníci, ale i veřejnost bez zkušenosti a mnohdy bez informací. Přítomní hosté - lidé se zkušeností každou besedu obohatili o své vlastní prožitky, a tak vznikla zcela jiná atmosféra, v níž se nikdo necítil nepříjemně, nebál se vyjádřit či zeptat.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek, PhD., Mgr. Zuzana Hloušková, Bc. Helena Révay. *Dobrovolníci:* Sára B., Michal K., David H., Helena R., Helena V., Pavlína F.

OBČANSKÉ PORADENSKÉ STŘEDISKO, o. p. s.

Program

D O B R O V O L N I C T V Í

V rámci **ClubCafé Pessoa** je uplatňován koncept socio-kulturní animace, utvářející model komunitní kavárny jako místa, kde se mohou realizovat mj. i místní dobrovolníci. Podařilo se obnovit měsíční klubová setkání (Čtenářský klub, Deskohraní), stejně tak i diskusní aktivity (Filmový klub, literární besedy, Čaj o šesté, Africký večer). Opět jsme realizovali cestovatelské přednášky zaměřené na kulturu, přírodu a tradice cizích zemí (Portugalský korek, Evropské katedrály), dle možností spojené také s gurmánským zážitkem (Arménie, Tenerife, Nizozemí, USA). Proběhly dva workshopy (přírodní barvení vajec, adventní věnce), stálý prodej malovaných hrnků, výstavy obrazů (Dotek přírody, Výstava paličkovaných výrobků, Slunce v duši) a folkové koncerty, přičemž k těm nejúspěšnějším patřilo vystoupení kapely Crann na svátek sv. Patricka. O propagaci portugalské kultury se nadále pokoušíme rozšířenou čítárnou portugalské literatury, specialitami na menu, nebo festivalem **Primavera Portuguesa (Portugalské jaro)**.



Již tradičně zahrnoval koncert fada, ochutnávku vín, besedy, cestovatelské přednášky (vypravili jsme se až na ostrov sv. Tomáše) a filmové projekce, na které se přišlo podívat celkem 72 osob. Uskutečnili jsme uměleckou artedílnu Malování duše zahrnující 8 tematických lekcí, do které docházelo 6 účastnic. Podařilo se naplnit i druhý běh Kurzu paličkování, kterého se zúčastnilo 7 osob. Založena byla také svépomocná skupina Hraničáři pro osoby s diagnózou BPD, která se konala pravidelně 2 x měsíčně. Celkem jsme zaznamenali 833 návštěvníků, z toho 506 žen a 284 mužů, 13 osob do 18 let a 47 seniorů.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek, Ph.D., Mgr. Zuzana Hloušková, Renáta Juričková, Mgr. Kristýna Vokrouhlíková, Bc. Helena Révay, Pavlína Dvořáková, Max Novák, Mgr. Tereza Nyklíčková. *Dobrovolníci:* Vojtěch Erbrt, Michal Vávra, Ing. Josef Potoček, David Franc, Radka Žaludová, Eliška Skalníková, Ing. Karel Kerekeš, PhDr. Lenka Neubauerová, Ph.D. *Praxe:* Bc. Renata Jiránková.

OBČANSKÉ PORADENSKÉ STŘEDISKO, o. p. s.

Program

S E B E R O Z V O J

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.

Realizační tým

Mgr. Zuzana Hloušková, Mgr. Kristýna Vokrouhlíková.



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, kompletně vybavený kuchyňský kout (nově i s pračkou), studijní kout, WC a koupelnu. Jeho velkou výhodou je umístnění v centru města u významného dopravního uzlu (zastávka MHD). V rámci programu sociální rehabilitace v něm probíhá úklid. Celkem jsme zaznamenali 478 ubytovaných.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek, Ph.D., Renata Juričková, Simona Lulková, Monika Koppová.

HOSPODAŘENÍ ZA ROK 2022 (V CELÝCH KČ)

Výnosy celkem	**5 631 739**
Výnosy v členění dle činností	
Výnosy z hlavní činnosti	5 265 660
Výnosy z doplňkové činnosti	366 079
Výnosy v členění dle druhů	
Výnosy z vlastní činnosti	**449 041**
tržby za služby	366 207
tržby za výrobky a zboží	82 834
Ostatní jiné výnosy	**14 913**
jiné	14 913
Dotace a granty	**5 157 786**
MPSV (OP)	3 537 969
Ministerstvo spravedlnosti OTČ)	437 468
Úřad práce	0
Královéhradecký kraj (OP)	0
Královéhradecký kraj (CCP)	14 200
Město Hradec Králové (OPHK)	241 000
Město Náchod (OPNA)	42 000
Město Kostelec nad Orlicí	40 000
Město Dobruška	0
Město Jičín (OPJC)	247 000
TAČR - UHK	598 149
Přijaté dary	**10 000**
Drobní dárci	10 000

Náklady celkem	**5 572 245**
Náklady v členění dle činností	
Náklady na hlavní činnost	5 364 594
Náklady na doplňkovou činnost	207 651
Náklady v členění dle druhů	
Spotřeba materiálu	91 407
Prodané zboží	57 688
Opravy	22 821
Cestovné tuzemské	46 348
Náklady na reprezentaci	14 280
Nájemné	534 484
Spotřeba energie	204 808
Služby	311 940
Mzdové náklady	3 255 041
Zákonné soc. pojištění	1 000 208
Zákonné soc. náklady	10 918
Daně a poplatky	200
Manka a škody, pokuty	2 877
Ostatní (bank. popl., pojištění)	19 225

Výsledek hospodaření	
Hosp. výsledek z hlavní činnosti	-98 934,30
Hosp. výsledek z doplňkové činnosti	158 428,58
Hospodářský výsledek celkem	59 494,28

BILANCE

AKTIVA	Začátek období	Konec období
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		
B.I. Zásoby celkem	11 392	6 825
B.II. Pohledávky celkem	32 867	115 881
1.Odběratelé	9 135	2 468
4.Poskytnuté provoz. zálohy	17 880	107 564
5.Ostatní pohledávky	3 351	3 349
6.Pohledávky za zaměstnance	2 500	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	631 060	1 141 228
1.Pokladna	29 623	14 265
2.Ceniny	260	0
3.Účty v bankách	601 177	1 126 963
B.IV. Jiná aktiva celkem	24 145	20 235
1.Náklady příštích období	24 145	20 235
2.Příjmy příštích období	0	0
AKTIVA celkem (A. + B.)	**699 467**	**1 284 170**

PASIVA		
A.Vlastní zdroje celkem	452 022	511 516
A.I.Jmění celkem	395 313	452 022
1.Vlastní jmění	49 519	49 519
2.Fondy	345 794	402 502
A.II.Výsledek hospodaření celk.	56 708	59 494
B.Cizí zdroje celkem	247 444	772 653
B.II. Dlouhodobé závazky celk.	0	0
B.III.Krátkodobé závazky celk.	247 444	156 199
B.III.1.Dodavatelé	42 221	3 160
3. Přijaté zálohy	53 055	53 055
4.Ostatní závazky	16 706	635
5.Zaměstnanci	-1 272	0
6.Ostatní záv. vůči zam.	490	120
7.Závazky k inst. SP a ZP	0	0
9.Ostatní přímé daně	1 485	0
10. Ostatní daně a popl.	0	569
12. Závazky ke stát. rozp.	72 348	0
17.Jiné závazky	0	0
22.Dohadné účty pasivní	62 410	0
B.IV. Jiná pasiva celkem	0	616 454
B.IV.1.Výdaje příštích období	0	1 183
2.Výnosy příštích období	0	615 271
PASIVA celkem (A. + B.)	**699 467**	**1 284 170**

Schváleno správní radou dne 30. 6. 2023