

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Alla Mozharivska

882 5016

DESET LET OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ

Obor:

Forma studia:

Akademický rok:

Vedoucí diplomové práce:

Oponent diplomové práce:

Datum obhájení:

Výsledek obhajoby:

Sociální práce

Prezenční

2006/ 2007

Prof. JUDr. Igor Tomeš, CSc.

.....

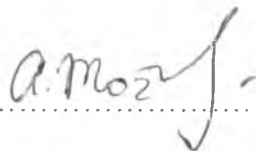
.....

.....

PROHLAŠUJI,
že tuto předloženou diplomovou práci jsem vypracovala zcela samostatně a cituji
v ní veškeré prameny, které jsem použila.

V Praze, 29.července 2007.

Podpis:


.....

Obsah

	Úvod	3
1.	Vývoj pojetí občanského poradenství	5
1.1	Pojem občanské poradenství	5
1.2	Vymezení činnosti občanské poradny	9
1.3	Dokumenty a interní normy občanského poradenství	11
2.	Proces zakotvení občanského poradenství v legislativě České republiky	14
2.1	Legislativní stav na začátku devadesátých let	14
2.2	Legislativní stav po 1998	16
2.3	Legislativní stav po roce 2006	20
2.4	Systémové zakotvení OP	23
3.	Vývoj činnosti OP od vzniku jednotlivých poraden po současnost	24
3.1	Vývoj teritoriální sítě občanských poraden a jejich provozní kapacita	24
3.2	Změny a posuny tematických akcentů v procesu působení občanských poraden	33
4.	Typologie OP dle zřizovatele	52
4.1	OP jako součást církevního zařízení	53
4.2	OP jako dílčí součást NNO	57
4.3	OP jako samostatné občanské sdružení	61
4.4	Porovnání všech zmiňovaných typů OP	65
5.	Projektová činnost občanských poraden	67
5.1	Celorepublikové projekty	69
5.2	Regionální projekty	80
5.3	Lokální projekty	85

6.	AOP - záruka kvality poskytovaných služeb	91
6.1	Vznik a vývoj Asociace občanských poraden	91
6.2	Asociace občanských poraden jako garant kvality občanského poradenství	93
6.3	Priority činnosti Asociace občanských poraden v současnosti	97
6.4	Spolupráce s partnery v ČR	106
7.	Pozice OP mezi organizacemi poskytujícími odborné sociální poradenství	113
7.1	Zařazení občanských poraden do stávající sítě sociálních poradenských služeb	113
7.2	Občanské poradny ve srovnání s jinými poradenskými pracovišti	114
	Závěr	118
	Seznam použité literatury	120

Úvod

Tato studie byla vypracována jako diplomová práce z oboru sociální práce. Jejím tématem je analýza vývoje občanského poradenství v letech 1997 – 2007 jako zcela nové sociální služby. Práce mapuje proces etablování této služby od prvotní občanské iniciativy k jedné z nízkoprahových odborných služeb. Cílem této práce bylo zjistit k jakým kvalitativním změnám došlo v občanském poradenství v minulém období.

V první části se budu zabývat změnami ve vymezení obsahu pojmu občanské poradenství v minulých deseti letech a také dalšími souvislostmi, které vedly k jeho zakotvení v legislativě. Vycházím z předpokladu, že občanské poradny zaplňují mezeru v nabídce služeb sociálního poradenství a na rozdíl od jiných úzce specializovaných poraden působí jako širokospektrálně zaměřená bezplatná odborná pracoviště snadno dostupná občanovi, který se ocitl v tíživé životní situaci

Dále pak se zaměřím na specifika rozšiřování sítě poraden, na změny a posuny tematických akcentů poradenských služeb. Povšimnu si též významných projektů, které ovlivňovaly strukturu poskytovaných informací a vedly k regionální specializaci vybraných pracovišť. Pozornost bude věnována i procesu vzniku Asociace občanských poraden jako koordinačního, konzultačního a metodického centra občanského poradenství. Budu se zabývat otázkou, zda vznik toho zastřešujícího orgánu přispěl ke stabilizaci sítě občanských poraden a také rozvoji odborné úrovně služeb jednotlivých poraden. V závěrečné kapitole se budu zabývat stávající pozici občanských poraden mezi dalšími pracovišti

poskytujícími sociální poradenství.

Při zpracovávání materiálů jsem vycházela z údajů, které byly shromážděny pomocí souboru analytických metod, jež se skládá z analýzy dokumentů, analýzy statistických dat a dotazníkového šetření, na který navazují polostandardizované rozhovory se zaměstnanci vybraných občanských poraden.

1. Vývoj pojetí občanského poradenství

1.1 Pojem občanské poradenství

Dříve než se pokusím osvětlit pojem občanská poradna a stanovit rozsah její činnosti, je třeba upřesnit základní pojmy jako například: poradenství obecně, sociální poradenství, základní a odborné sociální poradenství. Ty budu dále používat v uvedeném smyslu v následujících kapitolách.

Při vymezení obsahu základních pojmů v oblasti sociálního poradenství se vedou spory o jejich přesné definování. I obecný pojem poradenství je chápán různými způsoby. „Jde o výměnu informací mezi tím, kdo radí – poradcem – a tím, kdo rady přijímá – klientem. V tomto případě pojem informace není chápán pouze jako zpráva nebo údaj, ale i jako forma poučení“ (Úlehla, 1996). Poradenství může být také chápáno jako „metoda redukování emocionálního napětí, proces učení, popřípadě i metoda pomoci člověku při řešení problému a při hledání nových, přiměřenějších forem života“ (Hartl, 1995), nebo jako „prostředek, jehož pomocí klient může získat nový pohled na sebe sama a na druhé lidi a také nové dovednosti“ (Matoušek, 2003).

Vycházejme z Hartlova předpokladu, že obecně je úkolem poradenství pomáhat občanům ve složitých, a někdy i přímo problematických fázích i oblastech jejich života. Vedle komerčního, tedy placeného, rozlišujeme poradenství sociální, tedy bezplatné. Ve druhém zmiňovaném smyslu je tak úkolem poradenství zdarma či za symbolický poplatek pomoci občanům při řešení tíživých sociálních situací, do nichž se oni sami, popřípadě jejich příbuzní dostávají.

Je zřejmé, že sociální poradenství by mělo zahrnovat jak součást preventivní, směřující k odstraňování příčin či nepříznivých podmínek nebo k předcházení jejich vzniku, tak součást nápravnou, která se snaží o řešení problému jednotlivce i jeho rodiny, popřípadě o zmírnění důsledků z nich vyplývajících.

V zájmu státu je, aby občané využívali poradenství především preventivně dříve než se nepříznivá situace vyhrotí tak, že je třeba vnější intervence. Proto vzniká soustava poradenských pracovišť různě tematicky zaměřených.

Dle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. rozlišujeme sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Sociální poradenství zahrnuje základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. V rámci základního sociálního poradenství mohou občané získat potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace a mají na něj vždy nárok. Odborné sociální poradenství je poskytováno tematicky dle potřeb jednotlivých sociálních skupin například v manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí, také v občanských poradnách. Odborné sociální poradenství zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Tento druh poradenství zahrnuje základní činnosti jako zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

V českém kontextu není pojem odborného sociálního poradenství tak explicitně vymezen jako u slovenských

kolegů, kteří poukazují, že specifikem tohoto druhu poradenství je zejména jeho zaměření na „zjištění rozsahu a charakteru hmotné, případně sociální nouze, na zjištění příčin jejího vzniku, na poskytnutí odborných informací o možnostech řešení hmotné či sociální nouze a na směrování občana při volbě a uplatnění forem sociální pomoci“ (Zákon č.195/1998 Zb. o sociální pomoci).

Mezi služby odborného poradenství bylo nově zařazeno i občanské poradenství, byť není úzce tematicky zaměřeno na jednu sociální skupinu, nýbrž se snaží reagovat na potřeby různých skupin v místě svého působení.

Občanské poradenství patří mezi služby, které vznikly v devadesátých letech. Při popisování současného významu vycházíme z definice dle Slovníku sociální práce (Matoušek, 2003). Český pojem navazuje na anglické „counselling“, tj. poradenství. Poskytuje se bezúplatně a okamžitě jakémukoliv zájemci. Má dva základní cíle. V první řadě by měl získat klient prospěch v náročné životní situaci či se v ní alespoň zorientovat, aby se dostal na udržitelnou úroveň. Ve druhém plánu by mělo poradenství poskytovat samosprávě a státním orgánům informační servis o nedostacích v síti poskytovaných sociálních služeb a na nedostatky v legislativě. Dalším možným výstupem by mohlo být zapojení občana do aktivit svépomocných skupin či alespoň komunikace s nimi.

Tato poradenská služba je dostupná prostřednictvím občanských poraden. Vyjdeme z téhož zdroje jako výše. Občanská poradna vychází z anglického „Citizen consultation centre“, tj. občanské poradenské středisko“. Jedná se instituci zaváděnou v České republice jako nezávislá nestátní organizace dle západního vzoru, především dle

britské zkušenosti (poradny CAB). Fungují jako nízkoprahová zařízení, v nichž by se mělo každému zájemci dostat pomoci při řešení sociálních a právních problémů. Poradna patří mezi lokální komunitní zařízení, vedle profesionálů zde působí i dobrovolníci. Poradci jsou školeni v rámci jednotně koordinovaných seminářů tak, aby byla zajištěna standardní úroveň poskytovaných služeb dle závazných dokumentů Asociace občanských poraden (AOP).

Klienti se obracejí na občanskou poradnu nejčastěji v otázkách bydlení, rodinných záležitostí, majetkoprávních vztahů, pracovního práva, sociálních dávek, práv spotřebitelů a zadluženosti domácnosti.

V dokumentech Asociace občanských poraden je zřejmý proces vývoje tohoto termínu, byl zaznamenán posun ve vnímání pojmu vůči veřejnosti od britského modelu „občan radí občanu“, jak bylo poradenství prezentováno koncem devadesátých let, k jeho dnešnímu pojetí jako odborná služba.

Aktuální pojetí zaznělo na pracovní schůzi zástupců občanských poraden AOP konané na Velehradě v červenci 2004. Občanské poradenství je profesionální pomoc lidem v obtížných životních situacích a je založeno na principech bezplatnosti, diskrétnosti, nestrannosti a nezávislosti. Vzhledem k tomu, že obtížnou situaci vnímá každý člověk individuálně, je poradna otevřena všem lidem bez rozdílu, pokud se vnímají v obtížné životní situaci. Zřetelně zaznělo, že občanské poradenství spočívá především ve zplnomocňování a podpoře klienta při řešení jeho obtížných životních situací.

Občanské poradenství lze také označit jako právní službu v tom smyslu, že poradci pracují s odbornými

právními informacemi. Důležité je, že kromě předávání právních informací zahrnuje občanské poradenství nadstavbu v podobě práce s klientem.

Pojem občanské poradenství se u nás se vyvíjel od převzetí anglického označení občanské poradny, tj. Citizen Advice Bureaux k dnešní legislativní úpravě, zakotvené v zákoně o sociálních službách a vnitřních dokumentech AOP. Občanské poradenství představuje jednu z odborných sociálních služeb, jejichž hlavní náplní je pomoc všem občanům v obtížných životních situacích.

Shrnu-li výše uvedené poznatky, lze chápat pojem občanská poradna jako pracoviště, jenž poskytuje širokospektrální profesionální sociální poradenství a jehož „cílem je zajistit, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby a na základě analýzy dotazů občanů upozorňovat příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a neřešené problémy občanů, a tím přispívat ke zlepšení služeb a fungování úřadů na místní a celostátní úrovni“ (AOP, 2004).

1.2 Vymezení činnosti občanské poradny

Občanská poradna slouží jako jedno z nízkoprahových poradenských pracovišť, kde jsou poskytovány odborné informace občanům v tíživé životní situaci. Vedle poskytování informací OP zajišťuje též poradensky - koordinační činnost v řešení složitějších problémů, které se týkají různých témat a dotýkají se tak oborů různě zaměřených poraden. Občan by tak měl získat přehled

o možnostech řešení jeho situace, aniž by musel některou z otázek řešit několikrát na různých tematických úrovních, respektive s několika odborníky.

Úkolem OP je napomáhat občanům, aby se mohli samostatně, na základě všech potřebných informací (včetně znalosti zákonných práv a povinností), rozhodnout a nést patřičnou zodpovědnost za své jednání. Občanský poradce tedy v žádném případě neřeší problémy za občany, naopak udržuje si trvalý odstup od řešené problematiky a nabízí vždy několik možností řešení. Vystupuje jako nezávislý poradce, který poskytuje informace nestranně, diskrétně a bezplatně. Nemůže občana zastupovat právně, ale může mu poskytovat konzultace kdykoliv, neví-li si ten rady.

Občanská poradna působí jako širokospektrální a nízkoprahová poradenské pracoviště poskytující všeobecné informace týkající se sociální oblasti. K jejím důležitým funkcím též patří poskytování podnětů orgánům státní správy a samosprávy ke zlepšování životních podmínek občanů.

Závěrem této kapitoly dodejme, že občanská poradna by neměla být jenom pouhým zprostředkovatelem obecných informací, ale má veškeré předpoklady vystupovat i v roli aktivního sociálního subjektu, jenž je schopen na základě vlastní analýzy řešených sociálních problémů poskytovat podněty ke zkvalitňování sociální politiky státu a místních orgánů.

1.3. Dokumenty a interní normy občanského poradenství

Každá OP je povinna dodržovat závazná pravidla činnosti obsažená v základních závazných dokumentech pro všechny členské poradny AOP. Mezi tyto dokumenty patří Stanovy Asociace občanských poraden, Minimální standardy kvality OP, Charta občanských poraden, Etický kodex občanského poradce a další texty podporující obraz solidně fungující organizace založené na zřetelně a daných pravidlech činnosti.

Ve stanovách Asociace občanských poraden jsou definovány cíle činnosti AOP, její organizační a funkční struktura apod. Mezi nejdůležitější cíle patří například sdružování organizací provozujících občanské poradny v České republice a občany a organizace podporující rozvoj a principy občanského poradenství. AOP rovněž podporuje vznik nových a rozvoj stávajících občanských poraden a jejich regionálních struktur prostřednictvím poskytování pracovištím profesních podpůrných služeb. AOP zabezpečuje finanční stabilitu sítě, kontroluje naplňování standardů kvality občanskými poradnami a zároveň jim napomáhá k plnění těchto standardů. Propaguje a reprezentuje cíle sdružení a jejich členů při jednání s organizacemi na národní a mezinárodní úrovni. Realizuje přednáškové, vzdělávací, školicí, konzultační, expertní služby pro veřejnost, státní a nestátní organizace. Vytváří a poskytuje odborný a metodický materiál z oblasti své činnosti.

Minimální standardy kvality byly schváleny na valné hromadě AOP v únoru 1998 s cílem zajistit jednotnou nabídku základních služeb občanských poraden sdružených v AOP.

V těchto standardech kvality občanských poraden AOP jsou popsány pravidla fungování poraden vymezující obecné okruhy jejich činnosti a garantovaný rámec kvality poskytovaných informací (aktuálnost, správnost, věcnost apod.) a jsou závazné pro všechny členské poradny. Upravují cíl činnosti, principy, činnost a služby poraden, poradenský proces a postup při vyřizování stížností. Přestože Minimální standardy byly ve své době velmi pokrokovým nástrojem, musely být přehodnoceny tak, aby vyhovovaly aktuálním podmínkám, požadavkům a korespondovaly s procesem zavádění Minimálních standardů kvality sociálních služeb České republiky. Nová verze standardů byla schválena výborem AOP v červnu roku 2002. Prostřednictvím Minimálních standardů se občanské poradny přihlásily ke kvalitě, k tomu, že svým klientům chtějí poskytovat kvalitní a srovnatelné poradenství v rámci celé sítě. AOP získala nástroj, který slouží k prověření kvality služeb jednotlivých poraden a především k jejich podpoře. AOP tak získala možnost být garantem kvality celé poradenské sítě. Vytvořené Minimální standardy a nová metodika jejich hodnocení byly prověřeny v rámci pilotních kontrol v průběhu července až září 2002. Většina poraden velmi dobře uspěla. Proběhla i podpora jednotlivým poradnám tak, aby v druhém kole uspěly co nejlépe a mohl jim být vystaven certifikát kvality.

Dalším důležitým dokumentem vztahujícím se ke kvalitě služeb je Charta občanských poraden, která byla publikována v roce 1998. Ta zachycuje mimo jiné zásady přístupu ke klientům občanských poraden, které jsou závazné pro všechny členské poradny AOP, statut OP, rozsah a obsah poskytovaných informací. Občanská poradna zachovává důvěrnost sděleného problému a bez souhlasu klienta nesmí být poskytnuty

podrobnosti jeho dotazu dalším osobám mimo poradnu. Klient má právo vystupovat v občanské poradně anonymně. Členská poradna AOP je nezávislé pracoviště, které poskytuje informace dle jednotné informační databáze a jednotné metodiky, včetně kontroly činnosti konkrétní poradny. Veškeré poskytované služby musí být nestranné a neutrální a podávány s ohledem na klientovu situaci. O všech dotazech klientů a rozhovorech jsou vedeny záznamové archy, které slouží ke statistickému zpracování a následné aktualizaci databáze řešených případů.

Mezi základní dokumenty v neposlední řadě patří Etický kodex občanských poradců, který zachycuje pravidla chování občanských poradců vůči klientům. Ti by měli zachovávat vůči klientům naprostou diskrétnost a nestrannost. Do archů se zaznamenávají osobní údaje pouze se souhlasem klienta. Ten má právo vyplnit dotazník, kde vyjádří svoji spokojenost s poskytnutou službou. Žádné informace nejsou poskytovány dalším orgánům a institucím, vyjma případů, kdy by se mohlo jednat o napomáhání trestnému činu.

Vedle základních dokumentů byly zpracovány mimo jiné Průvodce Standardy kvality AOP, v němž byla vyložena kritéria jednotlivých standardů, texty týkající se kontroly kvality jako Kontrolní řád AOP, Metodika hodnocení kontrol. Naplňování všech publikovaných materiálů by mělo vést ke zvyšování kvality služeb poskytovaných občanskými poradnami a ke stabilizaci poraden jako významného sociálního poradenského pracoviště..

2. Proces zakotvení občanského poradenství v legislativě ČR

2.1 Legislativní stav na začátku devadesátých let

Problematika sociálních služeb byla do letošního roku, kdy vstoupil v platnost zákon o sociálních službách, upravena několika staršími právními předpisy. Tyto předpisy sice umožňovaly osobám, jež nebyly schopny si zabezpečit vlastní životní potřeby vlastními silami či s pomocí členů své rodiny, poskytnout některé typy služeb, zejména ústavní péči či pečovatelskou službu, nicméně na většinu moderních typů a forem sociálních služeb právní řád České republiky nepamatoval.

Poskytování sociálních služeb, tedy nepřímo i občanského poradenství, spadal do zákona o sociálním zabezpečení č.100/1988 Sb. V tomto zákoně (konkrétně v části třetí, vymezující sociální péči) se uvádí, že v oblasti sociální péče stát zajišťuje poradenskou a výchovnou činnost, zejména výchovu k odpovědnému rodičovství, k upevňování rodinných vztahů a k vzájemné pomoci mezi občany, především pomoci občanům těžce zdravotně postiženým a starým. Konkrétně se pak poskytování výchovné a poradenské péče vymezovalo v dalších ustanoveních tohoto zákona, která členila poskytování sociální péče podle příslušnosti k určité sociální skupině.

Další právní normy, například: zákon ČNR č.114/1988 Sb. o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, vyhláška MPSV ČR č.182/1991 Sb., kterou se

prováděl zákon o sociálním zabezpečení a zákon č.210/1991 Sb. o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, vymezovaly, že poskytování dávek bylo v kompetenci příslušných státních orgánů a v otázkách sociálních služeb a péče mohly být osloveny i další organizace, především z neziskového sektoru, které nezajišťují navýšení dávek, ale doplnění a rozšíření spektra nabídky sociálních služeb.

Již počátkem devadesátých let začala vznikat první verze věcného návrhu zákona o sociální pomoci, která měla zohlednit nově vznikající služby. Na jaře 1995 předložila vláda České republiky Poslanecké sněmovně Parlamentu ČR k projednání návrh zásad zákona o sociální pomoci.

Sociální pomoc byla chápána jako poskytování věcné dávky nebo služby za určitých podmínek a na základě definovaných kritérií a průzkumu majetkových poměrů jednotlivcům nebo rodinám, které se nacházejí na spodní hranici příjmového žebříčku, případně pod určitou úrovní sociálního minima.

Sociální služby byly v tomto návrhu rozděleny do dvou základních skupin, a to na služby sociální péče a služby sociální intervence. Službami sociální péče se rozuměla podpora soběstačnosti klientů zabezpečením základních životních potřeb, tj. zajištění stravy, bydlení, základní hygieny, údržby domácnosti a kontaktů se společenským prostředím. Služby sociální intervence měly sloužit především jako činnost preventivního charakteru poskytující okamžitou a nezbytnou pomoc při začleňování do společnosti osob, které se přechodně ocitli nebo žijí v mimořádně obtížných poměrech, případně jejichž způsob života by mohl vést ke konfliktu s majoritní společností. Mezi tyto služby

byly zařazeny poradenské služby, terénní sociální práce, socioterapie, krizová pomoc, zabezpečení podmínek na přežití. Poradenství bylo v tomto návrhu vymezeno obecně v rámci definice poraden, přičemž v textu se promítaly některé ze zásad, které později občanské poradenství vzalo za své například důraz na samostatnost klienta při výběru způsobů řešení jeho tíživé situace.

Nově oproti dobovému stavu by měli mít příjemci možnost volby pro ně vhodné sociální služby i jejího poskytovatele. Zvolenou službu by měli hradit přímo, a to jak z vlastních finančních prostředků, tak i z nově připravované dávky - příspěvku na péči. Služby by měly být poskytovány jak státními, tak i nestátními organizacemi. Nezbytnou podmínkou pro jejich činnost by mělo být získání registrace od okresního úřadu, popřípadě od MPSV ČR.

Návrh zákona vláda neprojednala, jelikož již v tomto stadiu rozpracovanosti vzbudil množství kritiky především v řadách odborné veřejnosti. Nebyla zajištěna například bezpečnost přechodu na nový systém, nebylo garantováno, že občan bude mít reálnou možnost požadovanou službu získat. Bylo proto přistoupeno k vypracování nového návrhu.

2.2 Legislativní stav po 1998

Kritická odezva především z řad poskytovatelů sociálních služeb byla zapracována do nového věcného záměru zákona o sociální pomoci, který vláda schválila na začátku roku 1998. V návaznosti na předchozí legislativní kroky MPSV ČR vypracovalo verzi, kde mimo jiné již reagovalo i na přibližování českého právního řádu právu Evropské unie.

Cílem připravovaného právního předpisu bylo vytvoření dostupného a efektivního systému poskytování sociálních služeb. Sociální služby měly být přiblíženy potenciálním uživatelům, proto měly být co nejvíce přeneseny na úroveň obcí, které měly průběžně aktualizovat nabídku sociálních služeb a zajišťovat jejich spektrum dle potřeb občanů. Zde se mimo jiné už promítal celoevropský trend decentralizace sociálních služeb i v sociálním systému České republiky.

Pracovní verze zákona o sociální pomoci z roku 1998 podobně jako předchozí dělila sociální pomoc na služby sociální péče a služby sociální intervence, kam bylo mimo jiné zařazeno základní sociální poradenství.

V pozdějším hodnocení MPSV ČR koncepce sociálních služeb z roku 1998 mluvila pouze o jevu poradenství jako takovém a definovala tuto sociální službu jako „službu určenou lidem, jež v důsledku snížené soběstačnosti v některých oblastech, např. v uplatňování práv a nároků, využívání veřejných míst a služeb, kontaktů s komunitou i rodinou či komunikaci s jinými občany nejsou schopni bez vnější podpory vyřešit specifickou situaci ve svém životě“ (MPSV ČR, 2002). Taková podpora by byla realizována prostřednictvím poskytování rad, zprostředkování informací o právech, povinnostech a oprávněných zájmech, odkazování na speciálněizovaná pracoviště, aktivní pomoci při vyjednávání, případně zastupování. Cílem této služby měla být nabídka možností řešení a pomoci při realizaci oprávněných nároků. Tím by mělo být klientovi umožněno, aby byl schopen vlastními silami vyřešit tíživou životní situaci nebo problém.

V duchu znění této normy by bylo poskytování informací o sociálních službách v obecné rovině jedním z úkolů

občanského poradenství, které tehdy vznikalo jako samostatná služba. Tematické poradenství by poskytovala specializována pracoviště, s nimiž by občanské poradny spolupracovaly.

Ani tento návrh nenabyl formy zákona a byl odložen k přepracování především kvůli nedokonalému systému financování sociálních služeb.

Návrh věcného záměru zákona z roku 2001 stanovoval, komu jsou služby sociální pomoci určeny, jaké druhy sociálních služeb a za jakých podmínek budou poskytovány. Definoval práva a povinnosti účastníků systému sociálních služeb, organizaci celého systému a zabezpečení z hlediska aktualizace spektra nabídky, zajištění a kontroly kvality, účinnosti a efektivity poskytování sociálních služeb, jejich financování s akcentací na rovný přístup poskytovatelů k finančním zdrojům.

V návrhu z roku 2001 se předpokládalo, že součástí základního sociálního poradenství bude občanské poradenství napomáhající k řešení obtížných situací všech občanů. Tím by bylo dosaženo, že by stát akceptoval rostoucí poptávku zejména po informačních službách v co nejobecnější rovině. Již na této úrovni měly být zprostředkovávány například informace o nově vznikajících sociálních službách, o jejich dosažitelnosti, o právních úpravách, které se této problematice týkají a také kam se mají občané se svým problémem obrátit, popřípadě jim objasnit jejich nároky a práva.

Dle Levické (Levická, 1998) základní sociální poradenství by se mělo poskytovat nízkoprahovými pracovišti, jako jsou občanské či sociálně - právní poradny (druhé zmiňované se začaly v té době postupně transformovat

na poradny občanské). Sociální odborné poradenství by mělo spadat především do kompetence referátů sociálních věcí. Tento druh poradenství by měl být v kompetenci pracovišť zabývajících se určitým postižením, jako tělesné, mentální, smyslové a podobně.

Pro poskytování základního sociálního poradenství by měla stačit činnost školeného pracovníka, na rozdíl od odborného, které již vyžaduje odbornou způsobilost, respektive kompetenci k řešení úzce specializovaných problémů. Odborné specializované poradenství se zaměřuje na poskytování informačně - poradenského servisu výhradně pro úzce vymezené skupiny jedinců s výrazně specifickými potřebami a jejich okolí, jako jsou například zdravotně, psychicky či mentálně postižení. Poskytovatel odborného specializovaného sociálního poradenství se tedy specializuje na určitý, úzce vymezený okruh problémů na rozdíl od poskytovatele základního, jenž by měl mít k dispozici široký přehled o všech tématech sociálního poradenství.

Zpočátku se jevil jako velice perspektivní pojem všeobecné poradenství vymezený jako hlavní náplň činnosti občanských poraden. Zdálo se, že vedle základního a odborného sociálního poradenství by bylo vhodné vymežit ještě poradenství všeobecné, respektive občanské (oba pojmy byly tehdy používány pro označení téhož). Cílem všeobecného poradenství, na rozdíl od základního sociálního poradenství, by mělo být pouze obecné zmapování problému občana, poskytnutí integrovaných informací týkajících se dané otázky pro jeho lepší orientaci v situaci a společně s ním stanovení priorit v posloupnosti kroků řešení problému. Všeobecné poradenství mělo být poskytováno jako

pomoc „občana občanu“ prostřednictvím občanských poraden dle britské tradice.

Pracoviště poskytující základní sociální poradenství by již mohla v duchu návrhu zákona z roku 2001 disponovat určitými možnostmi, v souladu s nimiž by se mohly uznat či popřípadě zamítnout nároky a práva občana v jeho konkrétní situaci. Odborné poradenství se od základního lišilo tím, že řešilo úzce vymezený problém konkrétního občana do větší hloubky (synchronně i diachronně, včetně příčin vzniku), mělo by brát v potaz širší souvislosti jednotlivé otázky a navrhovat případné následné terapeutické kroky.

Ve zmiňovaných věcných návrzích zákonů o sociální pomoci můžeme sledovat, jak občanské poradenství postupně nabývalo pozice nedílné součástí sociálního poradenství jako jeho širokospektrální předstupeň v rámci základního sociálního poradenství.

2.3 Legislativní stav po roce 2006

V roce 2006 byl schválen Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., který vstoupil v platnost 1.ledna roku 2007. Zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory občanům v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.

V tomto pojetí zákon navazuje na Evropskou sociální chartu, kterou ČR ratifikovala v roce 1999. Dle článku č.13

tohoto dokumentu vymezujícím právo na sociální a lékařskou pomoc se v odstavci č.3 uvádí: „Každému se může dostat prostřednictvím kompetentních veřejných nebo soukromých služeb takového poradenství a osobní pomoci nezbytné k předejití, zrušení nebo odstranění stavu potřebnosti jednotlivce nebo rodiny“. Dále se ve článku č.14 smluvní strany zavazují "poskytovat nebo podporovat služby využívající metod sociální práce, které přispívají k blahu a rozvoji jak jednotlivců, tak skupin v komunitě a k jejich přizpůsobení společenskému prostředí" a také "povzbuzovat účast jednotlivců, dobrovolných a jiných organizací při zakládání nebo udržování takových služeb".

Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Dle znění tohoto zákona každý občan má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo její prevence. Pomoc by měla vycházet z individuálně určených potřeb občanů a působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které vedou ke zlepšení životní situace a posílení sociálního začleňování.

Sociální služby zahrnují sociální poradenství, služby sociální péče, služby sociální prevence. V rámci sociálního poradenství se hovoří o základním sociálním poradenství a odborném sociálním poradenství.

Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb, kterou povinně obstarávají poskytovatelé sociálních služeb. Prostřednictvím základního sociálního poradenství jsou občanům poskytovány potřebné informace přispívající

k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v tematicky zaměřených poradnách, tj. v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí. Odborné sociální poradenství zahrnuje též půjčování kompenzačních pomůcek a sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.

Hlavní náplň odborného sociálního poradenství tvoří dle citovaného zákona zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, čemuž odpovídají Minimální standardy občanských poraden.

Sociální služby mohou poskytovat pouze registrovaná pracoviště. O platnosti registrace rozhoduje příslušný krajský úřad. Hovoříme-li o občanských poradnách jako o samostatných právnických osobách, pak jsou tyto individuálně registrovány u příslušného úřadu dle sídla poradny bez ohledu na působiště jejich dílčích organizačních složek. Asociace občanských poraden pouze koordinuje postup poraden.

2.4 Systémové zakotvení OP

Všechny zmiňované návrhy zákona o sociální pomoci počítaly s poradenskými službami, ale teprve v roce 2001 se poprvé použil i pojem občanské poradenství jako součást základního poradenství, což koresponduje s tehdejší stavem občanského poradenství.

V definitivní podobě zákona o sociálních službách došlo k přesunu občanského poradenství mezi služby odborného poradenství. Tato změna byla vyvolána tím, že došlo k profesionalizaci občanského poradenství. Postupně prvotní poradenství „občana občanovi“ získalo v českých podmínkách podobu odborné služby s širokým tematickým záběrem, aniž by občanské poradny konkurovaly jiným odborným úzce specializovaným pracovištím. K profesionalizaci služeb občanských poraden přispělo i to, že se zapojily do procesu standardizace a rozvoje kvality sociálních služeb, který zahájilo MPSV ČR.

Tyto kroky vedly k tomu, že v roce 2006 občanské poradenství bylo vneseno do zákona o sociálních službách jako součást odborného sociálního poradenství. To znamenalo legislativní uznání potřebnosti této služby a také poskytlo vyhlídky na eventuální alespoň částečné financování služeb státem.

Zmiňované události vnesly pocit stability do celého procesu rozvoje občanského poradenství, které se v téže době zabývalo vymezením náplně své činnosti vůči ostatním poradenským pracovištím a snažilo se rozšířit svou působnost po celém území republiky a vybudovat tím stabilní a dostupnou síť pracovišť. Od pomoci „občana občanovi“ se transformovalo v odbornou službu, zakotvenou v zákoně.

3. Vývoj činnosti OP od vzniku jednotlivých poraden po současnost

3.1. Vývoj teritoriální sítě OP a jejich provozní kapacita

Jak již bylo řečeno, první všeobecně zaměřené poradny v České republice začaly vznikat zpravidla při nestátních neziskových organizacích, které už jakési sociální poradenství poskytovaly například Sociálně-právní poradna Farní charity Děčín, jež zahájila činnost již v září 1997 či Občanská poradna při sdružení Služby lidem v psychosociální krizi v Havířově.

Na základě prvních zkušeností vznikají další tyto poradny především ve velkých městech ve spolupráci s kolegy z Velké Británie, kde mají bohaté zkušenosti s tematikou bezplatných právních a všeobecných poraden. Na rozdíl od britských poraden většina poraden českých působila jako součást činnosti již existujících občanských sdružení a neziskových organizací v oblasti sociálních služeb.

V rámci pilotního projektu v roce 1998 bylo založeno sedm občanských poraden, a to pracoviště Praha - Jižní Město, Děčín, Havířov, Jihlava, Brno, Třebíč, Plzeň. Působili zde převážně dobrovolníci, z nichž mnozí měli zkušenosti ze zahraničí z podobných poraden. Krátce poté vzniklo Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden, jehož cílem bylo působit dočasně jako zastřešující koordinační centrum těchto poraden.

Průběžně docházelo k ustalování pojmenování nově vznikajících pracovišť, vžilo se označení občanské poradny.

Stabilizovalo se i jejich vymezení mezi stávajícími typy poraden. Nově vznikající se zaměřovaly na všeobecné poradenství a působily převážně dle britského vzoru Citizen Advice Bureaux. Po vyzkoušení této služby a vybudování páteřní sítě poraden se objevila potřeba vzniku Asociace občanských poraden (AOP) jako nástupce „Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden“ a jako zastřešující organizace sdružující takto zaměřená a definovaná pracoviště.

Záměr vybudovat síť občanských poraden byl příznivě přijat Ministerstvem práce a sociálních věcí České republiky, protože koncepčním způsobem řešil neuspokojenou poptávku po všeobecném poradenství. Ministerstvo v té době pozitivně reagovalo na aktivitu představitelů neziskového sektoru, jejímž tématem bylo doplnění nabídky sociálních služeb ve stávající společenské situaci. Poskytlo například finanční prostředky i na projekt občanského poradenství.

Již v průběhu pilotního projektu se ukázalo, že poptávka po této nové službě převažuje aktuální možnosti stávajících poraden. V rámci spolupráce organizací v neziskovém sektoru projevíly o občanském poradenství zájem nevládní neziskové organizace, pro něž byl tento druh vítaným doplněním provozovaných služeb a činnosti. Například v roce 1998 bylo založeno v Liberci Občanské sdružení "D jako důvěra....". Od začátku činnosti sdružení bylo jeho hlavním cílem rozvíjet psychosociální služby v regionu a vzdělávat laickou i odbornou veřejnost v krizové pomoci. S rozvojem sdružení se rozvíjely i jeho programy a aktivity. Sdružení v roce 2001 iniciovalo vznik pracoviště Občanské poradny. Občanské sdružení Remedium se sídlem v Praze působilo jako komunitní centrum pro seniory.

V roce 2000 byla při něm založena stejnojmenná občanská poradna. Průběžně v období 1999 - 2002 vznikají poradny při farních charitách například v Kopřivnici, Uherském Hradišti, Rumburku, Poličce, Havlíčkově Brodě.

Během této etapy se síť občanských poraden rozrůstala spíše živelně, chyběly podmínky pro naplnění koncepce rozvoje sítě OP. V Západočeském kraji působila tehdy pouze pilotní poradna v Plzni. Služba nebyla dostupná v krajích Karlovarském, Jihočeském, Moravskoslezském, ač by zájem ze strany občanů o ni byl, což mimo jiné dokazují statistiky AOP. Proto bylo v roce 2003 přistoupeno k optimalizaci sítě tak, aby v každém kraji fungovala alespoň jedna poradna.

V období 2003 - 2005 Asociace občanských poraden provedla revizi procesu rozvoje sítě a dospěla k závěru, že by bylo vhodné zaměřit proces vzniku nových pracovišť na cílené kvantitativní a kvalitativní rozvoj stávající sítě. V roce 2004 se uskutečnila pracovní setkání zástupců všech občanských poraden sdružených v AOP, která se konala na Velehradě. Zástupci poraden se shodli na tom, že je třeba při růstu počtu poraden dbát i na jejich kvalitu. Je proto nutné přidělovat zájemcům o členství v AOP kvalitní partnerské poradny. Byly proto vybrány patronátní OP, které napomáhaly při vzniku dalších poraden ve svém regionu. Plzeňská občanská poradna napomáhala při vzniku nového pracoviště v Rokycanech a Karlových Varech, Jihlava předávala své zkušenosti Telči a poradně v Havlíčkově Brodě, občanská poradna v Hradci Králové působila v Trutnově, Jičíně a Náchodě. Zároveň, obzvláště v menších městech, se nově vyskytuje pozoruhodný jev zakládání detašovaných pracovišť a kontaktních míst jednotlivých poraden. Detašované pracoviště Nový Jičín vzniklo při OP

Kopřivnice, pracoviště Praha 10 vzniklo při OP Praha 3. Současně některé poradny zřizují ve svých městech nebo v okolí kontaktní místa, která pracují především formou sběru dotazů od klientů, zprostředkování prvního kontaktu, přiblížení služby občanům. Kontaktní místa Frýdlant v Čechách a Jablonec nad Nisou vznikly při OP Liberec, kontaktní místa Dobruška a Kostelec nad Orlicí působí při OP Rychnov nad Kněžnou. Většinou se tato služba poskytuje omezeně, v prostorách pronajatých pouze na určené hodiny od jiných organizací.

Zakládání detašovaných pracovišť i kontaktních kanceláří je vítáno, ale je nutné, aby se řídilo jednotnými pravidly. Vznik těchto pracovišť má vliv na kvalitu poradenství, dodržování minimálních standardů, poplatky poraden, kontrolu. Bylo nutné vytvořit závazné předpisy, kterými se budou poradny AOP při zřizování detašovaných pracovišť i kontaktních kanceláří řídit.

Tato nová pracoviště se staly velkým přínosem pro síť OP, protože se významně zlepšila dostupnost služby v regionech při minimálním vzrůstu nákladů a požadavků na personální obsazení. Občanské poradny takto získaly větší mobilnost a klienti nemusejí za službou jezdit do větších a vzdálenějších míst. Není ani příliš vnímanou nevýhodou, žepobočky mívají obvykle kratší otevírací dobu a poněkud omezenější technické zázemí, protože většina klientů využívá možnosti objednat si konzultaci předem.

Vedle celorepublikově sledovaných poradenských témat lze hovořit i o lokálních tématech, na něž se jednotlivé OP specializovaly. V OP Pardubice se prostřednictvím projektů zaměřily na nezaměstnané, v OP Beroun se zabývaly problematikou obětí trestných činů, v OP Šumperku a v OP

Ostrava působily převážně v romských komunitách, v OP Jihlava se zaměřily na práva a povinnosti spotřebitele, OP Remedium v Praze se soustřeďuje na školící a patronátní činnost apod.

V období 2006 - 2007 došlo ke stabilizaci sítě poraden. Narůst počtu nových pracovišť se zpomalil. V tomto časovém úseku byly přijaty do AOP čtyři poradny. Některé méně úspěšné zanikly a jejich funkci převzaly blízké OP, případně pobočky vzdálenějších pracovišť. Nedošlo proto k zásadnějšímu omezení dostupnosti této služby. Ke snadnějšímu využití občanského poradenství přispívá i možnost obrátit se na OP s dotazem prostřednictvím internetu. V současné době AOP provozuje webové stránky www.obcanskeporadny.cz, nicméně není výjimkou, že jednotlivé poradny mají vlastní webovou adresu. Jmenujme za všechny OP Plzeň, která spravuje www.opplzen.cz, OP Liberec je k nalezení na www.d-os.net, OP Ostrava má www.jekhetane.euweb.cz. OP v Děčíně, Chrudimi, Havlíčkově Brodě a v dalších městech, kde působí jako součást charity, jsou dostupné prostřednictvím webových stránek www.caritas.cz. Vzhledem k převažující věkové skladbě klientů, v průměru kolem padesáti let, je počet elektronických kontaktů spíše méně významným. Přesto lze tímto způsobem pružně a rychle odpovídat na méně komplikované otázky.

V současné době funguje na území ČR v síti AOP celkem třicet sedm občanských poraden. Jejich činnost a zaměření se vždy přizpůsobují místním potřebám, proto často přidružují další specializované služby a projekty, případně samy jsou součástí rozsáhlejšího komunitního projektu. Bylo dosaženo dlouhodobého cíle, aby v každém

kraji byla dostupná alespoň jedna občanská poradna. Vzhledem k tomu, že ve Středočeském, Jihomoravském kraji a v Praze působí více poraden, jsou v těchto regionech OP velice dobře dostupné. V Karlovarském, Jihočeském kraji prozatím působí pouze jedna poradna v každém kraji, což se ukazuje jako nedostatečné. Nadále zůstává úkol rozšířit síť i do menších sídel, alespoň prostřednictvím detašovaných pracovišť.

Pro zjišťování aktuální provozní kapacity a organizačních podmínek byl vytvořen soubor anketních otázek. Po rozeslání na všechny občanské poradny reagovalo šedesát sedm procent dotázaných, tj. dvacet pět poraden z třiceti sedmi pracovišť, třináct poraden pak bylo osloveno telefonicky s doplňujícími otázkami. Zjištěné údaje byly následně využity v této diplomové práci.

Jak se ukázalo, personální obsazení jednotlivých pracovišť bývá provedeno s maximálním důrazem na úsporu mzdových nákladů. Profesionální pracovníci zajišťují především činnosti nezbytně nutné pro chod poradny. Dále pak dohlížejí na činnost dobrovolných poradců, případně jim pomáhají ve složitějších případech. Poradnu obvykle vede odborník s vysokoškolským vzděláním v oboru. Pracovní tým dále tvoří jeden až dva placení pracovníci a tři až šest dobrovolných poradců dle velikosti OP a rozsahu poskytovaných služeb. Na detašovaných pracovištích většinou pracuje na poloviční až tříčtvrtěční úvazek místní placený pracovník. Tento stav je obdobný v převažujícím procentu poraden a osvědčil se během celého sledovaného období.

Vedoucí se obvykle věnuje provozu kanceláře. Jeho hlavní úlohou je zajišťování finančních prostředků prostřednictvím fundraisingových aktivit. Největšími zdroji

jsou dlouhodobě ve většině OP grantová řízení Ministerstva práce a sociálních věcí, dotace krajů, popřípadě obcí. Nezřídka se občanské poradny pod vedením AOP čerpají prostředky z mezinárodních projektů, například z Evropského sociálního fondu. Zároveň vedoucí řeší případné stížnosti klientů, spolupracuje s místními organizacemi a komunitními centry, má ve své kompetenci komunikaci s AOP.

Placení pracovníci se starají o doškolování a vedení dobrovolníků, zabývají se složitějšími případy, případně vzdělávacími a propagačními aktivitami. Pořádají besedy pro veřejnost, zajišťují publikační materiály, případně provoz webových stránek, třídí dotazy a vedou jejich statistiku. Jejím prostřednictvím mají kontrolu nad pečlivostí a důsledností dobrovolných poradců při procesu poskytování konzultací klientům. Proces zpracování statistických údajů poskytuje pracovníkům zpětnou vazbu, zdali se poradcům daří naplňovat standardy kvality služeb v souladu se závaznými směrnici AOP. Dobrovolní poradci se zpravidla zabývají především poskytováním poradenských služeb, včetně jejich evidence.

Dle statistických údajů připadá na jednu poradnu průměrně dva tisíce zodpovězených dotazů ročně, což odpovídá přibližně sedmi až osmi konzultacím denně. Jak již bylo řečeno dříve, většina konzultací probíhá formou osobního pohovoru s klientem. Poradce musí každý dotaz zanást do záznamového archu dle směrnic AOP, poté vyhledat potřebné informace, případně se obrátit na zkušenější kolegy. Složitější případy řeší v spolupráci s odborníky, což obvykle vyžaduje další návštěvu klienta. Takto zpracovaný dotaz zabere tři čtvrtě až hodinu, což odpovídá plnému úvazku jednoho pracovníka.

Koncepci rozvoje organizace mají vždy na starosti placení zaměstnanci, u nichž se předpokládá, že setrvají na pracovišti delší dobu než jeden či dva roky. Proto většinu poskytovaných konzultací zajišťují čtyři až šest dobrovolníků, kteří se pravidelně střídají ve směnách. Jejich dílčí úvazky dají v součtu přibližně jeden pracovní úvazek. V poradně je vždy přítomen jeden z kmenových pracovníků, který vedle své další činnosti je připraven poskytnout další informace či pomoci při řešení složitějších případů.

Stávající počet dotazů odpovídá maximálními využití jedné poradny za předpokladu, že je otevřena po celý týden v rozsahu třiceti až čtyřiceti hodin. Do pracovní doby patří doba určená pro veřejnost, pro objednané klienty a také čas potřebný k zajištění poradenské agendy. Ve stále větší míře je třeba počítat i s asistenční službou mimo poradnu. V tomto režimu pracuje převážná většina poraden i bez další rozsáhlejší propagace občanského poradenství.

Občanské poradny mají snahu, aby jeden dotaz, i ten složitější, řešil stále tentýž poradce. Proto se dává přednost pravidelnosti směn tak, aby bylo možné klienta v nutném případě objednat na co nejbližší termín. Předchází se tak opakovanému objasňování klientova problému více pracovníkům. Přispívá to zároveň i ke zvyšování prestiže OP jako zavedeného poradenského pracoviště se stabilizovaným personálem.

Pokud by se uvažovalo o další medializaci poradenství, která by vedla ke zvýšení počtu řešených dotazů jako v nedávné minulosti, pak by bylo nutné zajistit větší počet pracovníků a rozšířit další technické zázemí. Přesáhne-li odhadovaný počet dotazů kapacitu poradny více

jak o patnáct procent, uvažuje se o zřízení detašovaného pracoviště. Nejedná-li se o velké město na úrovni krajského, bývá vhodnější vytvořit několik poboček v menších městech, čímž dojde k rozdělení příliš velkého okruhu klientů na menší části a zároveň se do určité míry rozšíří dostupné území.

Prostřednictvím detašovaného pracoviště se ověří předpokládaná poptávka za minimálního navýšení výdajů. Technické zázemí, informační a organizační servis zajišťuje mateřská OP. Na místě poradce obvykle působí místní občan znalý lokálních podmínek, obvykle bývá zaměstnán dle potřeby až na polovinu úvazku. Zřídka se uplatňují i dobrovolníci, musí se však jednat o zkušené poradce.

Dojde-li k přesahu kapacity mateřské poradny o více jak padesát procent, pak se už obvykle připravuje zřízení samostatného pracoviště. Ta obvykle vznikají v přirozených regionálních centrech jako bývalá okresní města nebo obce s rozšířenou působností.

V současné době lze konstatovat, že provozní podmínky pokrývají potřeby stávající sítě poraden. Nicméně zájem klientů o občanské poradenství je trvalý s rostoucí tendencí. Zdali aktuální kapacita poraden bude s to zvládnout narůstající počet dotazů, záleží především na stabilizaci finančních zdrojů.

3.2 Změny a posuny tematických akcentů v procesu působení občanských poraden

Dotazy řešené OP byly statisticky zpracovávány od samého počátku působení těchto poraden na území České republiky. Zpočátku čeští poradci vycházeli z britské tematické struktury CAB, později byly stanoveny a upraveny další tematické okruhy na základě zkušeností za minulých deset let. Postupně tak byly formulovány častěji vyžadovaná témata v praxi poraden u nás. Zpočátku byly hojně řešeny otázky týkající se sociálních dávek a bydlení, později přibýly otázky týkající se práv spotřebitelů, práce v zahraničí, zadluženosti domácností.

V této kapitole vycházím z údajů zveřejněných ve výročních zprávách AOP. Statistiky struktury dotazů a počtu klientů jsou průběžně zpřesňovány na základě získaných poznatků a zkušeností poraden sdružených v AOP. První doložitelné údaje pocházejí z roku 1997, poslední dostupné informace z roku 2006.

Základním údajem pro občanské poradny je počet zodpovězených dotazů. Jeden klient může mít několik dotazů nebo naopak klient může navštívit poradnu opakovaně kvůli zodpovězení jednoho dotazu. Počet dotazů je tedy údajem, který nejlépe odpovídá charakteru práce občanských poraden.

Dle aktuální informační databáze AOP je poradenství poskytováno v těchto oblastech: sociální dávky, sociální pomoc, pojištění, pracovně právní vztahy a zaměstnanost, bydlení, rodina a mezilidské vztahy, majetkoprávní vztahy a náhrada škody, finanční a rozpočtová problematika, zdravotnictví, školství a vzdělávání, ekologie, právo

životního prostředí, ochrana spotřebitele, základy práva ČR, právní systém EU, občanské soudní řízení, veřejná správa, trestní právo a ústavní právo. Tyto oblasti jsou pak dále členěny, například téma rodina a mezilidské vztahy je rozděleno na dílčí témata manželství, vztahy mezi rodiči a dětmi, výživné, mezilidské vztahy, domácí násilí. I tato dílčí témata jsou dále pro lepší přehlednost roztržiděna do subkapitol.

V letech 1997 a 1998 se údaje týkaly jen počtu klientů, kteří přicházeli s dotazy, a později i jejich průměrného věku. Z uvedených v tabulce č.1 údajů mimo jiné vyplývá, že počet dotazů v meziročním srovnání let 1998 a 1999 vzrostl na trojnásobek. V roce 1999 působilo na našem území sedm poraden. Řešilo se více jak šest tisíc pět set dotazů. Více jak jedna pětina dotazů se týkala bydlení. K dalším významným oblastem, které zajímaly klienty, patřily témata rodiny, pracovního práva, sociálních dávek. Ostatních témat se týkalo méně jak deset procent dotazů. Lze předpokládat, že při větším rozsahu poskytovaných služeb by témata majetkoprávní vztahy a právní systém mohli přesáhnout hranici deseti procent. V sledovaném období specifické skupiny jako například problematika minoritní skupiny apod. nebyly řešeny statisticky významným způsobem.

**Tab. č.1: Statistické údaje z občanských poraděn
v letech 1997 až 1999**

Souhrnný přehled počtu klientů a dotazů

	v roce 1997	v roce 1998	v roce 1999
počet klientů	-	1 901	3 776
počet dotazů	321	2 181	6 500
průměrný věk klientů	-	45	44

Oblast dotazů	v roce 1997 (%)	v roce 1998 (%)	v roce 1999 (%)
Bydlení	-	-	21,7
Rodina	-	-	16,7
Pracovní právo	-	-	12,6
Sociální dávky	-	-	11,4
Majetkoprávní vztahy	-	-	9,7
Právní systém a ochrana	-	-	9,2
Sociální pomoc	-	-	3,4
Pojištění	-	-	5,6
Finanční problematika	-	-	4,0
Ochrana spotřebitele	-	-	1,6
ostatní	-	-	1,8
Zdravotnictví	-	-	1,8
Školství	-	-	0,5
Specifické skupiny	-	-	-
Celkem	-	-	100

V roce 2000 u nás působilo dvanáct poraden, což nemalou měrou přispělo k výraznému meziročnímu nárůstu celkového počtu dotazů. Mimo jiné přibylo i několik poraden v krajích, kde doposud žádné nebyly například OP v Liberci. Řešilo se více jak dvanáct tisíc dotazů. Počet dotazů týkajících se bydlení mírně procentuálně poklesl oproti minulému roku, ale celkový počet dotazů vzrostl téměř na dvojnásobek. Mezi statisticky významná témata se dostaly rodina, majetkoprávní vztahy, právní systém a ochrana, pracovní právo. Přibylo klientů, kteří se obrátili na poradnu pouze s jedním dotazem. Mimo statisticky zachytitelná témata se dostala oblast školství.

V tomto roce se mezi témata dotazovaná ve více jak deseti procentech případů dostala tematika právnících vztahů. Otázky sociální byly řešeny procentuálně poněkud méně. Dříve méně aktuální téma ochrany spotřebitele zaznamenalo poměrně značný nárůst dotazů.

S přibývajícím počtem dotazů ubylo procentuálně témat pod tři procenta. I v roce 2000 mezi nimi zůstalo zdravotnictví a školství. Lze předpokládat, že tyto problematiky jsou pravděpodobně řešeny na jiných pracovištích.

Nově byl sledován způsob kontaktu a zaznamenáváno i pohlaví klientů. Bylo zjištěno, že více jak dvě třetiny dotazujících dává přednost osobní návštěvě. Poněkud častěji, přibližně v šedesáti procentech případů, se přicházely poradit ženy.

Služby poskytované občanskými poradnami se začaly klasifikovat na několika úrovních. Na nejjednodušší úrovni

se jedná o poskytnutí informace, tzn. co říká zákon, kam se má klient obrátit. Při poskytování rady na vyšší úrovni se jedná o poskytnutí rady, a k tomu dílčí vysvětlení, jak lze s informacemi naložit. Na nejvyšší, tj. nejsložitější úrovni, jde například o pomoc s vyplněním formulářů, pomoc při formulování podání či žádostí, apod. V neposlední řadě OP je schopna zajistit doprovázení klienta a pomoc při vyjednávání např. doprovod na soudní jednání, jednání na úřadech apod. Poradce nevystupuje jako advokát, ale snaží se situaci objasnit.

Ať se jedná o jakoukoli úroveň služby, poradce se má snažit o to, aby klienta co nejvíc zplnomocnil k tomu, aby byl schopen se sám rozhodnout. Nemá klienta nutit k rozhodnutí, které je nejlepší podle názoru poradce.

**Tab. č.2: Statistické údaje z občanských poraden
v roce 2000**

Souhrnný přehled počtu klientů a dotazů

počet klientů = 8 059
počet dotazů = 12 057
počet kontaktů = 11 647
průměrný počet kontaktů = 1,5
druh klientů: 41% mužů, 51% žen, 6% skupin, 2% organizací
průměrný věk klientů = 43 let

Oblast dotazů	počet	procenta
Bydlení	2045	18
Rodina	1642	14
Majetkoprávní vztahy	1555	13
Právní systém a ochrana	1393	12
Pracovní právo	1142	10
Sociální dávky	948	8
Sociální pomoc	800	7
Pojištění	516	4
Finanční problematika	402	4
Ochrana spotřebitele	290	3
Specifické skupiny	311	3
Ostatní	286	2
Zdravotnictví	165	2
Školství	32	0
Celkem	11527	100

V roce 2001 u nás působilo již čtrnáct poraden. Do AOP vstoupilo několik nových OP, například OP Polička, OP Remedium se sídlem v Praze 3 otevřelo detašované pracoviště v Praze 10. Řešilo se více jak sedmnáct tisíc dotazů. Průměrný počet dotazů na jednoho klienta mírně poklesl.

Téměř devadesát procent dotazů se týká prvních šesti témat, tj. především bydlení, mezilidských vztahů, práva, sociálního systému a jeho praktického využití. Procentuální složení dotazů ve statisticky významných tématech se v tomto roce téměř nemění. Absolutní počet dotazů vzrostl o pět tisíc, ale počet klientů pouze o dva tisíce, což

svědčí o tom, že ve sledovaném roce se jeden člověk obracel na poradnu v průměru s více dotazy.

Bylo zjištěno, že více jak tři čtvrtiny klientů dává přednost osobní návštěvě, méně častěji než v minulém roce byly případy řešeny telefonicky. Písemné způsoby komunikace byly používány spíše výjimečně. Dokonce se vyskytuje i velice náročná asistence občanského poradce mimo poradnu. Tato služba navíc zaznamenala vzrůstající tendenci oproti minulému roku, což svědčí o tom, že i tato služba oslovila část klientů.

Nově v tomto roce byla sledována úroveň poskytnuté služby. Ve více jak padesáti procentech poskytla poradna cílenou radu, v téměř třiceti procentech se jednalo o aktivní pomoc, patnáct procent klientů dostalo obecnou informaci.

**Tab. č.3: Statistické údaje z občanských poraden
v roce 2001**

Souhrnný přehled počtu klientů a dotazů

počet klientů = 10 890
počet dotazů = 17 192
počet kontaktů = 13 939
průměrný počet kontaktů = 1,3
druh klientů: 32% mužů, 59% žen, 6% skupin, 3% organizací
průměrný věk klientů = 45,6 let

oblast dotazu	procenta
bydlení	16
rodina a mezilidské vztahy	16
právní systém a ochrana	14
majetkoprávní vztahy	14
pracovní právo	10
sociální dávky	8
sociální pomoc	5
finanční problematika	4
pojištění	4
specifické skupiny	3
ochrana spotřebitele	3
ostatní	2
zdravotnictví	1
školství	0
Celkem	100

V roce 2002 v ČR působilo dvacet poraden. Například v Praze působí již tři samostatná pracoviště, přesto se zdá, že by jich mohlo být více. Absolutní počet dotazů stoupl na téměř dvacet sedm tisíc dotazů. Průměrný počet dotazů řešený jedním pracovištěm zůstal srovnatelný jako v předešlém roce.

Procentuální složení dotazů ve významných tématech se poněkud zvýšilo, tj. bydlení v sedmnácti procentech, rodinná problematika, majetkové otázky a právní záležitosti

v šestnácti procentech, pracovně-právní v deseti procentech. Témata sociálních dávek a sociální pomoci zaznamenaly pokles na úroveň několika procent. Pracovně-právní dotazy byly v procentuálním srovnání řešeny v celém minulém období od vzniku OP v ČR na úrovni deseti procent.

Potvrdil se trend z minulého roku, že klienti dávali přednost osobní návštěvě, a to ve více jak sedmdesáti procentech. Téměř dvacet procent klientů se obraceli na poradnu telefonicky, čtyři procenta zvolila elektronickou komunikaci. Tomu odpovídá i průměrný věk klientů blíží se padesáti letům. Především u starších lidí se nepředpokládá, že by měli k dispozici a aktivně užívali internet. U telefonických dotazů je třeba dodat, že ne jeden z klientů se po složitějším telefonickém dotazu dostavil osobně.

I v tomto roce převažovaly cílené rady, a to v téměř šedesáti procentech, dále pak poradny poskytovaly v téměř čtvrtině dotazů aktivní pomoc. Řešily se i případy s asistencí mimo poradnu.

**Tab. č.4: Statistické údaje z občanských poraden
v roce 2002**

Souhrnný přehled počtu klientů a dotazů

počet klientů = 16 397
počet dotazů = 26 994
počet kontaktů = 21 572
průměrný počet kontaktů = 1,3
druh klientů: 58% žen, 33% mužů, 7% skupin, 2% organizací
průměrný věk klientů = 44 let

oblast dotazu	počet dotazů	procenta
bydlení	4 691	17
rodina	4 464	16
majetkoprávní vztahy	4 459	16
právní systém	4 291	16
pracovněprávní vztahy	2 654	10
sociální dávky	2 026	7
finance	1 129	4
pojištění	997	4
sociální pomoc	817	3
specifické skupiny obyvatel	673	2
ochrana spotřebitele	638	2
ostatní	460	2
zdravotnictví	176	1
školství	78	0
Celkem	26994	100

V roce 2003 působilo na našem území dvacet čtyři poradny s několika detašovanými pracovišti, čímž se dostupnost občanského poradenství zvýšila na téměř třicet různých lokalit. Teritoriální rozložení poraden doposud spíše odpovídalo možnostem dobrovolníků a nadšenců než promyšlené koncepci zajištění dostupnosti na celém území ČR. Ještě nebyla zajištěna alespoň jedna poradna v každém kraji. I přes tyto dílčí problémy s dostupností, absolutní počet dotazů překročil třicet tisíc.

Mezi statisticky významná témata patří dlouhodobě majetko-právní vztahy. Nejednou se, například, v poradnách dotazovali především starší občané, jakou vhodnou formou

odkázat svůj majetek svým příbuzným, případně těm, kteří se o ně v poslední době starali. Mezi časté dotazy též patří vypořádání majetku po rozvodu, nedošlo-li k mimosoudní dohodě.

Dalším častým tématem jsou mezilidské vztahy, hojně se řeší problematika méně přizpůsobivých sousedů a možností domluvy s nimi, případně zákonných nátlakových prostředků. Velmi často jsou řešeny otázky týkající se vztahů mezi dětmi a rozvedenými rodiči. Vedle tématu výživného mnohdy poradci odpovídají na otázky možností styku druhého rodiče s nezletilým dítětem.

V oblasti bydlení patří mezi nejčastější témata otázky týkající se nájemní smlouvy a jejích náležitostí. S tím souvisejí vztahy mezi nájemci a nájemníky, obzvláště pak v situacích, kdy jedna ze stran se cítí dotčena na svých právech. V poslední době se častěji vyskytuje téma výměny bytu větší za menší, respektive levnější za dražší.

Procentuální složení dotazů v pěti nejvýznamnějších tématech se v podstatě nezměnilo, pouze došlo k dílčí výměně v jejich pořadí. Tato témata převládala ve více jak dvou třetinách všech dotazů. Témata ochrany spotřebitele, financí, pojištění, sociální pomoc byly řešeny shodně ve čtyřech procentech.

Klienti i nadále dávali přednost osobní návštěvě, dále pak volili telefonický dotaz. V elektronické podobě se na poradnu obrátilo poněkud více tazatelů než v loňském roce. Stále se však jedná o okrajovou formu. Výrazně, téměř desateronásobně oproti loňsku stoupl zájem o asistenci mimo poradnu.

**Tab. č.5: Statistické údaje z občanských poraden
v roce 2003**

Souhrnný přehled počtu klientů a dotazů

počet klientů = 17 991
počet dotazů = 30 402
počet kontaktů = nesledováno
průměrný počet kontaktů = nesledováno
druh klientů: nesledováno
průměrný věk klientů = 43 let

oblast dotazu	počet dotazů	procenta
Rodina	4974	16
Bydlení	4794	16
Právní systém	4632	15
Majetkoprávní vztahy	4378	14
Pracovněprávní vztahy	2920	10
Sociální dávky	2183	7
Ochrana spotřebitele	1331	4
Finance	301	4
Pojištění	1216	4
Sociální pomoc	1208	4
Specifické skupiny obyvatel	667	2
Jiné	568	2
Zdravotnictví	169	1
Školství	61	1
Celkem	30 402	100

Během let 2004 a 2005 se podařilo stabilizovat síť poraden na celém území ČR tak, aby v každém kraji působila alespoň jedna OP. Podařilo se tak dokončit projekt dostupnosti této služby v době vstupu naší republiky do Evropské unie. AOP se již předem připravila na tuto významnou změnu v legislativě opakovaným školením poradců.

Procentuální složení dotazů v nejvýznamnějších pěti oblastech se ustálilo již dříve. Pouze dílčím způsobem poklesl zájem o témata rodinná (z osmnácti na šestnáct procent) a vzrostl počet dotazů v oblasti majetkové (ze čtrnácti na šestnáct procent). Postupně též narůstal zájem o pracovní právo, meziročně o jedno procento. Absolutní počet dotazů stoupl na čtyřicet šest tisíc, respektive na více jak padesát dva tisíc. Pohlaví a průměrný věk klientů byl vyhodnocen jak irelevantní údaj, proto se upustilo od jejich sledování.

Prozatím spíše v menším počtu se začaly řešit otázky spojené s členstvím v Evropské unii, a to obzvláště témata práva v EU, pak otázky týkající se práce v jiných členských zemích. Nově se objevily otázky týkající se ekologie a práva životního prostředí. Ukazuje se, že tematika zdravotnictví a školství se řešila prostřednictvím OP výjimečně. Na republikové úrovni ubylo též dotazů týkajících se specifických skupin obyvatel, což poněkud zkresluje výsledky některých regionálních projektů takto zaměřených.

Převážná většina klientů se obrátila na poradnu osobně, a to ve více jak dvou třetinách dotazů. Telefonovalo přibližně dvacet procent klientů. Znovu se ukázalo, že pro klienty OP je poměrně málo dostupná elektronická komunikace. Stale využívanější se ukázala být nabídka osobní asistence mimo poradnu.

**Tab. č.6: Statistické údaje z občanských poraden
v roce 2004**

Souhrnný přehled počtu klientů a dotazů

počet klientů = 34 699
počet dotazů = 46 205
počet kontaktů = nesledováno
průměrný počet kontaktů = nesledováno
druh klientů: nesledováno
průměrný věk klientů = nesledováno

oblast dotazu	počet dotazů	procenta
rodina	8369	18,1
právní systém	7039	15,2
bydlení	6717	14,6
majetkoprávní vztahy	6639	14,5
pracovněprávní vztahy a zaměstnanost	5043	10,9
sociální dávky	3013	6,6
finance	2186	4,7
pojištění	2043	4,4
specifické skupiny obyvatel	1460	3,1
ochrana spotřebitele	1452	3,1
sociální pomoc	1131	2,4
zdravotnictví	281	0,6
školství a vzdělávání	141	0,3
jiné	119	0,3
Celkem	46 205	100,0

**Tab. č.7: Statistické údaje z občanských poraděn
v roce 2005**

Souhrnný přehled počtu klientů a dotazů

počet klientů = 40 120
počet dotazů = 52 372
počet kontaktů = nesledováno
průměrný počet kontaktů = nesledováno
druh klientů: nesledováno
průměrný věk klientů = nesledováno

oblast dotazu	počet dotazů	procenta
právní systém a ochrana	8324	15,9
majetkoprávní vztahy	8249	15,8
rodina	8218	15,7
bydlení	6920	13,2
pracovněprávní vztahy a zaměstnanost	6280	12,0
sociální dávky	3545	6,8
finance	2567	4,9
pojištění	2551	4,8
ochrana spotřebitele	2175	4,1
sociální pomoc	1274	2,4
specifické skupiny obyvatel	1210	2,3
jiné	692	1,3
zdravotnictví	236	0,5
školství a vzdělávání	131	0,3
Celkem	40 120	100,0

Dle neúplných údajů z roku 2006 občanské poradny ve zmíněném roce odpověděly na téměř padesát tisíc dotazů. Pro odbornou a bezplatnou radu si přišlo do občanských poraden více jak třicet sedm tisíc občanů. Klienti si nejvíce přicházeli pro rady v majetkoprávních vztazích (téměř dvacet procent dotazů), kde si nejvíce nevěděli rady v případě spoluvlastnických práv. Klienti si dále nechávali poradit i v řešení mezilidských vztahů (více jak patnáct procent), a to zejména v případě rozvodu a v péči o nezaopatřené děti. Dotazující si taktéž často nevěděli rady v otázce bydlení (více jak dvanáct procent dotazů), kde se převážně řešily nájemní smlouvy. Stále narůstá agenda spojená s tématem zadluženosti a předluženosti domácností, obzvláště u sociálně slabších skupin. V minulých letech se mnohým dařilo oddalovat hrozící exekuci dalšími půjčkami, která postupně narostly do neúnosných výšek. S tím nepřímo souvisí i nestabilita příjmů těchto občanů, což vyvolává další tlak na zvyšování dluhů.

Oproti předcházejícímu roku došlo k úbytku v absolutním počtu dotazů přibližně o tři tisíce. Předseda AOP tuto skutečnost na oficiálních stránkách mimo jiné zdůvodnil omezením publicity občanského poradenství vzhledem k nedostatku pracovišť a obavou možné snížení kvality práce OP při stávajícím tempu rozvoje této služby.

**Tab. č.8: Statistické údaje z občanských poraden
v roce 2006**

Souhrnný přehled počtu klientů a dotazů

počet klientů = 37 717
počet dotazů = 49 198
počet kontaktů = nesledováno
průměrný počet kontaktů = nesledováno
druh klientů: nesledováno
průměrný věk klientů = nesledováno

oblast dotazu	počet dotazů	procenta
právní systém a ochrana	8324	15,6
majetkoprávní vztahy	8793	15,9
rodina	8043	15,0
bydlení	7450	13,2
pracovněprávní vztahy a zaměstnanost	6280	12,0
sociální dávky	3545	6,8
finance	2567	4,9
pojištění	2551	4,8
ochrana spotřebitele	2175	4,1
sociální pomoc	1274	2,4
specifické skupiny obyvatel	1210	2,3
jiné	692	1,3
zdravotnictví	236	0,5
školství a vzdělávání	131	0,3
Celkem	49 198	100,0

Jak ukazuje analýza výše rozebíraných dat, otázky bydlení, rodinná problematika, majetkové otázky a právní záležitosti, ale také témata sociálních dávek a sociální pomoci, pracovně-právní dotazy převládaly po celé zkoumané období, obvykle překračovaly hranici deseti procent. Naopak, oblast školství a zdravotnictví se příliš procentuálně neměnila, počet dotazů se pohyboval na úrovni pouze celých procent, proto je můžeme v působnosti poraden považovat spíše za minoritní. Ve srovnání se začátky OP se mezi významná témata postupně dostává otázka zadluženosti domácností.

Oproti stabilně majoritním tématům se v průběhu minulého období působení OP u nás objevovala témata, která se vyskytovala spíše sporadicky a pouze jednorázově během poměrně krátkého období. Tak, například, v období příprav a následovně samotného vstupu České republiky do Evropské unie se vyskytovaly otázky spojené s chystaným členstvím v Evropské unii, a to obzvláště témata práva v EU, nebyly vzácné ani otázky týkající se možnosti práce v jiných členských zemích EU, včetně omezujících podmínek platících pouze pro nové členy. V posledních letech se nově objevily dotazy týkající se ekologie a práva životního prostředí. To pravděpodobně souvisí s výraznými změnami v české legislativě po vstupu do EU v této oblasti. Tyto jevy svědčí nejenom o tom, že občanské poradenství je schopno fundovaně reagovat na dotazy v oblasti jeho působnosti obvyklé, ale i pružně reflektovat právě probíhající společenské změny.

Nově byla od roku 2000 sledována úroveň poskytnuté služby. Ve více jak padesáti procentech poskytli poradci

osobně cílenou radu, v téměř třiceti procentech se jednalo o aktivní pomoc, patnáct procent klientů dostalo obecnou informaci. Postupně roste význam asistence mimo poradnu. Průvodce nemá za úkol klientovi předložit vhodné řešení, nýbrž vystupovat jako trpělivý rádce, jenž se snaží klienta zplnomocnit k jeho vlastnímu závaznému rozhodnutí.

4. Typologie OP dle zřizovatele

V této kapitole se budu zabývat srovnáním činnosti několika OP z hlediska definice občanské poradny jako takové a specifických rysů zřízení jednotlivých pracovišť. Nabídka služeb všech občanských poraden je ve svém základě totožná, ač poradny z počátku vznikaly živelně dle místních podmínek a potřeb. Tato univerzalita souvisí s vysokými kvalitativními požadavky, které musí každá jednotlivá OP splnit, aby se mohla stát řádným členem AOP. Všechny potenciální zájemci před přijetím do Asociace prochází výběrovým řízením, pak je jim na zkušební dobu přidělena patronátní OP, která dohlíží na plnění požadavků AOP. Teprve po úspěšném absolvování všech těchto kroků může být podán návrh na začlenění do struktury Asociace. Splní-li nová OP požadavky na ní kladené, může za ni AOP garantovat např. minimální standardy kvality služeb, což případně zvyšuje možnost získání prostředků z různých grantových řízení. Dále pak Asociace poradně poskytne informačně-poradenský servis, včetně přístupu ke standardizované databázi všech dosud zpracovávaných dotazů dle jednotlivých tematických okruhů, a školení poradců.

Poradny zpravidla usilují o spolupráci s místními samosprávnými orgány. Regionální pracoviště společně s AOP připravují různé přednášky, semináře a prezentace v rámci šíření povědomí o občanském poradenství a jeho filozofii mezi odborníky i laickou veřejností. Oslovují státní instituce a další neziskové organizace v lokalitě, kde působí, např. společně připravují katalog sociálních služeb v oblasti. V dalších dílčích kapitolách se zaměřím na ty

OP, v jejichž činnosti lze nalézt jak typický, tak originální rysy navazující na specifika místní komunity. V závěrečném porovnání se pokusím shrnout, jak jednotlivé OP naplňují myšlenku občanského poradenství.

Jednotlivé poradny pojaly svoji činnost dvěma způsoby. Buď se věnují převážně poradenské činnosti, nebo je tato činnost chápána jako součást širšího, obvykle komunitně zaměřeného, projektu. S tím často souvisí i právní forma poradny, tj. buď bývají samostatnou neziskovou organizací (občanské sdružení), nebo jsou organizační složkou NNO (občanského sdružení, výjimečně obecně prospěšné společnosti), případně církevního zařízení (oblastní charity apod.). Nejprve se zmíníme o prvním typu existence OP, později o druhém pojetí, aniž bychom brali v potaz chronologii jejich vzniku.

4.1 OP jako součást církevního zařízení

Pro občanské poradny prvního typu bylo obvyklé, že vznikaly při neziskové organizaci, která již v sociální sféře určitou dobu působila. Velmi četné jsou případy vzniku OP při charitách, jako jsou například: OP Opava, OP Polička, OP Kopřivnice s detašovaným pracovištěm v Novém Jičíně, OP Rumburk, OP Havlíčkův Brod. Některé poradny byly zřízeny jako autonomní zařízení při církvích, například OP Communio v Praze 6.

OP Děčín Farní charity Děčín vznikla v roce 1997 jako sociálně-právní poradna, členem AOP se stala mezi prvními, byla již členem Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden. OP Děčín nabízí občanům bezplatné, nestranné

a nezávislé informace, rady, ale i vzory smluv a podání týkající se problematiky bydlení, pracovně-právních vztahů, sociálních dávek, mezilidských vztahů apod.

Během let 1999-2001 zde probíhal projekt pomoci romské komunitě metodou občanského poradenství s názvem „Pomozme si navzájem“. Jeho záměrem bylo, aby vyškolení romští poradci pomáhali občanům v tíživé životní situaci z vlastní komunity. Nejprve byl proveden terénní průzkum místní problematiky a vytipováni dva potencionální romští dobrovolníci. Při hodnocení přípravné části projektu se zjistilo, že ani jeden z nich nesplňuje přísná kritéria kladená na občanského poradce. Bylo proto vypsáno nové výběrové řízení. Podařilo se oslovit vhodnou kandidátku, která během školního roku 2000-2001 jednala ve více jak šedesáti nových případech, poskytla zhruba osmdesát konzultací a pomáhala při řešení více jak sedmdesáti dílčích dotazů. Druhé předpokládané místo bylo prozatím obsazeno vyškolenou a zkušenou příslušnicí majority, jejíž úkolem je vedle poskytování občanského poradenství najít a zaškolit romského poradce.

OP Opava vznikla jako pokračovatelka sociálně právní poradny, jejímž zřizovatelem je Farní charita Opava. Tato poradna zahájila svoji činnost v roce 1997, řádným členem AOP se stala v roce 2000. OP Opava je nízkoprahové zařízení určené všem občanům opavského regionu, kteří se dostali do tíživé životní situace. Jednou z důležitých rolí poradny je úloha zprostředkovatele služeb. Disponuje vlastním podrobným adresářem služeb dostupných v regionu. OP Opava spolupracuje s orgány státní správy a samosprávy při zkvalitňování života občanů. Její snaha vede k zvyšování právního povědomí a samostatnosti občanů a zároveň státním

úředníkům napomáhá uspořít čas i náklady potřebné například na vysvětlování, jak vyplnit běžné formuláře týkající se sociálních dávek apod.

OP Kopřivnice s detašovaným pracovištěm v Novém Jičíně se stala členem AOP v téže roce, zřízena je Oblastní charitou Kopřivnice. Nabízí své služby nejen formou osobní návštěvy, ale i v elektronické podobě. Má k dispozici vlastní příručku Občanský informační systém práv a povinností, na jejíž realizaci se podílely nejen státní subjekty (MPSV ČR, MěÚ Kopřivnice, ÚP Nový Jičín, apod.), ale i nestátní přispěvatelé (Open Society Fund, Nadace rozvoje občanské společnosti apod.).

OP Rumburk byla zřízena při Farní charitě Rumburk v roce 2002, členem AOP v roce 2003. OP Rumburk poskytuje občanské poradenství v plném rozsahu tematických okruhů základních dokumentů AOP, nezajišťuje však poradenství v oblastech obchodního práva a daní. Přístup do kanceláře je bezbariérový, poradna se nachází v přízemních prostorách charity. Při OP Rumburk též působí terénní sociální služba, kterou zajišťuje romský streetworker, jehož hlavní pracovní náplní je především pomáhat při řešení problémů místní romské komunity ve spolupráci s ostatními občanskými poradci.

OP Polička vstoupila do AOP v roce 2001 a působí při Farní charitě Polička. Při Oblastní charitě Havlíčkův Brod působí OP Havlíčkův Brod, která je členem AOP od roku 2002, stejně jako OP Slezské diakonie Karviná.

OP Communio je strukturální složkou pastoračního střediska Communio, jehož zakladatelem a zřizovatelem je Starokatolická církev v ČR. Svou činnost zahájila v roce 2003, členem AOP od roku 2004. Své služby poskytuje

převážně obyvatelům městské části Břevnov, ale i lidem z jiných částí ČR (například i z Jablonce nad Nisou!). Nejčastěji řeší dotazy související s dávkami sociální péče a státní sociální podpory, bydlení, pracovně právní vztahy a rodinné právo (obzvláště úprava vztahů bývalých manželů a vyživovací povinnost). Z dotazů nespádajících do kompetence OP jsou to kontakty na pracoviště zabývající se psychoterapeutickou léčbou. V současné době OP Communio zahájila podpůrně - preventivní program pro klienty procházející substituční léčbou opiátových závislostí, který je zaměřen na zprostředkovávání informací o sociálně-právní pomoci specializované na potřeby těchto osob.

Zpravidla poradny této skupiny fungovaly jako sociálně-právní poradny již v průběhu roků 1996 a 1997. Především církev, prostřednictvím svých charitativních organizací, tak reagovaly na potřeby těch lidí, kteří se na ně stále častěji obraceli s žádostmi o pomoc v problematice, která často pramenila z neznalosti práv a povinností občana v současné společnosti. Nejednou přišli i tací, kteří buď nebyli adekvátně (ve smyslu ve prospěch jejich věci) přijati úředníkem, případně si nemohli dovolit zaplatit služby advokátní kanceláře. Přitom by mnohdy stačilo vyslechnout jejich potřeby a informovat je o jejich možnostech, například jak podat žádost o sociální dávky a zároveň jim sdělit, v jakých případech na ně nemají nárok.

V době, kdy se začal užívat pojem občanské poradenství, respektive občanská poradna, se mnohé z nich transformovaly na OP tak, aby mohly začít jednat o přidružení k AOP. Členstvím v AOP tyto poradny získaly jednak možnost poskytovat širší záběr poradenských služeb,

jednak jim to umožnilo rozvíjet kvalitu služeb, především prostřednictvím využívání jednotné informační databáze. Ta mimo jiné pořádá školení a semináře pro občanské poradce. V neposlední řadě též mají OP k dispozici supervizní servis, který je poskytován AOP individuálně pro jednotlivá pracoviště.

4.2 OP jako dílčí součást NNO

Druhým typem vzniku občanských poraden je jejich zakládání v rámci již existujících neziskových organizací různého zaměření. Jednotlivá občanská sdružení tak reagovala na poptávku místní komunity po službách všeobecného poradenství v konkrétním regionu.

OP Třebíč zahájila svoji činnost v roce 1999. Jejím zřizovatelem je občanské sdružení Fénix. Od roku 2001 sídlí na Karlově náměstí v centru města. Má k dispozici bezbariérovou kancelář, kterou pronajalo OS Fénix za komerční nájemné v místě běžné. OP Třebíč se řídí základními dokumenty AOP. I na tomto pracovišti převažoval osobní kontakt s klientem.

Na základě vlastní statistiky podávaných informací bylo zjištěno, že v letech 1999 - 2002 převažovala poradenská oblast ochrany spotřebitele (ve zmiňovaných letech vždy více jak čtyřicet procent dotazů), čímž se výrazně liší od celostátně zpracovaných průměrných hodnot AOP. V současné době byli vyčleněni na toto téma dva samostatní poradci, kteří mají více jak desetileté zkušenosti v oboru. Vedle poradenské činnosti, tj. poskytování informací a podávání rad, jak se chovat ve

sporných případech, vytvářejí i populárně-naučné publikace pro poradce v této oblasti a zároveň se podílejí (jako členové vládního výboru) na tvorbě zákonů týkajících se ochrany spotřebitele. V oblasti ochrany spotřebitele se soustředili na zavádění tzv. mediálně zprostředkovaného vyjednávání, jehož základním prvkem je řešení kolizních situací mimosoudními cestami. V praxi to znamená, že poradce klientovi pomáhá nejen se sepsáním například opakované reklamace, ale i s vyřizováním provedení znaleckého posudku, pokračováním v jednání, včetně pokusu o smír a vyčíslení celkových relevantních (tj. uznatelných) nákladů při reklamaci.

OP Remedium v Praze 3 vznikla v roce 2000 jako součást OS Remedium, sdružení pro podporu psychosociálních aktivit, které bylo založeno v roce 1998. Tato poradna je členem AOP od roku 2000. V roce 2001 bylo otevřeno detašované pracoviště v Praze 10. OP Remedium se zabývá mimo jiné školicí a patronátní činností. Pořádala například semináře o pozici občanského poradenství v síti služeb, spolupráce pomáhajících organizací při kontaktu s jednotlivci i rodinami, kteří se ocitli v tíživé sociální situaci s následkem hmotné nouze apod. Též se aktivně zapojila do informační kampaně při záchranných pracích při povodních v roce 2002.

Někteří pracovníci OP Remedium mají zkušenosti ze zahraničních školení. Například v roce 2002 se zúčastnili školení v Británii, včetně návštěvy několika tamějších občanských poraden v Londýně.

OP Remedium získala v šetření kvality poskytovaných služeb, které prováděla AOP v rámci ověření standardů kvality sociálních služeb MPSV ČR, osvědčení o tom, že

poskytuje vysoce kvalitní služby, jež splňují požadavky stanovené AOP. Na základě tohoto hodnocení byla vybrána mezi patronátní OP.

Poté byla podepsána dohoda o spolupráci mezi OP Remedium a například nově vznikající OP Pardubice, která, pod jejím odborným dohledem, se stala členem AOP v letošním roce. Pomáhala kandidátské poradně při naplňování jejího poradenského projektu. Poskytla jí supervizní servis, obzvláště v tématu práce s klientem a seznámení s informačním systémem AOP. Po ukončení přípravné fáze vypracovala OP Pardubice závěrečnou sebehodnotící zprávu, k níž byla připojena závěrečná zpráva od vedení OP Remedium, jejíž součástí bylo doporučení kandidáta k přijetí do asociace.

Podobně jako jiné NNO nemají obvykle zajištěn ani garantován pravidelný příjem finančních prostředků potřebný pro provoz. OP Remedium se snaží, aby si udržela nezávislost na jediném zdroji, snaží se získávat finanční prostředky z různých, především dlouhodobě stabilnějších zdrojů. Vedle prostředků získaných od státních orgánů (Magistrát hl.m. Prahy, MPSV ČR apod.) ji podpořili soukromí dárci, ale i velké zahraniční firmy jako Sony či Hewlett Packard.

OP Liberec vznikla jako aktivita občanského sdružení „D“ v roce 2000, které se zabývá vzděláváním, osvětovou činností, poradenstvím a dobrovolnictvím v sociální oblasti. Zkušební provoz OP byl zahájen v roce 2002. Později bylo otevřeno detašované pracoviště ve Frýdlantu v Čechách. V roce 2003 se poradna stala řádným členem AOP. V současné době zde pracují dva stálí zaměstnanci a několik dobrovolníků, včetně právníka. Pracovníci aktualizovali pro

svoji potřebu Adresář psychosociálních služeb Liberecka a vybudovali síť externích odborných konzultantů. V OP Liberec, podobně jako v ostatních poradnách, převažuje osobní kontakt s klienty, ale je možno s ní komunikovat i prostřednictvím na adrese obcanskaporadna.lbc@volny.cz, případně stačí vyplnit formulář na webových stránkách AOP.

OP Praha 12 komunitního centra Krok, kterou provozuje občanské sdružení Proxima Sociale. Toto sdružení mimo kulturních, vzdělávacích, osvětových a propagačních akcí se věnuje také sociálně-pedagogickým a sociálně-psychologickým programům a projektům zaměřeným na alternativní formy pomoci dětem, mládeži a rodinám. Realizuje též primární a sekundární prevenci sociálně patologických jevů ve spolupráci s rodinami a státními i nestátními organizacemi. Občanské poradenství je tedy jedna z komunitně zaměřených aktivit OS Proxima Sociale, která doplňuje spektrum poskytovaných služeb.

OP „SO KAMES“ Šumperk byla zřízena v roce 2003 občanským sdružením SAVORE, původně jako sociální poradna, která se zaměřovala na cílovou skupinu klientů romských rodin, členem AOP od června roku 2004. Oba názvy pochází z romštiny, SAVORE znamená „všichni“, SO KAMES znamená „co potřebuješ“. Poradna původně pojatá jako poradenské středisko pro jednu národnostní menšinu se na základě narůstajícího počtu dotazů od občanů z celého regionu nejprve rozšířila nabídku svých služeb a později se transformovala na občanskou poradnu. V současné době se zaměřuje na to, aby potřebným lidem napomáhala při orientaci v sociální síti šumperského regionu, který patří k oblastem s dlouhodobě vysokou nezaměstnaností. Poradenství je poskytováno způsoby obvyklými v AOP.

Nejčastěji se klienti obrací na OP s žádostí o pomoc při vyplňování všelijakých úředních formulářů, sepisováním žádostí, odvolání, různých podání k soudům, dále pak s bytovými problémy a řešením sociálních dávek.

OP Strakonice, OP Nové město na Moravě, OP Nové město nad Metují, OP Varnsdorf pracují na podobných principech jako výše zmíněná pracoviště. Věnují se výhradně občanskému poradenství, což je veškerou náplní jejich činnosti. Obvykle jejich aktivity podporují místní a krajské orgány státní správy a místní přispěvatelé. Jejich zřizovatelé se většinou věnují regionální komunitní práci (OS „Pomoc všem potřebným“ v Novém Městě nad Metují se snaží poskytovat pomoc všem, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci), případně poskytují další sociální služby (například OS Na Křižovatce, zřizovatel OP Varnsdorf).

Tyto poradny se nejvíce zapojily do komunitního života toho kterého regionu, jelikož k tomu měly nejlepší příležitost v rámci občanských sdružení, která jsou jejich zřizovateli. Došlo tak k zřejmému rozdělení kompetencí mezi občanským sdružením a poradnou, což mimo jiné přispívá k zřetelnému seznámení s náplní činnosti občanských poraden jako svébytného zařízení v rámci místních komunitních aktivit.

4.3 OP jako samostatné občanské sdružení

Třetí vlnou, z hlediska autonomie statutu, jsou poradny, jejichž hlavním cílem bylo založení občanské poradny jako takové. Mezi občanské poradny založené jako samostatný subjekt patří OP Pardubice, OP Nymburk, OP

Třebíč či OP Plzeň. V těchto případech bylo založeno občanské sdružení s cílem provozovat občanskou poradnu. Všechny jmenované poradny se staly v posledních letech členy AOP.

OP Plzeň vznikla jako samostatný subjekt v roce 1998 a brzy na to byla přijata řádným členem AOP. Dle základních principů AOP patří mezi specifika občanského poradenství také systém práce s klientem, při kterém je kladen důraz na zplnomocňování klienta a jeho rovnocenné postavení během celého poradenského procesu. Na činnosti OP Plzeň se podílí jak stálí zaměstnanci, tak dobrovolníci, kteří absolvovali školení „Práce s klientem v občanském poradenství“, jehož kvalitu garantuje AOP. Všichni se též průběžně účastní supervizí.

V roce 2000 OP Plzeň výrazně rozšířila okruh činnosti. Vedle hlavní náplně, tj. občanského poradenství se podílí či sama organizačně zajišťuje specializované projekty (například projekty zaměřené na romskou komunitu) a zároveň posiluje spolupráci s dalšími NNO v regionu v rámci posilování společného komunitního života v plzeňském kraji. V rámci své činnosti OP Plzeň zajišťuje poradenské, konzultační i vzdělávací služby pro veřejnost, státní i nestátní organizace, vytváří a poskytuje metodický a odborný materiál ze všech oblastí, v nichž poradensky působí. V nedávné době též začala poskytovat služby občanského poradenství prostřednictvím internetu formou jednoduchého formuláře. Pracovníci se snaží odpovídat klientům na všechny dotazy obratem.

Z široké palety projektů, na nichž se podílela OP Plzeň, uvedeme pro ilustraci pouze některé. Soustředíme se především na ty, které byly nějakým způsobem inovativní či

inspirativní pro ostatní NNO nejen v rámci plzeňského kraje.

V rámci sociální integrace OP Plzeň realizovala v letech 2000 - 2003 projekt Podpora a rozvoj poradenských služeb se zaměřením na romskou menšinu, jenž byl součástí programu EU Phare 2000 - Program romské integrace Dživas jekhetane. Dále pak spolupracovala s občanským sdružením Vize rokycanských Romů . Pravidelně jednou týdně OP Plzeň poskytovala občanské poradenství přímo v Rokycanech společně s místními romskými terénními pracovníky. Od roku 2003 OP Plzeň působí jako patronská poradna pro OP Karlovy Vary, jež byla založena Romským občanským sdružením Karlovy Vary.

V rámci programu Občanské poradenství realizovala poradna v roce 2003 projekt Podpora integrace seniorů v OP Plzeň, jenž byl mimo jiné podpořen z programu pilotních projektů MPSV ČR. Cílem projektu bylo především starším lidem zpřístupnit občanskou poradnu jako nejen poradenskou instituci, ale i pracoviště, na jehož činnosti se mohou sami aktivně podílet. Zájem posluchačů přednášek v rámci tohoto projektu přinesl neočekávaně úspěšný výsledek - OP Plzeň nyní spolupracuje s pěti dobrovolníky z řad seniorů a připravují je na práci občanského poradce.

OP Plzeň mimo jiné poskytuje vzdělávací aktivity pro veřejnost. Jedním z důležitých témat je „Jak předcházet vzniku tíživých životních situací občanů“. Za velice perspektivní prostředek považuje právě včasné poskytnutí informací o jejich právech a povinnostech v demokratické společnosti.

OP Třebíč zahájila svoji činnost v roce 1999, členem AOP od roku 2003. Jejím zřizovatelem je občanské sdružení

Regionální občanská poradna se sídlem v Třebíči, jehož hlavním cílem je právě poskytování občanského poradenství. Poradna sídlí v centru města v objektu s bezbariérovým přístupem. Své služby nabízí ve všech oblastech dle klasifikace dotazů AOP, hojně se soustředí na téma ochrany spotřebitele, včetně mediálně zprostředkovaného vyjednávání.

OP Hradec Králové vznikla v roce 2000, v AOP členem od 2002. Byla zřízena v rámci sice širšího, ale především poradensky zaměřeného (s důrazem na podporu činnosti NNO), projektu v rámci Občanského poradenského střediska, o.p.s. Poskytuje služby jak obyvatelům Hradce Králové, tak z blízkého okolí (Toto středisko se vedle občanského poradenství též věnuje tématům poradenství pro NNO a prevence kriminality). Dále byla zřízena detašovaná pracoviště v Náchodě, Jičíně a Trutnově. Převládají zde klienti z vyšších věkových kategorií. Za jednu z hlavních priorit zde považují napomoci při překonávání bariery občan - úředník, tedy připravit člověka na jednání s úřadem, aby dokázal využít svých práv a zároveň respektoval zákonem dané povinnosti.

OP Pardubice byla zaregistrována v roce 2002, členství získala v 2003. První informace o občanském poradenství získali z televizního vysílání. Poradna vystupuje a pracuje nezávisle na jakýchkoliv jiných subjektech. Finanční prostředky jsou získávány prostřednictvím grantů poskytovaných především místní samosprávou a MPSV ČR. Též jí byly poskytnuty nebytové prostory z majetku krajského města Pardubic.

OP Nymburk zahájila svoji činnost v roce 2003, členem AOP se stala v 2004. Již od počátku své činnosti se

soustředí výhradně na občanské poradenství. Vedle finančního a právního poradenství poskytuje služby v romských otázkách. Finanční podporu získala od města Nymburk, od krajského úřadu v Nymburce, AOP, MPSV ČR i od dalších drobných dárců.

OP Zlín zahájila svoji činnost v roce 2003, členem AOP se stala v 2004. Během prvního roku činnosti se jí podařilo dostat do povědomí občanů celého kraje i institucí v regionu. Její pozice byla ztížena tím, že je prvním pracovištěm svého druhu v zlínském kraji. Zatím má pouze jednoho stálého zaměstnance. V současné době sídlí na periferii města, což se projevuje především v horší dostupnosti z okrajových částí a příměstských obcí.

4.4 Porovnání všech zmiňovaných typů OP

Jak ukázal výzkum, občanské poradny bývají buď součástí větší nevládní neziskové organizace nebo vystupují jako samostatné občanské sdružení. Bylo zjištěno, že výhodou prvního typu je možnost využívat materiálního i personálního potenciálu zřizující organizace, včetně potencionálního okruhu klientů. V rámci druhého typu se sice poradna od počátku musela soustředit pouze na vlastní síly a schopnosti, ale o to jednoznačněji působí na své bezprostřední okolí z hlediska vymezení poskytovaných služeb.

Na základě srovnání náplně činnosti analyzovaných pracovišť lze konstatovat, že všechny poskytují občanské poradenství na vysoké úrovni garantované dokumentem Minimální standardy občanských poraden (viz například též

zmiňované výsledky kontroly kvality provedené AOP a MPSV ČR, v jejímž rámci nebyla zaznamenána jediná poradna s nejhorsím stupněm kvality, tj. s hrubými nedostatky (v poradenské činnosti). Považuji za zajímavé i to, že některé poradny se vedle poskytování všeobecných informací specializují na užší, konkrétnější tematiku, dle požadavků té které komunity. Například OP Třebíč věnuje vysokou pozornost tématu ochrany spotřebitele, OP Plzeň a OP Děčín se významnou měrou věnují romské problematice, OP Remedium se soustřeďuje na školící a patronátní činnost apod.

Druhým postřehem z provedeného porovnání činnosti poraden je skutečnost, jakým způsobem se začleňují do života regionu, kde působí. Přímá souvislost se statutem se sice neprokázala, spíše záleží na odborných předpokladech a aktivitě skupiny nadšenců, jež se zapojují do poradenské činnosti v místě. Například v Plzni poradna zároveň poskytuje informačně-poradenský servis všem organizacím působícím v neziskovém sektoru. OP Remedium je organizační složkou OS Remedium, které vedle poradenských služeb pořádá například programy pro seniory, včetně spolupráce s univerzitami třetího věku. Je třeba ovšem konstatovat, že AOP ponechává na kandidátských poradnách, zda budou působit jako samostatné pracoviště či v rámci již existující struktury v rámci neziskového sektoru (bezplatnost poskytovaných služeb je jedna ze základních podmínek existence občanské poradny). Požaduje však transparentnost v organizačních a finančních vztazích v rámci funkčního celku, nejedná-li se o občanské sdružení, jehož jedinou náplní je občanské poradenství.

5. Projektová činnost OP

V počátcích činnosti občanských poraden v České republice zpracovávaly se na jednotlivých pracovištích především témata dle unifikované metodiky. Od roku 1998 byl realizován pilotní projekt sedmi zakládajících poraden. Jednalo se o pracoviště v těchto místech: Praha, Děčín, Havířov, Jihlava, Brno, Třebíč, Plzeň. Tyto poradny se soustředily pouze na téma občanského poradenství jako takové. V té době byla potřeba vymezit rozsah a obsah občanského poradenství v českých podmínkách, vybudovat síť pracovišť, medializovat potřebnost této u nás dosud nezavedené služby, v první fázi alespoň mezi poskytovateli sociálních služeb, komunitních projektů a na úrovni místní samosprávy.

Na této etapě bylo nezbytné, aby poradci v poradnách byli průběžně školeni pro práci s databází témat a modelových kazuistik. Ti zároveň vytvářeli databázi řešených případů z praxe, doplňovali a rozšiřovali tak stávající strukturu o v naší republice aktuální tematiku.

Pořádaná školení byla zaměřena na poznání aktuálního znění právních předpisů vztahujících se k jednotlivým poradenským oblastem. Týkala se zejména pracovního práva, nemocenského pojištění, důchodového zabezpečení a sociálních dávek. V rámci zlepšení kvality poskytovaných služeb se pracovníci poraden pravidelně setkávali na skupinových supervizích.

Prvotní tematická struktura občanského poradenství v obecné rovině postupně začala získávat náležitosti systému konkrétních, byť poměrně široce pojatých dílčích témat. Při jejich stanovování se vycházelo ze společných,

procentuálně vyjádřených jmenovatelů většího množství roztržiděných dotazů. Jedná se například o témata zadluženosti domácností, integrace společenských mešin či práva a povinnosti spotřebitele. Tato témata dosáhla měřítka projektů s celorepublikovou působností.

O něco později začaly vznikat jednotlivé dlouhodobé programy navazující na celorepublikové projekty. Byly realizovány prostřednictvím projektů v různých rovinách, počínaje republikovou, přes regionální, až na lokální úroveň. Specifikem programů této etapy vývoje občanského poradenství je jejich osvětové zaměření na nejvíce aktuální tematiku v daném kraji. Jako velmi úspěšné lze uvést pravidelné vysílání regionální Radioporadny v Hradci Králové a Plzni. Některé lokální projekty, například téma integrace Romů, přesahovaly svým obsahem místní problematiku a spolupracovalo na nich více pracovišť v rámci obdobných samostatných projektů.

Výsledky dlouhodobých programů logicky ovlivňují náplň činnosti občanských poraden. Na základě praktických zkušeností se doplňuje a zpřesňuje tematická struktura informační databaze poraden. Témata vyhodnocená na základě statistik jako významná v uplynulém období se stávají východiskem pro tzv. projektové zaměření poradenské činnosti v následujících letech.

V současné době funguje na území České republiky v síti Asociace občanských poraden celkem třicet osm poraden ve všech krajích. Jejich činnost a zaměření se obvykle přizpůsobuje místním potřebám, proto jsou mnohdy provázány se síti dalších komunálních služeb prostřednictvím projektů, o nichž se zmiňují v následujících subkapitolách.

5.1 Celorepublikové projekty

Pro první občanské poradny bylo prioritou OP vybudovat kvalitní síť pracovišť tak, aby byly jejich služby dostupné na celém území republiky. Realizovaly se především projekty zaměřené na rozvoj občanského poradenství v ČR prostřednictvím rostoucí sítě občanských poraden, na zvýšení kvality poskytovaných v občanských poradnách služeb a na propagaci občanského poradenství v médiích.

V posledních dvou letech se pozornost občanského poradenství začíná spíše soustřeďovat na jednotlivá témata poradenství. Připravované projekty vycházejí především z dříve zmiňované struktury obecných témat. Autoři projektů se snaží vedle zvýšení kvality řešení dotazů týkajících se majoritních témat, rozšiřování nabídku poraden v závažných otázkách, kterým byla doposud věnována nedostatečná pozornost, zapojování poraden do aktivit posilujících povědomí o pozici a úloze občana v demokratické společnosti v současnosti. V neposlední řadě se projekty týkají i aktuálních mediálně známých témat.

Projekt "Posílení integrace znevýhodněných skupin skrze kvalitní poradenství a zvyšování dovedností poradců"

V roce 2004 prostřednictvím Národního vzdělávacího fondu byly Asociaci občanských poraden přiděleny prostředky z Phare v roce 2003. Integrace skupin obyvatelstva ohrožených sociálním vyloučením. Občanské poradny v rámci tohoto programu uskutečnily projekt pod názvem "Posílení integrace znevýhodněných skupin skrze kvalitní poradenství a zvyšování dovedností poradců".

Projekt probíhal ve dvou rovinách: poradenství a propagace projektu a kvalifikační vzdělávání jednak poradců, kteří s minoritami převážně pracují (například OP Karlovy Vary, OP Šumperk, OP Jektehane v Ostravě), jednak na proškolení zájemců o působení v roli občanského poradce z řad minoritních skupin obyvatelstva.

Obsahem projektu bylo posílit kompetence klientů ze znevýhodněných skupin, zajistit jim prostřednictvím kvalitního sociálně-právního poradenství pomoc při řešení obtížných životních situacích, posílit jejich schopnosti orientovat se v problémech a předcházet tak sociálnímu vyloučení.

Vyškolením dobrovolných poradců z příslušníků minorit přispět k jejich zapojení do procesu poradenství. Například na Ostravsku se podařilo, v souladu s projektem, zapojit do poradenské práce pět dobrovolných poradkyň ze znevýhodněných skupin, které se v průběhu projektu plně zapojily do poradenské práce.

Projekt současně zajistil kvalitní vzdělávání pro poradce, kteří pracují s minoritami. V rámci projektu byly zvyšovány dovednosti poradců prostřednictvím cyklu odborných seminářů. Byla zpracována podrobná analýza, která určila nejčastější problémy cílové skupiny a způsob jejich řešení. Tyto výstupy byly využity při jednáních s místní samosprávou, spolupracujícími organizacemi a uveřejněny prostřednictvím regionálních médií. Projekt přispěl k posílení rovných příležitostí občanů ze znevýhodněných skupin a v neposlední řadě došlo k zlepšení vzdělávání občanských poradců.

Projekt Zavedení fundraisingových aktivit v praxi občanských poraden

Tento projekt byl podpořen z programu EU Phare 2002 „Dlouhodobá udržitelnost rozvoje občanské společnosti“ a je jedním z prvních komplexně pojatých v projektové činnosti poraden.

Cílem projektu bylo zajistit finanční udržitelnost občanských poraden, zlepšit dovedností v oblasti fundraisingu a zajistit tak existenci a pokračování svých hlavních programů. Cílovou skupinou projektu tvořili potenciální individuální a podnikoví dárci, kteří mohou přispět k zajištění finanční soběstačnosti poraden.

V rámci projektu poradny aktivně oslovovaly potenciální dárcce s cílem navázat s nimi bližší spolupráci. Vedle toho měly OP zájem na tom, aby představily vlastní činnost poradny potenciálním i stávajícím dárcům a partnerům, a proto pořádaly opakovaně Dny otevřených dveří. Prostřednictvím zajištění workshopů zaměřených na poznání metod a nástrojů fundraisingu přispívají poradny rovněž ke zlepšení orientace představitelů ostatních neziskových organizací v oblasti fundraisingu. I přes významnou aktivitu OP v této oblasti patří mezi nejstabilnější zdroje financí evropské strukturální fondy, republiková a krajská grantová řízení, místní přispěvatelé se uplatňují spíše výjimečně.

Projekt „Zvýšení povědomí sociálně znevýhodněných osob o Evropské unii“

V rámci některých projektů se poradny snaží předjímat společenský vývoj, aby byly schopny reagovat na dotazy související s předem známými změnami například v legislativě po vstupu České republiky do Evropské Unie. Jedním z významných projektů, kterým byla věnována pozornost několik let byly legislativní změny a jejich dopady. Vzhledem k tomu, že tomuto tématu byla věnována poměrně široká pozornost na jiných úrovních, občanské poradny se pokusily o nové legislativě informovat především sociálně znevýhodněné, slabší skupiny a další minority, pro něž jsou méně dostupné moderní informační technologie.

V souvislosti se vstupem ČR do EU bylo třeba doplnit do struktury témat zcela nové tematické okruhy poradenství, které by odrážely tuto novou politicky-hospodářskou skutečnost. Z těchto důvodů byly v roce 2004 pro potřeby OP vytvořeny čtyři databáze úvod do práva EU, sociální dávky v EU, volný pohyb osob v rámci EU, právo spotřebitele v EU.

Projekt byl podpořen prostřednictvím Národního vzdělávacího fondu prostředky z rozpočtové linie Phare 2003. Cílem projektu, který byl realizován ve spolupráci s Regionálním informačním střediskem města Plzeň a za finanční podpory Plzeňského kraje a Delegace Evropské komise, bylo přiblížit problematiku Evropské unie vybraným cílovým skupinám - seniorům, invalidním důchodcům a lidem se zdravotním postižením, nezaměstnaným a menšinám ohroženým sociálním vyloučením. V první polovině roku 2004 proběhl cyklus seminářů vždy zaměřený na potřeby jedné z cílových skupin.

Projekt byl zakončen v říjnu 2004 krajskou konferencí. Ta byla zaměřena na vedení diskuze o roli jednotlivých subjektů v oblasti informování občanů, ujasnění si vzájemných očekávání a hledání možných oblastí a forem spolupráce, směřující ke kvalitnímu předávání informací zejména sociálně znevýhodněným skupinám obyvatel. Výstupy z konference byly publikovány ve sborníku.

Na základě dobrých zkušeností získaných v Západočeském kraji bylo přistoupeno k realizaci podobné kampaně i v dalších regionech. Semináře se konaly dále v Praze, v Ostravě a dalších městech.

Projekt „Spotřebitelské poradenství“

Mezi inovační programy občanského poradenství, které reagují na aktuální témata, patří projekt zaměřený na poradenství pro spotřebitele, jehož cílem je zlepšovat informovanost občanů ČR o jejich právech a povinnostech při nákupu zboží a služeb a o způsobech, jak na trhu uplatňovat své ekonomické zájmy, poskytovat občanům radu při řešení jejich obtížných situací vztahujících se k jejich spotřebitelským právům. Občanské poradenství se snaží osvětově působit v problematice předváděcích zájezdů, předlužování občanů prostřednictvím přílišného množství spotřebitelských úvěrů, zvýšit povědomí o těchto problémech a způsobech, jak jim předcházet, a to jak u konkrétních sociálních skupin, tak u široké veřejnosti vydáváním informačních materiálů o zmiňovaných otázkách.

Garantem tohoto projektu je Asociace občanských poraden, která poskytuje publikované materiály všem členským poradnám. Zvýšená pozornost je věnována zejména těm občanům, jejichž spotřebitelská práva jsou porušována.

Cílovou skupinou jsou především senioři, kteří často bývají účastníky předváděcích zájezdů, kde mnohdy pod tlakem podepíší kupní smlouvu na zboží, které by si jindy nekoupili a problematice předlužování obyvatel zejména prostřednictvím neuváženého užívání spotřebitelských úvěrů.

Vedle publikovaných materiálů má být toto poradenství poskytováno občanskými poradnami i další veřejnosti. Projekt je v souladu s cíli spotřebitelské politiky České republiky, především v posilování preventivní činnosti, v zlepšování informovanosti občanů o jejich právech při nákupu zboží a služeb a o způsobech, jak na trhu uplatňovat své ekonomické zájmy. Projekt je realizován za finančního přispění Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.

Z dosažených výsledků vyplývá, že některé firmy uznají oprávněný nárok spotřebitele na vrácení peněz při reklamaci bohužel až v případě, když jim zašle doporučeně dopis s odkazem na příslušná ustanovení zákonů, která firma porušila s poukazem na to, že je odhodlán bránit se soudní cestou. Občanští poradci napomáhají klientům při sestavování písemných stížností na nekalé praktiky některých firem. Dalším z výstupů tohoto projektu je aktualizace webových stránek občanských poraden zvěnovaná ochraně spotřebitele pod názvem „spotřebitelský tahák“.

V průběhu realizace projektu například jen v roce 2005 bylo řešeno více jak dva tisíce dotazů, čímž se tato problematika zařadila mezi statisticky významná témata. Nejvíce dotazů bylo spojeno s reklamacemi výrobků či služeb a často se také objevovala problematika předváděcích zájezdů. Stále vysoká poptávka potvrzuje aktuálnost projektu a jeho případné pokračování v dalších letech lze jen doporučit.

Projekt „Komplexní dluhové poradenství pro občanské poradny v ČR“

Tento projekt je jedním z víceletých projektů. Byl zahájen už v roce 2005 a trvá doposud. V České republice nastal od konce devadesátých let mohutný růst objemu bankovních i nebankovních úvěrů poskytovaných obyvatelstvu. Jde o vysoce dynamický trh s velice rozmanitou a komplexní nabídkou. V rámci konkurenčního procesu mezi bankami i nebankovními finančními institucemi se podstatně zvýšila dostupnost úvěrů pro obyvatelstvo. Schvalovací procedury, formální náležitosti i prověřování bonity (tj. schopnosti splácet úvěr) žadatelů se zjednodušují a zároveň i urychlují. Obyvatelé ČR tak mají možnost získat hotovost rychle a téměř na cokoli. Česká populace se dnes k úvěrům dostává tak mnohem snadněji než kdykoliv dříve v minulosti. Tomu odpovídá i relativně rychle rostoucí úroveň zadlužování domácností.

Výsledky průběžných statistik shromažďovaných v Asociaci občanských poraden vykazovaly v letech 2004 - 2005 zvýšenou poptávku občanů po poradenství v oblasti zadlužení osob a domácností. Dotazy se týkaly obzvláště práv a povinností dlužníků, věřitelů, ručitelů, rodinného a osobního rozpočtu, exekučního řízení. Klienti přicházeli s dotazy ohledně problémů s dluhy vůči pronajímatelům bytů, ale také vzhledem k jiným věřitelům a poskytovatelům finančních produktů například k těm, kteří poskytují tzv. rychlé půjčky, prodávají zboží na splátky. V reakci na tuto skutečnost a díky finanční podpoře Nadačního fondu občanského poradenství ČR byl zahájen projekt dluhového

poradenství poskytovaného od konce roku 2005 a pokračuje i nadále.

Cílem projektu je rozšířit kapacitu členských občanských poraden v hájení zájmů občanů - spotřebitelů v oblasti dluhového poradenství a spotřebních úvěrů a půjček.

Cílovými skupinami projektu jsou jednotlivé občanské poradny, jejich klienti - občané ohrožení předlužováním, široká veřejnost v rámci preventivních aktivit i poskytovatelé půjček a spotřebních úvěrů.

Hlavní náplní veřejných aktivit v rámci tohoto projektu je aplikace britské metodologie poskytování protidluhového poradenství do českých podmínek, tvorba komplexního systému poradenství a jeho odzkoušení a implementace do členských poraden zahrnující poskytování tohoto typu poradenství klientům.

Řešení problému zadlužení mnohdy vyžaduje poměrně rozsáhlou analýzu finanční situace klienta, což může vést k zdoluhavému projednávání jednotlivých případů.. Klienti bývají upozorňováni na náročnost řešené problematiky a připravováni na to, že budou pravděpodobně poradnu navštěvovat opakovaně, aby měl poradce možnost podrobně se seznámit s aktuální situací a mohl, společně s klientem, vypracovat optimální strategii dle metodiky AOP směřující k efektivnímu řešení klientova problému.

V průběhu realizace projektu bylo zjištěno, že do poradny chodí klienti obvykle až v závěrečné fázi problému, tedy až v době kdy je na ně uvalena exekuce. V této fázi již mnoho možností nápravy není, z tohoto důvodu také velmi často nebylo možné připravenou metodiku AOP použít.

Při včasné analýze klientovy situace se daří stabilizovat jeho ýživotní situace na základě doporučených postupů dle metodiky AOP. Vzhledem k tomu, že projekt stále pokračuje, a to již déle jak dva roky, lze konstatovat, že se postupně dostává do povědomí veřejnosti. Dalším z úspěchů tohoto projektu byla publikace souboru osvětových letáků v rámci prevence předluřování domácností. Byla též vytvořena informační brožura o spotřebitelských úvěrech a základních principech dluhového poradenství.

Ekoporadenství

K jednomu z nejnovějších témat, na která se zaměřily občanské poradny patří ekologické poradenství. Na konci loňského roku byly zahájeny projekty „Ekospotřebitel - Zelená domácnost“, „Environmentální občanské poradenství“ a „Ekoporadenství“.

Projekt Environmentální občanské poradenství společně realizují ekologické občanské sdružení BEZK, Econnect a Asociace občanských poraden. Je spolufinancován Evropským sociálním fondem a rozpočtem České republiky. Projekt začal v loňském roce a potrvá i celý rok následující. Dle prohlášení vedoucího tohoto projektu Martina Macha na webových stránkách Econnectu je velmi pozitivní to, že byl projekt naplánován na několik let. Dle jeho názoru si občané nejprve musí zvyknout na samotnou možnost využívat služeb občanských poraden nebo internetové poradny Zelená domácnost. Autoři projektu mají tak zároveň dostatek času na oslovování veřejnosti a prezentování projektu.

Ekologické a environmentální občanské poradenství je projekt, který má svým klientům poskytnout odpovědi na dotazy legislativního charakteru a na otázky týkající se toho, jak se může občan zapojit do rozhodovacích procesů v obci. Občan se například dozví, že se může na úřady obrátit s žádostí o informace na základě zákona o přístupu k informacím, dozví se, jak se může zapojit do rozhodování o věcech, které se ho dotýkají.

Ekoporadenství se dále zaměřuje na poradenství v oblasti ochrany životního prostředí, ekologického spotřebitelství a právních předpisů z oblasti životního prostředí. Občané se mohou na poradny obracet například s dotazy o možnostech úspor energie v domácnosti, třídění odpadů, používání ekologicky šetrných výrobků v domácnosti jako jsou například elektrospotřebiče, prací prášky nebo čisticí prostředky, informace o biopotravinách, ekoznačkách. Dalšími tématy mohou být dotazy týkající se aktuálních právních předpisů, například jak zacházet s komunálními odpady, jak předcházet vzniku černých skládek, jak se bránit při neoprávněném kácení stromů, jak postupovat při kontaminaci vody nebezpečnými látkami, co dělat, stane-li se člověk svědkem týrání zvířat.

„Ekospotřebitel - Zelená domácnost“ se zabývá poskytováním poradenství v oblasti ekologického spotřebitelství. V poradnách, které se do projektu zapojily, klient může získat informace o tom, jak třídít odpad, o zpětném odběru a využití odpadu z obalů či možnostech jejich další efektivní recyklaci.

V rámci projektu bude také provedena aktualizace starších odpovědí, které jsou nyní dostupné na stránkách ekoporadny Zelená domácnost. Poradci působící v rámci

tohoto projektu se s prvními ekologickými dotazy setkávali v praxi již před téměř deseti lety. Od té doby řada odpovědí ztratila svou aktuálnost, ať už co se týče zveřejněných kontaktů a internetových odkazů, tak i po faktické stránce. V rámci projektu dochází k revizi a aktualizaci databáze původních dotazů a jejich připojení k nové.

Projekt Environmentální občanské poradenství má sloužit široké veřejnosti, a to jak těm, pro něž je dostupný internet, tak těm, kteří upřednostňují osobní kontakt. V rámci projektu Environmentální občanské poradenství poskytuje zatím dvanáct poradenství zaměřené na environmentální a občanskou problematiku. Do projektu jsou zapojeny například občanské poradny v Berouně, Bohumíně, Děčíně, Novém Městě na Moravě, Nymburku, Třebíči, Opavě, Ostravě, Zlíně.

Zájemci se mohou ptát na cokoli, co souvisí s ekologií, ekologickou legislativou, občanskou společností, právem na informace. Mohou se informovat o kontaktech na nějakou instituci nebo organizaci, nebo když řeší konkrétní problém typu "soused pálí odpadky na zahradě, co mám dělat" nebo je zajímají informace obecné typu "co je to Aarhuská úmluva". Pro lidi, kteří využívají internet, jsou v případě, že hledají informace k environmentálním tématům, k dispozici stránka ekoporadny „Zelena domácnost“, která zastřešuje projekt po odborné stránce.

Na webových stránkách Ekoporadny je databáze již dříve zodpovězených dotazů, například informace o podmínkách vyhlášení chráněného stromu či doporučení, jaký zvolit zdroj tepla u rodinného domku, ve kterých zájemci mohou

zkusit najít odpověď na svůj dotaz. V případě, že zde odpověď nenaleznou, mohou se se svým dotazem obrátit na poradnu prostřednictvím e-mailu či prostřednictvím on-line formulaře. V případě, že je dotaz klienta nad síly poradců občanské poradny, postoupí dotaz pracovníkům buď Zelené domácnosti nebo serveru „Občanská společnost - návod k použití“, kteří zajistí zodpovězení dotazu.

5.2. Regionální projekty

Projekt "Databáze regionálních kontaktů pro pracovní - právní poradenství Občanské poradny Pardubice"

Od září předminulého roku je realizován v Občanské poradně Pardubice víceletý program "Databáze regionálních kontaktů pro pracovní-právní poradenství Občanské poradny Pardubice" financovaný z prostředků Globálního grantu a spolufinancovaného státním rozpočtem ČR a ESF.

Cílem projektu je vytvoření základního přehledu pracovní právní problematiky s důrazem na regionální potřeby v podobě informací o státních i nestátních institucích a organizacích působících v oblasti trhu práce, ale i v samotné legislativě, například specifika nového zákoníku práce, změny v prováděcích předpisech v oblasti pracovní-právní.. V současné době probíhá aktualizace stávajících dat a sběr nových informací a kontaktů k jejímu rozšíření.

Veškeré dostupné informace lze získat při osobní návštěvě poradny, kde poučení poradci jsou schopni podat aktuální komplexní informace o institucích působících

v rámci regionu, ale také základní právní informace při postupu v individuální problematice jednotlivého případu, například praktické postupy a informace, pomoc při vyplňování žádostí, dotazníků, životopisu, konzultace dokumentů apod.

Radioporadna

V roce 2003 byl zahájen zcela vyjímečný mezi dosavadními projekty program, a to tím, jakým způsobem byla navázána spolupráce s veřejno-právním médiem. V rámci regionálního vysílání Českého rozhlasu vznikl pořad Radioporadna, který byl pravidelně vysílán na v Královehradeckém, částečně Pardubickém a v Plzeňském kraji.

V počátcích se posluchači seznámili s náplní občanského poradenství, jeho principy a zásadami. V další etapě poradci jednak zodpovídali telefonické dotazy posluchačů, jednak vysvětlovali podstatu občanského poradenství. V následujících letech byly odvysílány příspěvky zaměřené na problematiku dědictví, uzavírání manželství, společného jmění manželů, zániku manželství, vyživovací povinnosti rodičů a dětí, trvalého pobytu atd.

V několika dalších pořadech bylo například zařazeno téma genderového poradenství, v jehož rámci byly vysvětleny základní pojmy vztahující se k problematice gender a nastíněno vnímání této problematiky dnešní společností. S velkým ohlasem se setkaly cykly o ekoporadenství a životním prostředím či s tematikou dluhového poradenství.

Snahou tohoto projektu je srozumitelně vysvětlit posluchačům a potenciálním klientům, že ani občanské poradny nejsou všemocné. Pokud se ale objeví problém, pomáhají nalézt občanům možnosti řešení složité životní situace. Prostřednictvím rozhlasového vysílání měli posluchači možnost si mimo jiné vyslechnout i kauzy jiných občanů, kteří se ocitli ve svízelných situacích. To může přispět k osvětě i k inspiraci při řešení vlastních problémů.

Projekt specializovaného poradenství pro oběti trestných činů

V rámci společného projektu Asociace občanských poraden a Probační a mediační služby ČR zahájily poradny v Berouně, Brně a Třebíči realizaci specializovaného poradenství pro oběti trestných činů. Tento projekt je prováděn od listopadu roku 2006 ve spolupráci s příslušným místním pracovištěm PMS.

Všeobecným cílem je snížit riziko sociálního vyloučení obětí trestných činů prostřednictvím poskytnutí bezplatné odborné psychologické a právní pomoci a zároveň jim pomáhat zvyšovat informovanost o možnostech obrany proti trestným činům a nezákonným postupům.

Pracovníci PMS zajišťují pro oběti veškerých trestných činů speciální poradenství, a to zejména v oblasti orientace oběti v trestním řízení s pachatelem trestného činu, případně v provádění případné mediace s pachatelem.

Zmiňované poradny budou klientům, tj. obětem radit zejména v oblasti občanskoprávního řízení, při sepisování

návrhů klienta v roli poškozené osoby o náhradu škody v tzv. adhezním řízení, při sepisování případných občanskoprávních žalob, návrhů na exekuci apod. Ve výjimečných případech rovněž je možnost zajistit klientům asistenční službu mimo poradnu formou jejich doprovázení na soudní řízení a v ojedinělých odůvodněných případech mohou poradci klienty i zastupovat.

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem, státním rozpočtem ČR a krajským rozpočtem Středočeského a Jihomoravského kraje. V současné době se uvažuje i o zahájení zkušebního provozu v dalších regionech například v Praze.

Projekt Posílení služeb OP v oblasti diskriminace v zaměstnání

Od února letošního roku Občanská poradna v Hradci Králové realizuje víceletý projekt Posílení služeb občanské poradny v oblasti diskriminace v zaměstnání. Tento projekt je finančně podpořen z prostředků EU a místem jeho realizace jsou regiony v okolí Hradce Králové, Jičína, Trutnova a Náchoda.

Cílem projektu je zvýšení informovanosti zaměstnavatelů i zaměstnanců o problematice diskriminace v zaměstnání včetně seznámení s zákonnými možnostmi obrany proti tomuto jevu. V neposlední řadě se poradna zaměří na získání potřebných údajů ze současné praxe, které se týkají konkrétních projevů diskriminace v zaměstnání.

Každý občan, který se setká v zaměstnání nebo při přijímacím jednání s projevem diskriminace, má možnost

obrátit se na občanskou poradnu, kde mu proškolený odborník pomůže nalézt možnosti, jak se proti diskriminaci účinně bránit. Poradna zaručuje naprostou diskrétnost v jednání tak, aby návštěva poradny neznamenal ohrožení pracovního místa. Při konzultaci je možné vystupovat i anonymně.

Další z aktivit projektu je realizace cyklu přednášek u vybraných zaměstnavatelů, kde zaměstnanci budou seznámeni se svými právy a povinnostmi v zaměstnání. Získají tak lepší přehled o postavení zaměstnance a o možnostech obrany proti porušování jeho práv. I potencionální zaměstnavatelé mají možnost se seznámit s novou právní úpravou v oblasti pracovně-právní, zejména s komentovaným zněním aktuálního zákoníku práce.

Vzhledem k proškolení svých zaměstnanců získá zaměstnavatel takové pracovníky, kteří budou znát nejen svá zákonná práva, ale i povinnosti, což poslouží jako jedno z preventivních opatření při předcházení nejasnostem ve vzájemných vztazích či dokonce sporům vyplývajících z neznalosti legislativy. Vyjasněním si vzájemných pracovně-právních vztahů se posiluje též loajalita zaměstnanců, v některých případech i jejich pracovní výkon.

Zájemcům z řad zaměstnavatelů poradny nabízejí provedení certifikovaného pilotního auditu, který ověří dodržování legislativy a vnitřních antidiskriminačních mechanismů.

5.3. Lokální projekty

Projekt vytvoření středoškolského vzdělávacího programu pro občanskou kompetenci absolventů

V pražském regionu byl realizován osvětový program Vytvoření středoškolského vzdělávacího programu pro občanskou kompetenci absolventů, jehož účelem bylo zlepšit právní povědomí mladých lidí ve věku kolem osmnácti let. Projekt probíhal po celý minulý školní rok formou cyklu přednášek na různých středních školách, jejichž vedení se rozhodlo zapojit nejzkušenější poradce pražských občanských poraden do školní výuky.

Projekt si kladl za cíl zlepšit vzdělání studentů posledních ročníků středních škol v těchto oblastech české legislativy: informace o právním systému, o pracovně - právních vztazích, o systému sociálního zabezpečení, o problematice bydlení a rodiny, o majetko-právních vztazích, ochraně spotřebitele, o trestním právu, zákonu o přestupcích.

Poradci se vydali do středních pražských škol a studentům závěrečných ročníků formou cyklu školení zprostředkovávali základní orientaci v právním systému ČR. Dbali zejména na srozumitelnost a názornost výkladu. Právní teorii vždy ilustrovali konkrétními situacemi ze života. Největší zájem u mládeže podle předpokladů sklídila možnost dotázat se poradců na problémy řešené v praxi. Často se ptali například jak se vyrovnat s nástrahami pracovních smluv v prvním zaměstnání či zda má mladý člověk bez příjmu nárok na nějaké sociální dávky, nebo za jakých okolností musí student zaplatit pokutu za jízdu načerno apod.

Ukazuje se, že se už i osmnáctiletí studenti s právem dennodenně setkávají a informování o této oblasti je jednou ze základních potřeb vzdělávání. Všechna školení jsou vedena se zvláštním důrazem na případné využití získaných vědomostí v praktickém životě. Každý student bezplatně obdržel informační publikaci k danému tematickému okruhu. Ta obsahuje i základní vzory smluv a podání. Studentům byly mimo jiné představeny základní zdroje právních informací a organizace, které se zabývají sociálně - právním poradenstvím v dané lokalitě. Informační texty, přehled informačních zdrojů práva a adresář sociálně - právních organizací jsou zpřístupněny též na webovém portálu projektu. Základem stránek jsou texty dle výše uvedených témat. Ty obsahují například přehled všech sociálních dávek, na které mají občané nárok, dále pak vzory trestního oznámení, kupní smlouvy, případně návrh na rozvod či žalobu o výživné.

Projekty poradenských služeb pro sociálně znevýhodněné skupiny obyvatel včetně romských komunit

S vědomím velké společenské různorodosti realizuje Asociace občanských poraden již několik let úzce specializované projekty, jejichž hlavním cílem je zpřístupnit určitým sociálním skupinám občanské poradenství jako instituci. Jak již bylo řečeno, týká se to například matek samoživitelek, zdravotně postižených, případně mladých lidí, kteří po absolvování střední školy se neuplatnili doposud v zaměstnání.

Během minulých dvou let Asociace občanských poraden realizovala projekt „Rozvoj kvalitních služeb občanských poraden pro sociálně znevýhodněné skupiny obyvatel“, který byl zaměřen na zlepšení kvality služeb občanských poraden v Praze.

Prostřednictvím tohoto víceletého projektu jsou poradny schopny poskytovat kvalitní a cílené poradenství sociálně znevýhodněným občanům, kteří by mohli být ohroženi sociálním vyloučením. Mezi tyto občany jsou, z pohledu EU, řazeni například mladí lidé se závislostmi na návykových látkách, duševně či tělesně postižení, matky s dětmi bez přístřeší a další skupiny. Pro tento druh poradenství je charakteristické to, že se poradci snaží klienty zplnomocňovat k samostatnému rozhodování a přistupovat komplexně ke klientovi ve složité životní situaci.

Na základě dlouhodobého meziročního srovnání statistik AOP bylo zjištěno, že procento lidí ze znevýhodněných skupin obyvatel, kteří přicházejí do občanské poradny pro radu, se každým rokem zvyšuje. Dle sdělení koordinátora projektu Hynka Kalvody, které bylo publikováno na webových stránkách AOP, na základě doporučení poradců vznikla myšlenka vytvořit pro tyto klienty speciální poradenské přístupy s ohledem na zvláštnosti komunikace i obsah problémů, které se jich bezprostředně dotýkají. Před třemi lety začal vznikat návrh projektu, jehož prostřednictvím by bylo možné tuto myšlenku realizovat.

Projekt uspěl ve výběrovém řízení vyhlášeném hlavním městem Prahou, byl spolufinancován Evropským sociálním fondem, státním rozpočtem České republiky i z rozpočtu hlavního města Prahy.

V průběhu prvního roku proběhla školení v rámci projektu. Ta byla zaměřena na všechny poradce pražských občanských poraden. Poradci se učili, jakým způsobem reagovat na specifické potřeby a projevy těchto skupin například jak komunikovat s lidmi zdravotně postiženými.

V další fazi se poradci zaměřili na to, jak srozumitelně vysvětlit klientům, že ani občanské poradny nejsou všemocné. Pokud se ale objeví problém, mohou napomoci v hledání východisek ze složité životní situace. Typické případy byly v následující etapě průběžně archivovány a tříděny a tyto zkušenosti se zpracovávají jako modelové situace pro ostatní občanské poradce.

V současnosti se připravuje databáze podle nových zákonů platných od letošního roku tak, aby byly všechny aktuální informace dostupné klientům hned od počátku nového roku v aktuálním znění.

Jednou z cílových skupin takových projektů jsou i romské komunity. Zaměřením těchto aktivit je zpřístupnit služby občanských poraden cílové skupině tak, aby byla informována o tom, co občanské poradenství nabízí, jak může pomoci a kde jsou hranice jeho možností, a přispět tak ke zlepšení situace jednotlivců i komunit.

Jedním ze specializovaných projektů byla iniciativa Občanské poradny Plzeň, která svou pozornost zaměřila zejména na problematiku dlouhodobě nezaměstnaných osob. Její pracovníci připravili v roce 2004 projekt Podpora dostupnosti zaměstnání pro Romy v situaci sociálního vyloučení a zahájení sociálního dialogu na trhu práce v plzeňském regionu, který byl podpořen Evropskou unií z programu Phare 2003. Na něj navázal projekt Občanské poradenství v romských komunitách, v jehož rámci byl kladen

důraz na podporu dostupnosti zaměstnání pro sociálně ohrožené skupiny s finanční podporou Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.

Další regionální projekt podobného zaměření zahájila Občanská poradna v Berouně před dvěma lety. Tentokrát se jednalo o Monitoring případů diskriminace romských žen. Kromě terénního šetření zahrnoval projekt i konzultační a poradenské služby zejména v těchto oblastech: obrana proti rasové diskriminaci, problematika bydlení, ochrana cti a důstojnosti občana v právním systému, možnosti získání sociálních dávek, základní práva a povinnosti vyplývající z rodinného, pracovního či přestupkového práva.

Rovněž služby Občanské poradny Jektehane v Ostravě využívají převážně obyvatelé lokality v okolí občanské poradny, tedy v hojné míře Romové. Většina klientů je ohrožena dlouhodobou nezaměstnaností, mnoho z nich je závislých na systému sociální ochrany. Tomu odpovídaly nejčastěji kladené dotazy. Klienti se na poradnu obraceli s finančními problémy jako například hrozící exekuce, případně s otázkami spojenými s splátkovým kalendářem, při formulování žádostí o prominutí penále, o spolupráce při vyřizování administrativních náležitostí při výměně bytu, při mimořádném řešení bytové situace. Dále pak vyhledávali pomoc při sepisování žádostí, při vyplňování formulářů, zajímaly je možnosti úpravy vztahů mezi rozvedenými rodiči), ptali se jak postupovat při vyřizování záležitostí v komunikaci s příbuznými ve výkonu, mnohdy si nevěděli rady při vyřizování a zprostředkování kontaktů se sociálními pracovníky dětských domovů a výchovných ústavů.

Občanská poradna v Ostravě úzce spolupracuje zejména s terénními sociálními asistenty, kteří oslovují potřebné klienty a informují je o službách, které občanská poradna nabízí. Dále se plánuje realizace kurzů rozvoje dovedností potřebných k nalezení zaměstnání a zapojení poradny do projektu v rámci programu „Pomáháme lidem zlepšovat místo, kde žijí“ vyhlašovaného každoročně Nadací VIA.

Na základě získaných poznatků a zkušeností z uvedených a podobných projektů lze usuzovat, že problematika sociálně ohrožených skupin bude vyžadovat další významnou pozornost v občanských poradnách. V současné době se připravují obdobné projekty na dalších pracovištích.

6. AOP - záruka kvality poskytovaných služeb

6.1. Vznik a vývoj Asociace občanských poraden

Po odstartování pilotního projektu všeobecného poradenství, tehdy prozatím pracovně označeného jako občanské, vznikla během poměrně krátké doby řada občanských poraden. Jelikož jejich počet záhy přesáhl první desítku, bylo třeba vybudovat koordinační orgán tak, aby mohla být sestavena společná jednotná metodika těchto pracovišť. Zpočátku tuto funkci zastávalo Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden, které zajišťovalo zázemí pro právě se rozvíjející projekt. Později, když splnilo svůj stanovený úkol, transformovalo se do občanského sdružení s názvem Asociace občanských poraden (AOP) a začalo působit jako organizace zastřešující činnost občanských poraden.

V prvních letech své existence AOP dohlížela především na tvorbu cílů a zásad občanského poradenství, včetně jejich následného plnění. Zároveň pro jednotlivé poradny centrálně zpracovávala informace tak, aby mohl být zajištěn jednotný výklad obzvláště právních předpisů, tj. svým způsobem sloužila jako hlavní zdroj poskytovaných informací. Snažila se předcházet situacím, kdy by občan mohl ve dvou různých občanských poradnách dostat poněkud odlišnou odpověď na tentýž dotaz.

Dále pak poskytovala a zároveň vytvářela vlastní metodiku poradenství, upravenou podle britského vzoru na české podmínky, včetně základních návodů, jež popisují pravidla vzniku občanské poradny. Též zajišťovala školení nových poradců a organizovala průběžná školení již

pracujících pracovníků. Dnes je činnost Asociace ve vztahu k občanským poradnám doplněna o kontrolu kvality služeb poskytovaných občanskými poradnami.

Na valné hromadě v prosinci 2003 byly přijaty nové stanovy sdružení (registrovány byly u MV ČR 23. února 2004) tak, aby lépe vystihovaly současný stav činnosti AOP. Byla to největší změna od roku 1999 týkající se základních dokumentů. Tehdy Asociace sdružovala sedm členských občanských poraden, nyní je jich již třicet osm.

Nově je každá OP povinna platit Asociaci za služby, které z její nabídky využívá, členský příspěvek. Jedná se zejména o přístup k průběžně aktualizované databázi a informačnímu systému. AOP dále prostřednictvím vlastního koordinačního centra podporuje sdružené poradny jak metodicky, tak formou školení. Poskytuje poradnám například informace o možnostech, jak získat finanční prostředky, o novinkách v zákonech týkajících se občanského poradenství, pořádá přednášky a semináře pro poradce.

Má-li již existující poradenské pracoviště zájem o spolupráci s AOP, může kontaktovat rozvojového pracovníka, který je zaměstnancem Asociace. V současné době však AOP dává přednost opačnému postupu, tj. sama oslovuje takové organizace, jejichž činnost by mohla být doplněna o služby občanského poradenství. AOP přitom preferuje regiony, kde síť občanských poraden není zatím rozšířena. Nicméně na svých webových stránkách nabízí postup, jak založit novou občanskou poradnu podle stanovených požadavků, jež reflektují zákon o sociálních službách MPSV ČR. Zcela nově byly vypracovány a následně schváleny zásady řízení kvality služeb poskytovaných občanskými poradnami a byl posílen důraz na jejich kvalitu.

6.2. Asociace občanských poraden jako garant kvality občanského poradenství

AOP garantuje za své členy určitou úroveň a šíří nabízených služeb, což slouží jako záruka kvality projektu mimo jiné při posuzování žádostí občanských poraden o poskytnutí příspěvků od různých fondů, nadací či ministerstev.

Kvalita poskytovaných služeb je v současnosti dána Minimálními standardy kvality, které byly přijaty AOP v roce 2002 a jsou závazné pro všechny členy Asociace. Tato pravidla navazují na starší projekt z roku 1998, kdy již byly standardy vymezeny. Asociace vypracovala na základě Minimálních standardů kvality sociálních služeb předložených MPSV ČR novelizaci systému hodnocení kvality služeb poskytovaných občanskými poradnami. Potřeba sjednotit a zvyšovat kvalitu služeb v členských poradnách byla podnětem pro vznik Standardů kvality občanských poraden AOP, Kontrolního a sankčního řádu AOP, Metodiky kontrol, Rukověti kontrolora, Metodiky podpor a Rukověti podporovatele. Efektivita těchto dokumentů byla průběžně testována na jednotlivých pracovištích. Vypracováním výše zmíněných textů byl vytvořen teoretický základ komplexního systému řízení kvality v AOP, který reflektoval jak celorepublikový proces hodnocení kvality v sociálních službách, tak aktuální situaci v Asociaci a občanských poradnách. Dle Francové (Francová, 2003) tak vznikl ojedinělý, svou komplexností i metodickou úrovní, kontrolní systém služeb poskytovaných občanskými poradnami.

Během celého roku 2002, s pokračováním až do června roku 2003, probíhal projekt „Sociální reintegrace menšin prostřednictvím kvalitního občanského poradenství“. Byl financován z programu EU Phare Access 99 a prostřednictvím Nadace rozvoje občanské společnosti. Cílem bylo zajistit poskytování kvalitních služeb klientům občanských poraden sdružených v AOP s důrazem na občany z sociálně znevýhodněných skupin obyvatelstva. Vedle oslovení klientů z minoritních skupin bylo dalším z výstupů propracování standardů kvality služeb.

Projektu „Sociální reintegrace menšin prostřednictvím kvalitního občanského poradenství“ se aktivně účastnila většina členských občanských poraden AOP. Tento projekt byl zaměřen na zvyšování kvality služeb, které poskytují občanské poradny. V jeho rámci byla vypracována metodika kontrol a následného poskytování podpory pro odstranění případných nedostatků. Výsledkem jsou novelizované Minimální standardy AOP, včetně Etického kodexu občanského poradce. Jedná se o materiály, které byly následně schváleny výkonným výborem AOP. Během následujících měsíců byly ověřovány ve zkušebním ověřovacím provozu, včetně kontrol jejich naplňování. Ty byly prováděny týmem externích kontrolorů, kteří byli proškoleni v metodice kontroly dle AOP. Výsledky těchto nezávisle provedených kontroly kvalit poskytovaných služeb jsou součástí materiálů pro plány podpory a rozvoje činnosti občanských poraden. Poté byly přijaty některé dílčí připomínky, aby tak mohla být vytvořena poslední aktuální verze standardů a kodexu ze září roku 2002, která je platná dodnes.

V červnu roku 2003 proběhlo slavnostní představení příručky a dalších výstupů projektu „Sociální reintegrace

menšin prostřednictvím kvalitního občanského poradenství". Tato příručka shrnuje teoretické i praktické poznatky, včetně příspěvků jednotlivých účastníků. Bylo zjištěno, že na OP se ze skupin, na něž byl zaměřen projekt, obrací především senioři (téměř dva tisíce kontaktů) a nezaměstnaní (více jak tisíc kontaktů). V druhé polovině roku 2002 patřili mezi významnou skupinu klientů též občané postižení povodněmi (více jak sedm set kontaktů).

Jak dokazují další materiály o činnosti OP (například texty uveřejněné v regionálním tisku), snaží se poradny neustále zvyšovat kvalitu svých služeb. Svou činnost provádějí bezplatně, diskrétně s důrazem na ochranu citlivých osobních dat, a především nestranně vůči zúčastněným stranám řešené situace. Na základě získaných zkušeností se OP, obvykle prostřednictvím AOP, snaží dávat státní správě a samosprávě podněty pro odstraňování nedostatků v legislativě, případně upozorňuje na existenci významných sociálních problémů v regionu například riziko předluženosti občanů.

V posledních dvou letech proběhly rozsáhlé kontroly kvality v jednotlivých občanských poradnách. Většině poraden byl udělen certifikát kvality. Pracoviště, u kterých se vyskytly nedostatky, AOP vedla pomocí doporučení a návrhů ke zvýšení úrovně služeb tak, aby i tyto poradny dosáhly stejně kvalitních výsledků své práce, jako členové organizace. AOP podporuje všechny členské poradny, aby pokračovaly ve zkvalitňování svých služeb. Vypracovala pro ně jednotnou metodiku, průběžně provádí aktualizaci informační databáze, školí nové i stávající poradce.

AOP se již od svého vzniku snaží o vybudování komplexního a propracovaného systému zajištění kvality služeb poskytovaných OP, přičemž využívá i zkušenosti svých zahraničních partnerů. Britští kolegové například doporučili AOP se při kontrolách soustředit spíše na oblasti, které se týkají případné spokojenosti klientů, než na formální správnost používaných dokumentů, což nemá přímý vliv na kvalitu služeb z hlediska příjemců. „Standardsy slouží k tomu, aby klienti měli ve všech občanských poradnách AOP zabezpečeny služby ve stejném rozsahu a stejné kvalitě“ (Francová, 2003). Dříve než bylo přistoupeno k provádění kontrol, vypracovali pracovníci AOP podrobné metody hodnocení kvality poskytovaných služeb. Byla vytvořena škála, dle které měly být v hodnotících protokolech zařazeny kontrolované OP do jedné ze šesti skupin stupnice - od nadstandardních služeb, přes standardní, standardní se snadno odstranitelnými nedostatky či nesnadno odstranitelnými, standardy nesplněny případně nebyly prováděny, po případy, kdy nebyly dílčí služby hodnoceny, nebyly v sledované OP prováděny.

Pracovní skupina AOP vyhodnotila naplňování jednotlivých standardů kvality činnosti OP a vytvořila metodiku pro jejich hodnocení. Poté bylo osloveno deset nezávislých, externích kontrolorů, kteří byli seznámeni se základními dokumenty AOP, s výše zmiňovanými standardy i s metodikou kontroly. Minimálně týden před předpokládanou kontrolou jim vedoucí poraden poskytli veškeré potřebné dokumenty k prostudování. V prvním kole prováděných kontrol byly v některých OP zjištěny dílčí nedostatky. Ty byly následně ve spolupráci se supervizním týmem odstraněny.

Dle Francové (Francová, 2003) tento způsob provádění kontroly není pouhým represivním nástrojem, nýbrž jedním z inspirativních způsobů, jak podpořit zvyšování kvality poskytovaných služeb. Je vhodné dodat, že supervizní tým byl složen ze zástupců poraden, kde nebyly shledány zásadní nedostatky, tedy se jedná o kolegy z jiných OP.

AOP při vytváření standardů kvality i jejich kontroly vycházela z aktuálních materiálů MPSV ČR (například věcný návrh zákona o sociálních službách či nově vytvářená koncepce standardů kvality sociálních služeb). AOP tak ve své činnosti reflektovala snahu MPSV ČR o vytvoření legislativního a institucionálního rámce zajišťování kvality sociálních služeb.

6.3. Priority činnosti Asociace občanských poraden v současnosti

Od vzniku prvních občanských poraden se podařilo zajistit fungování těchto služeb v různých krajích ČR. Finanční prostředky byly získávány spíše živelně než na základě promyšleného ověřeného plánu. Pojem a náplň občanského poradenství se postupně začal dostávat do povědomí občanů.

V roce 2002 byl vypracován v AOP strategický plán rozvoje na období 2002 - 2004, v němž byly stanoveny základní priority činnosti organizace. Za prvé, zajistit stabilitu financování činnosti AOP, respektive občanských poraden, prostřednictvím společně připravovaných rozsáhlejších projektů (jak na úrovni občanských poraden, tak ve spolupráci s jinými podobně zaměřenými organizacemi)

a posílit vztahy se současnými a potencionálními poskytovateli finančních příspěvků. Za druhé, zlepšit fungování vnitřních mechanismů AOP tak, aby byl zajištěn pružnější rozhodovací a koordinační proces. Za třetí, zavést do AOP kontrolní a podpůrné mechanismy k posílení kvality poskytovaných služeb a jejich následné kontroly. Za čtvrté, aktivně přistupovat ke zvyšování počtu členských poraden AOP, předávat zkušenosti a nadále vysvětlovat potencionálním zájemcům výhody plynoucí z rostoucího počtu občanských poraden sdružených právě pod uznávanou značkou kvality, tedy v rámci AOP.

Dalším důležitým úkolem bylo zřetelně stanovit a sdělovat náplň služeb občanských poraden stanoveným cílovým skupinám jak z laické, tak odborné veřejnosti takovým způsobem, aby se zvýšilo povědomí o jejich činnosti. Dle aktuálních statistických údajů je zřejmé, že občanským poradnám se podařilo nalézt skupinu klientů, kteří využívají jejich služby, a jejich množství neustále roste. Nyní je třeba, aby se pojem občanská poradna stal všeobecně známým a srozumitelným. Mnozí z těch, kteří by mohli podpořit činnost občanských poraden (ať už poskytnutím záštity, prostředků či jiného druhu podpory), dosud spíše jen tuší o činnosti OP, respektive o existenci Asociace občanských poraden, a nevidí tak důvod přispívat na jim neznámé obecně prospěšné projekty. K dalším prioritám proto patří více zviditelňovat občanské poradenství nejen na celostátní a mezinárodní úrovni, ale především na regionální prostřednictvím plošně působících médií.

Jedním z dílčích nástrojů k realizaci výše zmíněných cílů byl například projekt „Zajištění rozvoje trvalé

udržitelnosti AOP prostřednictvím úspěšné realizace fundraisingového plánu", který začal v polovině července roku 2003. Byl zaměřen na dlouhodobý rozvoj činnosti AOP. Jedná se o projekt, který je financován opět z prostředků EU, tentokrát z fondu Phare 2002. Slouží především k rozšíření spektra zdrojů financování činnosti této AOP. Vedle vyhledávání nových potencionálních sponzorů se představitelé Asociace též seznamují s dalšími možnostmi současných přispěvatelů na sociální služby (například sponzorská politika velkých firem, nová grantová řízení fondů, agentur, nadací apod.). Podaří-li se tento projekt úspěšně splnit, zvýší se tak nezávislost občanských poraden na dosud hlavních zdrojích financí, tj. na Ministerstvu práce a sociálních věcí a strukturálních fondech EU.

Na počátku roku 2005 byl na Valné hromadě AOP vyhodnocen strategický plán za období 2002-2004. Jak již bylo zmíněno výše, jednalo se o pět základních oblastí důležitých úkolů a priorit stanovených tímto plánem.

Informace o procesu stabilizace financování občanských poraden a jejich koordinace při podávání žádostí o grant čerpáme z údajů dostupných na oficiálních stránkách AOP. V současnosti se poradny AOP podílí na financování AOP formou účelově určených poplatků přibližně pěti procenty z celkových nákladů AOP. Během období 2002-2004 bylo předloženo dvacet devět žádostí o granty a dotace, z nichž patnáct, tedy více jak polovina, bylo úspěšných. AOP získala za výše uvedené období více jak sedm milionů korun na činnosti spojené s rozvojem a podporou občanského poradenství. Dále pak byl stanoven mechanismus určování výše poplatků, tj. směrnice o členských poplatcích

a směrnice o poplatcích za užívání informačních zdrojů AOP. V Asociaci byl zaměstnán na částečný úvazek fundraisingový pracovník, který se věnoval grantovým žádostem a vyhledávání možností individuálnímu dárčovství. Byly zmapovány možnosti příjmů z vlastní činnosti v rámci nabídky modifikovaného školení práce s klientem, nabídky školení k informační databázi, z nichž zatím nejzajímavější bylo pořádání studijních zahraničních návštěv organizací, které vytváří síť občanských poraden. Školící aktivity přinesly více jak čtyři sta tisíc korun.

V průběhu zlepšování vnitřních organizačních mechanismů byly během roku 2003 zpracovány návrhy změn stanov, které byly projednány na následující Valné hromadě. Nová verze stanov v základních rysech vymezila kompetence orgánů AOP, nově definovala cíle AOP. Od září roku 2004 probíhala průběžně práce na dokumentu Organizační řád, který stanovy dále podrobněji rozpracovává, upravuje mechanismy jednání a rozhodování apod.

Při zavádění kontrolních a podpůrných mechanismů k posílení kvality služeb bylo úspěšně provedeno kontrolní řízení všech členů AOP. V jeho rámci byly přepracovány standardy kvality občanských poraden a vyškoleni kontroloři. Byl tak vytvořen základní systém posílení kvality občanského poradenství, který byl v následujících letech dále upřesňován, a upravován tak, aby mohl být využit při následných pravidelných kontrolách.

V rámci vymezení náplně a propagace občanského poradenství proběhlo několik pracovních jednání. Na setkání pracovníků poraden v roce 2004 na Velehradě se diskutovalo o vývoji tohoto pojmu. Dále pak se jednalo o tom, jak lépe spolupracovat s dalšími zájmovými skupinami - dárci,

odbornou veřejností, zástupci veřejné správy.

V oblasti zvyšování počtu členů AOP a předávání zkušenosti novým členům bylo konstatováno, že další rozvoj sítě závisí na stabilizaci významných finančních zdrojů, což se doposud nepodařilo zajistit. Veškeré příležitosti k získání finančních zdrojů jsou přísně účelově vázány na konkrétní aktivity většinou inovativního charakteru. I přes to se podařilo AOP vytvořit systém přijímání nových členů, navíc některé z poraden dále ještě zřizují detašovaná pracoviště a kontaktní místa v dalších lokalitách

Po vyhodnocení tohoto plánu byl vypracován strategický plán období 2005 - 2006. Z minulého období zůstala především povinnost dopracovat Organizační řád a další návazné dokumenty, nastavit rozhodovací mechanismy. Objevila se potřeba nově definovat poslání Asociace občanských poraden jako organizace, která nejen poskytuje koordinační servis členským poradnám, ale zároveň představuje garanta kvality služeb poskytovaných občanskými poradnami jako jednoho z významných nástrojů sociální politiky.

Nadále přetrvala nespokojenost s nejasným vymezením AOP navenek, s pracovním přetížením Výboru AOP, těžkopádnými rozhodovacími mechanismy, nepřehledností organizační struktury AOP. Právě tyto body se staly základem nového strategického plánu.

Jelikož vytyčené cíle z předchozího období nebyly zcela splněny, pokračovalo se v první řadě na jejich dokončení a dopracování jednotlivých dokumentů. Typické pro tuto etapu bylo vytvoření pravidel pro podávání a schvalování projektů AOP tak, aby umožňovala zapojení občanských poraden do společných projektů.

V tomtéž období se AOP podílela na připomínkování zákona o sociálních službách. Po konzultacích s dalšími odborníky z oblasti sociálních služeb se Asociace mimo jiné zasloužila o to, aby občanské poradenství bylo zařazeno mezi odborné sociální služby.

Pro období let 2006 - 2009 se jeví jako nejdůležitější úkoly pokračování v aktivitách zaměřených na další rozvoj sítě, ve dokončení procesu vytváření komplexního systému řízení a garance kvality. Mezi dosud okrajová témata, na která se AOP chce zaměřit svá úsilí, patří aktivní participace na dění v regionální sociální politice a vytváření uceleného systému vzdělávání poradců.

V současnosti Asociace občanských poraden poskytuje služby členským občanským poradnám v podobě aktualizace a správy informačních databází včetně pravidelných aktualizčních školení. Rovněž pořádá školení pro nové poradce o specifikách práce s klientem v občanské poradně. AOP se podílí významnou měrou na propagaci občanského poradenství a rozvoji sítě občanských poraden.

Jelikož hlavní cíl AOP - poskytování služeb občanským poradnám - nepřináší dostatečné finanční prostředky pro financování těchto činností (poradny hradí na poskytování služeb přibližně deset až dvanáct procent celkových nákladů), musí AOP zajišťovat finanční prostředky z jiných zdrojů, nejčastěji podáváním žádostí o dotace či granty. AOP je tak nucena hlásit se do dotačních a grantových schémat, kterou nejsou vhodná pro naplňování hlavního cíle činnosti AOP. Pokud projekty vyjdou, je nutné vycházet vstříc donorovi a naplňovat obsah projektu. Z velké části, z důvodu zadání grantových řízení, obsah projektu nesouvisí s poskytováním služeb občanským poradnám. Realizaci těchto

projektů se věnují všichni pracovníci AOP a jejich kapacita pro poskytování služeb OP se výrazně omezuje. Proto AOP pokračuje ve snaze dosáhnout kvalitního personálního zabezpečení v oblasti organizační, komunikace s veřejností a fundraisingu , které umožní poskytovat kvalitní služby členským poradnám a současně umožní stabilnější zdroje financování. Mezi zdroje potencionálních příjmů lze zařadit na této etapě poradenství poradenské služby dalším organizacím v oblasti zavádění systému kvality do sociálních služeb nebo školení v oblasti práce s klientem.

Již nyní je AOP velmi pokrokovou organizací v ověřování a zvyšování kvality svých členů. Asociace občanských poraden má rozvinutý systém řízení kvality založený na standardech kvality občanských poraden AOP, které vychází z národních standardů kvality. Systém je postaven na dvoukolové kontrole naplnění standardů doplněný o podporu poraden. Systém řízení kvality je tvořen základními dokumenty, které slouží k ověřování kvality a následné podpoře poradnám, které umožňují dosáhnout co nejvyšší úrovně poskytovaných služeb. Je důležité zvážit, jak bude systém řízení kvality dále financován. V současnosti je stabilita systému závislá na vnějších okolnostech, protože je plně hrazen z veřejných zdrojů. Závislost na dotacích a grantech bude znamenat závislost názoru veřejné správy na systém kvality. Na tyto aktivity nejsou dlouhodobě zajištěny finanční prostředky. Z nejrůznějších grantových a dotačních schémat bude zřejmě možné dočasně žádat o prostředky na tyto aktivity. Nelze však odhadnout, jak budou žádosti úspěšné a zda ohraničenost grantových schémat umožní plynulé uplatňování systému řízení kvality občanských poraden AOP.

V budoucnu zřejmě bude systém řízení kvality průběžně aktualizován podle legislativních požadavků a potřeb AOP a bude vypracován plán zajišťování finančních zdrojů za spoluúčasti občanských poraden.

AOP nemá doposud vypracovaný systémový postup v realizaci sociální politiky. Monitorování témat sociální politiky není zasazeno do rámce koncepčně-analytické práce v této oblasti (vytváření statistik, analýz, které propojí kazuistiky klientů s vývojem problematiky v národním či regionálním kontextu). Jsou řešena dílčí témata prostřednictvím jednotlivých realizovaných projektů. Jde například o problematiku diskriminace v pracovních vztazích, zejména v hypermarketech a supermarketech a spotřebitelství šetrné k životnímu prostředí.

Skutečný systémový přístup se zatím nepodařilo rozvinout. Potenciál, který lze využít už nyní skýtá možnosti připomínkovat vznikající legislativu (viz připomínkování věcného záměru zákona o sociálních službách), komentovat koncepční dokumenty a zákony, účastnit se prostřednictvím zástupců AOP v různých poradenských orgánech, jako je Bytová tripartita při Ministerstvu pro místní rozvoj, Spotřebitelský poradní výbor Ministerstva průmyslu a obchodu či Komise pro rozvoj sociálních služeb.

AOP považuje za podstatné vypracovat v následujících letech postup, jak uskutečňovat sociální politiku od úrovně obecní, krajské až po národní (např. monitoring dotazů uživatelů, vytvářením analýz vycházejících ze statistiky a kazuistik uživatelů, předkládáním zpracovaných sociálně-politických zpráv či analýz příslušným orgánům veřejné správy).

Posledním z vytyčených cílů činnosti AOP je vytvoření uceleného systému vzdělávání poradců. V současné době je třeba reagovat na zvýšenou poptávku občanských poraden na další vzdělávání poradců. Tato poptávka vznikla na základě požadavků zakotvených v zákoně o sociálních službách, vzhledem k zvyšující se konkurenci a požadavkům na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v současnosti.

Tento úkol se již realizuje v rámci cyklu povinných školení budoucích pracovníků v oblasti specifik práce s klientem v občanské poradně. Kromě části, kterou má na starosti patronátní poradna, absolvují poradci rovněž školení pobytové, které organizuje Asociace občanských poraden v některém z partnerských pracovišť. Dále AOP organizuje odborná školení související s tématem práce s klienty dle zájmu většího počtu poraden. Dalším typem školení, která však nejsou pro občanské poradce povinné, jsou školení k informačním databázím. Dle zájmu občanských poraden se vybírají témata školení, které jsou pak během roku realizována jako dvou až třídní školení.

Nicméně stále ještě neexistuje ucelený systém vzdělávání občanských poradců, který umožní poradnám naplnit legislativní podmínky a zvyšující se nároky na pracovníky v pomáhajících profesích, zajistí rozvoj poradenských dovedností a odborný růst pracovníků v občanských poradnách.

6.4 Spolupráce s partnery v ČR

Spolupráce občanských poraden OP s dalšími subjekty se na celorepublikové a krajské úrovni uplatňuje především prostřednictvím zastřešující organizace, tj. Asociace občanských poraden. Na místní úrovni se více uplatňují osobní kontakty.

V České republice záštitu nad projektem občanského poradenství převzala katedra sociální politiky a sociální práce Masarykovy Univerzity v Brně, protože tento druh poradenství považuje za jeden ze vzorových projektů nových metod sociální práce. Koncepti občanského poradenství podpořilo též Ministerstvo práce a sociálních věcí například zařazením občanského poradenství do zákona o sociálních službách. Jsou úspěšně navázány kontakty s Kanceláří ombudsmana, Ministerstvem pro místní rozvoj a Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR.

AOP jako zástupce občanských poraden spolupracuje s celou řadou nestátních organizací, zejména s Nadací pro rozvoj občanské společnosti, Informačním centrem nadací, Českým helsinským výborem, nadací Hestia, Fondem pomoci místní správě a regionálními centry pro komunitní práci. Jsou navazovány kontakty s neziskovými organizacemi, které mají vybudovaná poradenská centra po celé republice.

Již se uskutečnily některé společné akce dokládající tuto perspektivní tendenci vzájemné spolupráce, o čemž se můžeme dočíst na internetových stránkách AOP. Připojme několik konkrétních příkladů.

V červnu 2001 se v Brně uskutečnil společný seminář pořádaný Kanceláří veřejného ochránce práv a Asociací občanských poraden pro nestátní neziskové organizace

poskytující poradenství. Přes padesát zástupců těchto organizací se seznámilo s výkladem zákona o činnosti veřejného ochránce práv a s činností občanských poraden. Účastníci semináře se dohodli na tom, že mají společné pole působnosti v oblasti právní pomoci občanům a ve využívání těchto zkušeností pro návrhy úprav některých zákonů a vyhlášek. Jako další v řadě akcí se například konal v první polovině roku 2007 seminář s veřejným ochráncem práv Otakarem Motelem. Tohoto semináře se zúčastnili zástupci občanských poraden sdružených v Asociaci občanských poraden, zástupci Poradenského centra Triáda a zástupci Odboru sociální péče Magistrátu města Brna. Tématy diskuse byla působnost veřejného ochránce práv, možnosti spolupráce ombudsmana a občanských poraden, sociální vyloučení a další témata, které řeší kancelář ombudsmana i občanské poradny.

Na občanské poradny i k veřejnému ochránci práv se lidé většinou obrací, když neví, jaká mají v dané situaci práva, případně pokud neví, jak si svá práva ochránit. Dle vyjádření zástupce ředitele AOP Přemysla Houdy, které bylo publikováno v tiskové zprávě AOP, „kancelář ombudsmana často občanům doporučuje užívat bezplatného občansko - právního poradenství a my taktéž v ojedinělých případech občanům radíme, aby se na ombudsmana obrátili“. Tématy diskuse byla působnost veřejného ochránce práv, možnosti spolupráce ombudsmana a občanských poraden, sociální vyloučení a další témata, které řeší kancelář pana ombudsmana i občanské poradny.

V září roku 2006 byla v Praze založena Asociace sociálního poradenství (ASP). Zakládající členové Asociace byly Asociace občanských poraden, Asociace manželských

a rodinných poradců a Asociace poraden pro zdravotně postižené a sdružení VIDA zaměřené na duševně nemocné. Členy ASP mohou být jednak právnické osoby, které zastřešují poskytovatele v oblasti sociálního poradenství, jednak i přímý poskytovatelé tohoto poradenství.

Cílem tohoto občanského sdružení je působit ve prospěch svých členských organizací, podporovat jejich vzájemnou spolupráci a rozvoj organizací sociálního poradenství. Dalšími cíly ASP je spolupráce s veřejnou správou při tvorbě a realizaci koncepcí rozvoje služeb sociálního poradenství a realizace vzdělávacích a školicích akcí. Tyto akce jsou určeny nejen pro členy ASP, ale i pro další jednotlivce, pracovníky neziskových organizací a zaměstnance veřejné správy.

Projekt jednotného vzdělávání sociálních poradců probíhá od 1.8.2006 - 31.7.2008. Hlavním cílem je vypracovat, zkušebně ověřit a do praxe členských organizací zavést v České republice systém profesního vzdělávání pracovníků a dalších odborníků v sociálním poradenství. Na odborném základě bude nutné diferencovat a definovat druhy poradenských služeb v sociální oblasti, zpracovat návrh jejich inovace a ve vybraných poradnách zmapovat úroveň kvalifikace stávajících pracovníků. Po analýze současného stavu bude vypracován systém dalšího vzdělávání pracovníků skládajícího se z společného základního programu a z navazujících specializovaných programů pro jednotlivé typy poradenských služeb (občanské, rodinné a manželské, vztahové, poradny pro zdravotně postižené, VIDA centra pro duševně nemocné).

Pro AOP je spolupráce s jednotlivými partnerskými organizacemi předpokladem k získání komplexních znalostí

z oblasti odborného sociálního poradenství. Nastavení dlouhodobého kontinuálního vzdělávání občanských poradců pak přinese profesionálně fungující sociální služby.

Mezinárodní spolupráce

6.5 Mezinárodní spolupráce

V počátcích své činnosti se AOP soustředila především na vybudování a rozvoj sítě občanských poraden na území České republiky. O něco později navázala kontakty s kolegy z jiných zemí, kteří se též pokoušejí vybudovat síť nízkoprahových zařízení zaměřených na všeobecné poradenství. Podobné úsilí vyvíjejí nadšenci například v Arménii (1995), Litvě (1999), Polsku (1998) i na Slovensku (2001). Česká asociace v současnosti dokonce pomáhá v budování sítě poraden rumunským parterům (od roku 1998).

V říjnu 2001 AOP vstoupila na mezinárodní scénu jako aktivní činitel na poli sociálních služeb. Společně s britským ministerstvem pro mezinárodní rozvoj pořádala v Praze první setkání zástupců nízkoprahových poradenských organizací, které usilují o rozvoj bezplatného a nezávislého všeobecného poradenství, pro něž se u nás užívá označení občanské poradenství. Hlavním cílem tohoto setkání bylo vzájemné seznámení se a výměna informací o činnosti těchto organizací v podmínkách různých států.

V roce 2004 se AOP podílela na vzniku nové mezinárodní organizace Citizens Advice International (CAI), jejímž hlavním cílem je propagace společných poradenských principů a hájení zájmů národnostních poradenských sítí u institucí

Evropské unie. Tato organizace vznikla 31.března 2004 v Londýně a v současné době má sídlo v Bruselu. Nyní sdružuje národní asociace z Rumunska, Polska, Anglie, Walesu, Irska, Litvy, České republiky a Belgie.

CAI klade velký důraz na občanské poradenství v celoevropském prostoru. Představitelé CAI předpokládají, že v souvislosti s dalším rozšiřováním EU dojde mimo jiné k nárůstu počtu dotazů týkajících se celoevropské legislativy například volného pohybu pracovních sil v rámci EU. CAI proto zprostředkovává prostor pro vzájemnou výměnu zkušeností, případně koordinaci postupu řešení v obdobných případech, v zemích, kde jednotlivé členské asociace působí.

Největší a zároveň nejstarší členskou organizací je britská Citizens Advice Bureaux, na jejíž pracovištích bývá zodpovězeno více jak šest milionů dotazů ročně. Za více jak šedesát let své existence získala bohaté zkušenosti, na jejichž základě byly vypracovány podrobné metodické i provozní postupy. Ty byly využity například při budování a rozvoji sítě občanských poraden v České republice, kde se nyní školí například kolegové z rumunské partnerské organizace.

V rámci mezinárodní spolupráce se představitelé AOP účastnili různých konferencí například v Belgii a v Polsku. Konference „European Forum of Citizen Advice Services (\"Evropské fórum občanských poraden\"), jejímž pořadatelem byla European Citizen Action Services probíhala 5. a 6. prosince 2002. Konala se za účasti více jak sto zástupců organizací z různých evropských zemí například z České republiky, Polska, Maďarska, Slovenska, Velké Británie, Francie, Řecka, Holandska a dalších zemí. Hlavní

téma bylo vyjádřeno již v podtitulu „3 A's to Connect the Citizen to the EU: Access to Information, Access to Advice, Access to Justice" (volně přeloženo do češtiny "3P: přístup k informacím, přístup k radě, přístup ke spravedlnosti). S jednotlivými příspěvky vystoupili zástupci neziskových organizací, členové Evropského parlamentu i zástupci novinářů. Česká asociace občanských poraden byla představena v rámci informačního vstupu o poslání, cílech, složení klientské základny a o službách, které poskytuje. Dále pak byly k dispozici bezplatně všem účastníkům propagační materiály o její činnosti v anglickém jazyku. Představitelé AOP v rámci konference mimo jiné jednali o možnostech další vzájemné spolupráce, zejména o případné participaci na společných projektech.

Závěry této konference byly zprostředkovány všem občanským poradnám v České republice a některým dalším neziskovým organizacím, které poskytují sociální služby, na setkání, které se uskutečnilo v březnu 2003 v Toulcově dvoře v Praze. Cílem tohoto setkání bylo informovat účastníky o průběhu a závěrech výše zmiňované konference, která se týkala možností poradenských služeb v rámci Evropské unie a o funkci zejména neziskových organizací s poradenským zaměřením, případně programem, v Evropské unii, obzvláště pak po jejím rozšíření. Účastníci se shodli, že vstup České republiky do EU přinese mimo jiné dvě výrazné změny v činnosti občanských poraden. Jednak se změní struktura zdrojů financování s rozsáhlejšími možnostmi v rámci EU, jednak bude třeba, aby občanské poradny byly schopny aktuálně rozšířit své služby o poradenství týkající se práva a povinností českých občanů jako plnoprávných obyvatel EU. Jednou z důležitých úloh AOP

se též stala povinnost zvýšit aktivitu na poli mezinárodních vztahů, zejména v roli organizace, která je již schopna předávat vlastní bohaté zkušenosti.

Další konference „Citizens Advice and Information Services in Europe Conference” (“Občanské poradny a informační servis v evropském kontextu”) se konala v květnu 2003. Jejím cílem bylo setkání zástupců organizací poskytující občanské poradenství, případně podobné poradenské služby ze zemí střední a východní Evropy a z Velké Británie. Konference navazovala na podobná setkání v minulosti, která byla zaměřena na spolupráci poradenských organizací a asociací v Evropské unii. Součástí programu konference byly též workshopy. Představitelé AOP se účastnili workshopu zaměřeného na téma občanské poradenství a rozšiřování Evropské unie. Byl představen projekt na podporu a rozvoj sítě občanských poraden v Rumunsku, jehož významným partnerem je právě česká Asociace občanských poraden.

Mezinárodní síť občanského poradenství, které je AOP členem, je zaměřena především na prosazování zájmů občanského poradenství, jeho propagaci a vzdělávání členských poradenských sítí.

7. Pozice občanských poraden mezi organizacemi poskytujícími odborné sociální poradenství

7.1 Zařazení občanských poraden do stávající sítě sociálních poradenských služeb

Občanské poradenství získalo za deset let své existence významné postavení mezi službami sociálního poradenství. Zaplnilo jednu z mezer v nabídce těchto služeb, což mimo jiné dokazuje stále rostoucí poptávka po občanském poradenství v České republice. Za neopominutelný úspěch lze považovat skutečnost, že tyto poradny působí ve všech krajích ČR.

Během formování občanského poradenství a jeho prosazování do legislativy došlo k významnému posunu pojetí této služby od „pomoci občana občanu“ k profesionálnímu poradenství. Tím se občanské poradenství právem zařadilo mezi státem uznávané služby registrované na MPSV jako jedna z odborných služeb.

Občanská poradna jako poskytovatel odborného sociálního poradenství získala za dobu své existence pozici nízkoprahového širokospektrálního článku v řetězci organizací poskytujících poradenskou službu dle zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb., s nímž se občan, který se ocitl ve složité životní situaci, setká. Tím, že OP slouží v jistém smyslu i jako distribuční centrum pro úzce specializovaná pracoviště, získává přehled o širší nabídce a možných způsobech řešení konkrétních problémů, se kterými se na OP obracejí občané. Vzhledem k této tematické

široce se OP nevěnují velmi úzce vymezeným kauzám podrobněji. Složitější případy jsou proto konzultovány ve spolupráci s odbornými pracovišti, případně jim předána k dořešení.

OP mohou do jisté míry v komunikaci se státními institucemi zastupovat občany, kteří se dostali do složité životní situace, ale nepatří do některé z jinde vymezených cílových sociálních skupin. Na základě zkušeností OP lze doložit, že mnohdy ani tolik nechybí příslušný legislativní předpis jako spíše jeho vhodná interpretace pro dotčené občany. Důležitým specifickým OP je právě schopnost indikovat tyto problémové situace a cestou konzultace se státními orgány i odbornými pracovišti upozorňovat na případné nejasnosti či dokonce nedostatky v legislativě.

7.2 Občanské poradny ve srovnání s jinými poradenskými pracovišti

V současné době je dokončován proces uznávání pozice OP ze strany občanů, státu i odborných pracovišť. Vzhledem k tomu, že se OP snaží působit jako obecně dostupný zdroj integrovaných informací, tj. měly by být schopny nejen pomoci občanovi popsat svůj problém, ale ten i zařadit do neustále se vyvíjejícího systému právních předpisů a norem, lze předpokládat, že by se mohly stát vhodnou platformou věcného, informačního i vzájemně inspirativního dialogu všech zúčastněných stran. Desetiletá zkušenost s touto sociální službou ukazuje, že občané i instituce již začali chápat význam občanského poradenství právě jako široce tematicky zaměřeného pracoviště.

Vedle sociálních služeb provozovaných státem vznikají soukromoprávní sociální služby buď státem povolené na základě koncese nebo provozované se státní podporou v rámci smluvních vztahů. „Podmínit provoz sociální služby koncesí je nezbytně nutné, protože jde o služby občanům, kteří na sociální pomoc mají přirozené, ústavou zaručené právo“ (Tomeš, 1996). Sociální služby už svou podstatou jsou zaměřeny především na sociálně slabší vrstvy, které nejsou schopny se o sebe zcela postarat, a proto je třeba jim zajistit veřejnoprávní ochranu, tj. docílit státní garance přiměřené kvality sociálních služeb. Není třeba, aby tyto služby stát sám zajišťoval, zcela postačuje to, aby organizace jím pověřené prokazatelně dodržovaly jím stanovené podmínky kvality poskytovaných služeb.

V průběhu dalšího rozvoje OP se počítá s tím, že stát si ponechá pouze pravomoci kontrolního orgánu, čímž se zajistí patřičná kvalita úrovně poskytovaných služeb garantovaná na celém území České republiky. Ostatní podmínky nutné k zachování kvalitního chodu poraden stát pouze vhodně doplňuje například vypisováním výběrových řízení na poskytnutí různých druhů státních dotací. Tímto přístupem se zachovává kontinuita, respektive aktivní vazba mezi státem a poradnami, ale nikterak se neuzavírá prostor pro nezávislost poraden a jejich spolupráci s jinými organizacemi, ať už v rámci neziskového (například v oblasti zajišťování komplexnosti nabídky poradenských služeb) či ziskového sektoru (zde především v otázce potencionálních sponzorů a mecenášů).

Jak již bylo zmíněno dříve, základním úkolem občanských poraden je poskytování integrovaných informací v rámci odborného sociálního poradenství. V žádném případě

nenahrazují, ani by neměly suplovat již dříve existující odborné poradny. Občanské poradny „neposkytují právní poradenství, nejsou odborným pracovištěm sociální péče, nestanovují sociální dávky, neposkytují odborné služby klinických psychologů a rodinných poradců a nepřebírají funkci informačních kanceláří při krajských úřadech, případně obcí s rozšířenou působností. Pro všechna tato pracoviště mohou být přínosem, protože slouží pro občany v nesnázích, kteří nevědí, kam se obrátit o pomoc, jako určité distribuční centrum, a přispívají tak k efektivnějšímu fungování státní správy.“ (Občanské poradenství v České republice, AOP, interní materiály). Občanské poradny mají funkci nízkoprahového poradenského zařízení bez rozhodovacích kompetencí.

„Řada našich klientů přichází na doporučení pracovníků z jiných státních a nestátních institucí a také my v případě specifického problému doporučujeme klientům návštěvu specializovaných pracovišť. I v těch případech, kdy problém klienta neřešíme sami, se snažíme být s klientem v kontaktu a poskytujeme mu souběžnou pomoc v oblastech, v nichž můžeme pomoci. Takto se snažíme naplňovat jeden z principů občanského poradenství, kterým je role průvodce v systému sociální pomoci. Naše poradna tedy nejenom poskytuje sociální pomoc, ale souběžně se snaží být klientům určitým zázemím umožňujícím klientům využít co nejefektivněji zdrojů sociální pomoci ve městě.“ (Navrátilová, 2001).

Rozdíl mezi státním zařízením působícím v oblasti sociálního poradenství a OP je v tom, že OP má pouze poradní funkci a je především nezávislá na jakýchkoliv státních i nestátních institucích. „Velmi často klientům

pouze pomáháme v orientaci v možnostech řešení jejich problému nebo je odkazujeme na odborná pracoviště, kde jim pomohou problém řešit.“ (Rychlík, 1999). Občanská poradna tedy poskytne veškeré dostupné informace tak, aby se klient, který se ocitl v tíživé životní situaci, mohl zorientovat v systému a hierarchii sociální pomoci s důrazem na jeho budoucí samostatnost a soběstačnost. Není tedy její náplní vykonávat činnost jiných odborných pracovišť, spíše je vzájemně výhodné spolupracovat při vyhledávání optimálního řešení problémů občanů.

V zájmu AOP je aktivně vyhledávat vzájemné vazby mezi OP a jinými neziskovými organizacemi zaměřenými na poskytování sociálních služeb či působících v oblasti sociálního poradenství tak, aby se vzájemně co nejlépe doplňovaly a vytvářely provázanou síť organizací schopných napomoci při řešení složitých životních situací občanů. Takto koncipovaný systém by mimo jiné přispíval i k vzájemné inspiraci a výměně zkušeností jednotlivých organizací působících na domácí i mezinárodní úrovni.

Závěr

Cílem této práce bylo navázat na předešlé diplomové práce studentů a rozvinout tematiku občanských poraden v oblasti procesu vývoje a etablování tohoto, svou povahou specifického, samostatného druhu sociálního poradenství. Při zpracování textu jsem vycházela z dostupné literatury týkající se této tematiky, z informací webových stránek jednotlivých občanských poraden, Asociace občanských poraden a Ministerstva práce a sociálních věcí, ze statistických údajů AOP a dotazníkového šetření, na které navazovaly polostandardizované rozhovory se zaměstnanci vybraných občanských poraden.

V první části práce jsem se zabývala obsahovými změnami ve vymezení pojmu občanské poradenství. Zjistila jsem, že se z občanské iniciativy „občan občanovi“ postupně transformovalo do odborné služby. Dále pak jsem analyzovala proces a důvody zakotvení občanského poradenství v legislativě ČR, během něhož občanské poradny byly přeřazeny ze skupiny základního sociálního poradenství do kategorie pracovišť, která poskytují odborné sociální poradenství.

Zabývala jsem se též na dynamikou rozvoje sítě občanských poraden a jeho specifiky. Rovněž mě zajímalo, jak občanské poradny reagovaly ve své tématické nabídce na společenské události, jež se v letech 1997 až 2006 odehraly, a zda poslední měly významný vliv na spektrum problémů, se kterými občany přicházeli do poraden.

Dále pak jsem sledovala vymezení a náplně činnosti občanských poraden v souvislosti se zřizovatelem pracoviště. Ukázalo se, že poradny bývají buď součástí

větší nevládní neziskové organizace nebo vystupují jako samostatné občanské sdružení. Bylo mimo jiné zjištěno, že výhodou prvního typu byla možnost využívat materiálního i personálního potenciálu zřizující organizace, včetně potencionálního okruhu klientů. V rámci druhého typu se sice poradna od počátku musela soustředit pouze na vlastní síly a schopnosti, ale o to jednoznačněji působí na své bezprostřední okolí z hlediska vymezení poskytovaných služeb. Příklady realizovaných projektů ukazují, že působnost jednotlivých občanských poraden se může úspěšně rozšiřovat nad rámec vymezený jejich statutem a primárním vymezením širokospektrálního a nízkoprahového poradenského pracoviště, čímž mohou přispět k rozvoji místní komunity.

Asociace občanských poraden v minulých letech podporovala inovativní témata zvyšování kvality poskytovaných služeb občanskými poradnami prostřednictvím vytvoření a následnou implikací minimálních standardů kvality, včetně jejich kontroly. Zmínila jsem se mimo jiné o významných aktivitách Asociace, včetně spolupráce s podobně zaměřenými organizacemi u nás i v zahraničí.

Práci považuji za příspěvek ke zlepšení povědomí o nově vzniklém typu odborného sociálního poradenství v rámci současné nabídky sociálních služeb, o občanském poradenství. Jestliže se veškerá dostupná literatura obvykle zaměřovala na souhrn základních informací o občanských poradnách, pak v této práci jsem se pokusila zachytit proces sebedefinice, vývoje rozsahu činnosti a změny tematických akcentů v občanském poradenství, obzvláště ve sféře zvyšování kvality poskytovaných služeb v kontextu platnosti nového zákona o sociálních službách.

Seznam použité literatury

Publikace

- Baumruková, P. a kol.: *Obce, města, regiony a sociální služby*, Socioklub, Praha 1997
- Bruthansová Daniela, Vysokajová Margerita, Koldinská Kristina: *Právní úprava sociálních služeb vybraných evropských zemí*, VÚPSV, Praha 2001
- Hartl a kol.: *Psychologický slovník*, Portál, Praha 1995
- Kabele Jiří: *Sociální práva jako novořeč*, Občanský institut, Praha 1993
- Matoušek, Oldřich a kol.: *Metody a řízení sociální práce*, Portál, Praha 2003
- Matoušek, Oldřich: *Slovník sociální práce*, Portál, Praha 2003
- Matoušek, Oldřich a kol.: *Základy sociální práce*, Portál, Praha 2001
- Průša, Ladislav: *Reforma veřejné správy a její dopad na systém sociální ochrany obyvatelstva*, Studie národohospodářského ústavu Josefa Hlávky, Praha 2003
- Průša, Ladislav: *Ekonomie sociálních služeb*, Aspi Publishing, Praha 2003
- Richterova, Michaela: *Občanské poradenství*, Socioklub, Praha 2002
- Rys, Vladimír, *Česká sociální reforma, sociologická studie*, Karolinum, Praha 2003
- Smutek Martin, Frühbauer: *Role evropských municipalit v oblasti sociálních služeb*, VÚPSV, Praha 2001
- Tomeš, Igor a kol.: *Sociální správa*, Portál, Praha 2002

Tomeš, Igor: Sociální politika: Teorie a mezinárodní zkušenost, Socioklub, Praha 1996
Úlehla, Ivan: Umění pomáhat, Portál, Praha 1994
Wilson D., Mniszko S.: Jak založit a vést občanskou Poradnu, Asociace občanských poraden, Praha 1998
Zita Josef, Truhlářová Zuzana, Kappl Miroslav: Sociální poradenství jako druh pomoci, Gaudeamus, Hradec Králové 2003

Sborníky, časopisy

Výroční zprávy Asociace občanských poraden, Praha 1998-2006
Zpravodaj Asociace občanských poraden, Praha 1998 - 2006
IX. výroční zpráva nepolitické, soc. korporace "Hospodářská pomoc", Praha 1938
Citizen Advice Bureau: Membership handbook, 1992

Citované statě

Asociace občanských poraden: Charta občanských poraden, Praha 1998
Asociace občanských poraden: Etický kodex občanského poradce, Praha 2000
Asociace občanských poraden: Minimální standardy občanských poraden, Praha 2002
Francová, Petra: Co je a co chce občanské poradenství, AOP, Praha, 1998
Francová, Petra: Ke kontrolám kvality v občanských poradnách OP, IN: Sociální politika, č.4, 2003
Jabůrková, Milena: Návrh systému sociálních služeb, IN: Sociální politika, č. 2, 2000

Johnová, J.: Občanské poradny - průvodce po nepřehledném světě zákonů a předpisů, IN: Přes práh, časopis na ochranu rodičů, dětí a přírody ve městě, 9/1999

Kolář, I.: Remedium osmá OP v ČR, IN: Týden 18/2000

Koldinská, K.: Role sociálních služeb v úsilí o udržitelný sociální rozvoj, IN: Sociální politika, č.4, 2002

Levická, J.: Vývoj a současný stav sociálního poradenstva. In: Sociální poradenstvo.Trnava, FZaSP, 1998

Navrátil, P.: Sociální služby a jejich hodnocení, IN: Sociální politika, č. 7-8, 2002

Navrátilová, J.: OP Brno, Zpravodaj AOP, 2001

Rychlík, D.: OP Havířov, Zpravodaj AOP, 2000

Víšek, P.: Sociální služby: potřeba transformace, IN: Sociální politika, č.7-8, 1996

Wilson, D. a Mniszko, S.: Jak založit a vést občanskou poradnu, Praha 1998

Využité dokumenty, vyhlášky a zákony

Evropská sociální charta, Turín, 1961

Návrh věcného záměru zákona o sociální pomoci, MPSV, Praha 1998

Návrh věcného záměru zákona o sociálních službách, MPSV, Praha 2001

Návrh typologie sociálních služeb, MPSV, Praha 2002

Vládní návrh zásad zákona o sociální pomoci, MPSV, Praha 1995

Vyhláška MPSV ČR č. 182/ 1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení

Zákon č.108/2006 Sb O sociálních službách

Zákon NRS č.195/1998 Zb., o socialnej pomoci

Zákon č. 100/ 1988 Sb., o sociálním zabezpečení
Zákon ČNR, č. 114/ 1988 Sb. O působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení
Zákon č. 117/ 1995 Sb. O státní sociální podpoře

Webové stránky

www.d-os.net

www.jekhetane.euweb.cz

www.mpsv.cz

www.obcanskeporadny.cz

www.opplzen.cz

www.inkano.cz

www.econnect.cz