

**Příloha č. 1**  
**Seznam otázek položených respondentům**

1. Jaká je struktura finančních prostředků Vaší organizace v tomto roce?
2. Jaká byla struktura finančních prostředků Vaší organizace v roce 2007, tedy před hospodářskou krizí?
3. Jaké jsou Vaše vize a plány ohledně struktury finančních prostředků do budoucna?
4. Na jak dlouhé období má Vaše organizace vytvořenu disponibilní provozní rezervu, pro krytí provozních výdajů organizace?
5. Jsou některé Vaše služby zpoplatněny? Prosím, rozveďte.
6. Jak je ve Vaší organizaci zajištěn proces identifikace možných zdrojů, způsob získání a administrace včetně následného vyúčtování získaných prostředků, vyjma plateb klientů?
7. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu zajištění finančních zdrojů?
8. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s fundraiserem? Jaké jsou důvody?
9. Zajišťujete-li sociální službu formou veřejné zakázky, shrňte prosím její klady a zápory.
10. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s odborníkem na PR, komunikaci, případně marketing? Jaké jsou důvody?
11. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu komunikace s veřejností, informování o službě a o činnosti organizace?
12. Jaké prostředky komunikace, respektive práce s veřejností nejčastěji využíváte a proč?
13. Jak vnímáte proces komunitního plánování sociálních služeb, jste aktivními členy pracovních skupin ve všech lokalitách působnosti Vaší organizace?
14. Má Vaše organizace zpracován nějaký písemný dokument, který zachycuje její dlouhodobé cíle a vize? Pokud ano, na jaké období je zpracován a co bylo podnětem pro zpracování?

## **Příloha č. 2**

### **Sumární informace o organizaci Advaita, o.s.**

**Statutární zástupce:** odborný ředitel MUDr. David Adameček

**Internetové stránky:** <http://advaitaliberec.cz/>

**Registovaná sociální služba:** sociální poradenství dle §37, podpora samostatného bydlení dle §43, služby následné péče dle §64, terapeutické komunity dle §68 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

**Cílová skupina:** Osoby závislé na užívání návykových látek, především nelegálních, s těžším psychosociálním nebo somatickým poškozením, u kterých je obvyklá kombinace několika následujících znaků: dlouhodobá kariéra užívání návykových látek, nitrožilní aplikace, závažné sociální dopady (dluhy, nezaměstnanost, sociální vyloučení, neschopnost pečovat o děti apod.), předchozí neúspěšné pokusy o uzdravení včetně předchozích léčeb pobytových i ambulantních, konflikty se zákonem, pobyty ve výkonu trestu odnětí svobody apod.. Muži a ženy ve věku od osmnácti let, ne partnerské dvojice.

**Působnost:** Je rozčleněna dle jednotlivých poskytovaných služeb. Ambulantní programy jsou určeny pro osoby s alespoň přechodným bydlištěm v Liberci. Služby terapeutické komunity mohou využívat občané celé ČR a podpora samostatného bydlení je určena občanům Libereckého kraje.

**Poslání:** Posláním občanského sdružení ADVAITA je pomáhat jednotlivcům a rodinám ohroženým škodlivými návyky a vytvářet podmínky pro prevenci, poradenství, léčbu a sociální, zdravotní a pracovní rehabilitaci.

#### **Přepis odpovědí na položené otázky:**

Na otázky odpovídala výkonná ředitelka Olga Merglová dne 29.11.2011.

#### **1. Jaká je struktura finančních prostředků Vaší organizace v tomto roce?**

Máme vícezdrojové financování. Řekla bych, že asi 55% našich prostředků pochází ze státních zdrojů jako je MPSV, Rada vlády pro koordinaci protidrogové politiky (RVKPP), dotace KÚ, příspěvky měst a obcí Libereckého kraje, které jsou v režimu dotací nebo nákupu služby. Velkou měrou to jsou samotné platby klientů a dále drobné dary od nadací a provozní výnosy. V zásadě by se dalo říci, že provozujeme několik registrovaných sociálních služeb a každá je financovaná jinak. Např. podpora samostatného bydlení je kompletně financována z projektu IP1. Podrobnější rozklíčování by vypadalo asi následovně: RVKPP – 30%, MPSV – 15%, Liberecký kraj – 20%, obce a města – 10%, IP1 – 14%, ostatní příjmy – 11%.

#### **2. Jaká byla struktura finančních prostředků Vaší organizace v roce 2007, tedy před hospodářskou krizí?**

Když se podívám na rozpočet tohoto roku, je znatelně nižší, než rozpočet roku 2011. Důvodem je naše rozšíření služeb. V tomto roce jsme získali nejvíce finančních darů, od toho roku měl objem finančních prostředků získaných darem klesající tendenci. Dary se ustálily v roční výši cca 30 000 Kč a tak to zůstalo. Procentuální struktura byla následující: RVKPP - 47%, MPSV - 17%, KÚ - 19%, města a obce – 1%, platby klientů - 10%, ostatní zdroje 6%.

### **3. Jaké jsou Vaše vize a plány ohledně struktury finančních prostředků do budoucna?**

Rozhodně zachovat vícezdrojové financování, máme v plánu se více zaměřit na získávání financí od soukromých fyzických a právnických osob. Zároveň však chceme prosazovat podíl 70 % finančních prostředků ze státních zdrojů.

### **4. Na jak dlouhé období má Vaše organizace vytvořenu disponibilní provozní rezervu, pro krytí provozních výdajů organizace?**

V nouzovém režimu na jedno čtvrtletí.

### **5. Jsou některé Vaše služby zpoplatněny? Prosím, rozved'te.**

Ano jsou. Naše služby zpoplatňujeme pro klienty, stážisty a dále pro školy. Klienti hradí platby spojené s poskytováním ubytování a stravy v terapeutické komunitě, je možné, že v závislosti na klientově nepříznivé finanční situaci není platba vyžadována, případně je její výše modifikována. Při čerpání služby podpory samostatného bydlení je zpoplatněn pronájem a přidružené energie s ním spojené. Klienti doléčovacího programu, kteří využívají bydlení v našich bytech, se podílejí na úhradě nákladů za nájemné a energie. Základním a středním školám nabízíme programy primární prevence, kdy souvisle pracujeme vždy s jednou konkrétní třídou. Na webových stránkách máme vždy zveřejněný aktuální ceník. Naším záměrem do budoucna rozhodně není zpoplatňovat další služby pro klienty.

### **6. Jak je ve Vaší organizaci zajištěn proces identifikace možných zdrojů, způsob získání a administrace včetně následného vyúčtování získaných prostředků, vyjma plateb klientů?**

Rozhodně nemáme popsany proces jako takový, máme samostatný ekonomický úsek, který má toto na starosti. Režim je dán výzvami, na které reagujeme. V popisu práce mám tyto záležitosti já, jednotlivé dílčí aktivity a činnosti koordinuji.

### **7. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu zajištění finančních zdrojů?**

Výkonná ředitelka, má pozice dříve zněla „výkonná ředitelka a finanční manažerka“. Následně došlo k redukci názvu na výkonnou ředitelku. Veškeré povinnosti související s touto agendou mám ukotveny v náplni práce.

### **8. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s fundraiserem? Jaké jsou důvody?**

Zatím žádného nemáme. V poslední době se zabýváme strategickým plánováním. Je to jedna z našich vizí následujících pěti let. Nejsme rozhodnutí, zda jej budeme hledat, roli v tom hraje také naše strategie získání 70% finančních prostředků ze státních zdrojů. Důvodem je, že se domníváme, že je poskytování našich služeb zakázkou státu. Na základě toho by nás měl stát také financovat.

### **9. Zajišťujete-li sociální službu formou veřejné zakázky, shrňte prosím její klady a zápory.**

Zřetelné negativum tkví v tom, že není jasné, zda jsme dodavatelem služby, nebo příjemcem dotace. Z toho plyne nejasnost, zda se máme chovat tak, či onak. Forma, jakou je IP1 realizován, s sebou nese významnou administrativní zátěž. Tato administrativa je pak zbytečně drahá a zvyšuje náklady na samotnou službu.

Největší a také hlavní klad vidím v možnosti vytvořit a nabídnout klientům novou službu. Díky projektu IP1 jsme začali poskytovat podporu samostatného bydlení, která se jeví jako velice přínosná. V momentě, kdy bude IP1 ukončen, ukončí se také, v případě chybějících

finančních prostředků poskytování této služby. Činnost naší organizace zůstane z tohoto hlediska neohrožený. Další plus praktického rázu je financování formou záloh.

**10. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s odborníkem na PR, komunikaci, případně marketing? Jaké jsou důvody?**

Máme uvnitř organizace vytvořenu pracovní skupinu pro PR. Ta vyhodnocuje využití vhodných nástrojů a plánuje roční aktivity, které zároveň naplňuje. Vzhledem k našemu postavení na trhu a k naší kapacitě, nemáme zájem o větší propagaci.

**11. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu komunikace s veřejností, informování o službě a o činnosti organizace?**

Tým je tvořen mnou, administrativní pracovníci, sociální pracovníci, vedoucími jednotlivých zařízení, pracovní terapeutkou a členkou rady. Pracujeme týmově. Máme popsány možnosti PR a nástroje, které lze využít. Existuje harmonogram, kde je jasně zpracováno, jak často a co je třeba dělat. Máme např. ukotven systém aktualizování webových stránek, systém vnitřní komunikace v organizaci a způsob tvorby informačních materiálů. Kontrolu realizace veškerých aktivit mám na starosti já. Nejvíce se mi osvědčil systém úkolování a následná zpětná vazba. Pracovní úvazky na tyto činnosti vymezené nejsou, jedná se o součást mimořádného ohodnocení. Tento systém máme v plánu nějakým způsobem modifikovat do profesionálnější roviny obdobně jako oblast fundraisingu.

**12. Jaké prostředky komunikace, respektive práce s veřejností nejčastěji využíváte a proč?**

Využíváme vlastní webové stránky a facebook, vzájemnými odkazy jsme propojeni se spřátelenými organizacemi. Dále využíváme tiskové zprávy, reportáže v médiích, dny otevřených dveří, tematické přednášky pro veřejnost. Samozřejmě máme zpracovány také letáky, ty nerozdáváme po ulicích, ale jsou k dispozici ve spřátelených organizacích a institucích. Účastníme se také různých prezentačních akcí. Jak jsem již řekla, na poli propagace jsme opatrní. Kapacita našich služeb je omezená a vzhledem ke klientele nemůžeme mít dlouhé čekací lhůty. Zájem o naše služby se meziročně zvyšuje.

**13. Jak vnímáte proces komunitního plánování sociálních služeb, jste aktivními členy pracovních skupin ve všech lokalitách působnosti Vaší organizace?**

Ano jsme aktivně zapojeni v Liberci a Jablonci nad Nisou, do ostatních lokalit se na požádání dostavíme. Komunitní plánování hodnotíme pozitivně, je to pro nás možnost navázání kontaktu a spolupráce.

**14. Má Vaše organizace zpracován nějaký písemný dokument, který zachycuje její dlouhodobé cíle a vize? Pokud ano, na jaké období je zpracován a co bylo podnětem pro zpracování?**

Samozřejmě máme definované cíle a vize jak u organizace jako takové, tak také u jednotlivých služeb. Rozvojový plán v současné době zpracováváme, kompletně zpracován bude v lednu roku 2012. Je sestavován na pět let, tedy do konce roku 2016. Důvodem vzniku bylo vytvoření kroků pro změnu právní formy. Na každý rok bude stanoven akční plán. Na dvě námi poskytované služby jsme to dělali pod vedením Libereckého kraje. Tvorba rozvojového plánu organizace vychází z naší potřeby a tvoříme si jej sami.

### **Příloha č. 3**

#### **Sumární informace o organizaci Člověk v tísní, o. p. s. – Pobočka Liberec**

**Statutární zástupce:** Šimon Pánek

**Internetové stránky:** <http://www.clovekvtsni.cz/>, [www.integracniprogramy.cz](http://www.integracniprogramy.cz)

**Registrovaná sociální služba:** sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi dle §65, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež dle §62, terénní programy dle §69 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

**Cílová skupina:** Služby jsou určeny sociálně vyloučeným osobám nebo osobám sociálním vyloučením ohroženým, které jsou starší 18 let. Služby jsou určeny rodinám s dětmi, které se ocitají v situaci sociálního vyloučení nebo jsou jím ohroženi, a vysloví souhlas se spoluprací s pracovníkem společnosti Člověk v tísní.

**Působnost:** v celém Libereckém kraji v obcích s rozšířenou působností, vyjma města Jablonec nad Nisou.

**Poslání:** Posláním sociální služby Programu terénní sociální práce, Programů sociální integrace, společnosti Člověk v tísní, o.p.s. je předcházení sociálnímu vyloučení a snižování míry sociálního vyloučení jednotlivců prostřednictvím kvalitních a profesionálních terénních sociálních služeb. Posláním Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, Programů sociální integrace, společnosti Člověk v tísní, o.p.s. je předcházení sociálnímu vyloučení rodin s dětmi, snižování míry sociálního vyloučení rodin s dětmi prostřednictvím kvalitní a profesionální spolupráce pracovníka s rodinou.

#### **Přepis odpovědí na položené otázky:**

Na otázky odpovídal ředitel pobočky Lukáš Průcha dne 7.12.2011.

#### **1. Jaká je struktura finančních prostředků Vaší organizace v tomto roce?**

IP 1 45%, OPLZZ 35%, OPVK 20%, města a soukromí dárci přispívají na jednotlivé programy, tato částka je však v porovnání s celkovým rozpočtem zanedbatelná.

#### **2. Jaká byla struktura finančních prostředků Vaší organizace v roce 2007, tedy před hospodářskou krizí?**

To nemohu říci určitě, v tu dobu jsem ještě nebyl ředitelem. Pravděpodobně byl nejvýznamnějším finančním zdrojem MPSV, který byl doplněn jinými zdroji tak jako v letošním roce.

#### **3. Jaké jsou Vaše vize a plány ohledně struktury finančních prostředků do budoucna?**

Vize a plány jsou, ovšem realita může být značně odlišná. Já bych si to představoval tak, že města a kraje vědí, co chtějí, pak by si řekli, kolik na to mají peněz a pak by si kupovali služby od organizací, které je poskytují, formou výběrového řízení. Tak to ale nejspíš nebude, kraje ani města nevědí, co chtějí, díky tomu je financování značně nejisté. V OPLZZ nejsou již peníze, OPVK máme na tři roky a IP 1 končí příští rok v listopadu. Vidět vizi v sociálním podnikání by bylo krásné, ale myslím si, že to jako národ neumíme. Vždyť až nyní, jsme o tom začali teprve přemýšlet. Myslím si, že města a kraje by si měly říci, o jaké cílové skupiny se chtějí starat a dát nám poskytovatelům jasná pravidla.

**4. Na jak dlouhé období má Vaše organizace vytvořenu disponibilní provozní rezervu, pro pokrytí provozních výdajů organizace?**

Žádná rezerva neexistuje. Není ji z čeho tvořit.

**5. Jsou některé Vaše služby zpoplatněny? Prosím, rozved'te.**

Nejsou a ani to neplánujeme.

**6. Jak je ve Vaší organizaci zajištěn proces identifikace možných zdrojů, způsob získání a administrace včetně následného vyúčtování získaných prostředků, vyjma plateb klientů?**

Ředitel pobočky ve spolupráci s administrátorem projektů. Získávání má na starosti pouze ředitel.

**7. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu zajištění finančních zdrojů?**

Úvazky na tyto činnosti vyčleněny nemáme, vše je zaneseno v náplních práce.

**8. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s fundraiserem? Jaké jsou důvody?**

Tato pozice je zajištěna centrálně pro celou organizaci, tímto způsobem se řeší celorepublikové aktivity. Centrálně máme zajištěno také metodické vedení a společné vzdělávání. Tímto centrálním postupem je zajištěn jednotný směr celé organizace. Zároveň máme zajištěný podpůrný, vyjednávací a jiný servis.

**9. Zajišťujete-li sociální službu formou veřejné zakázky, shrňte prosím její klady a zápory.**

Výhodu vidím v tom, že v IP 1 nejsme vázáni vyplňováním výkazů práce. Občas je však výklad pravidel krajem jiný, než si ho vykládáme my a MPSV. Občas jsou tato pravidla mnohem přísnější, než by bylo třeba. Zatěžující je také nejednotnost v realizacích IP v jednotlivých krajích. V OPLZZ jsou podmínky stejné pro všechny. Záparem je také, že se neví, jak to bude s financováním služeb dál po ukončení IP 1. Veřejné finanční prostředky obecně jsou spojeny s poměrně rozsáhlou administrativou. Působí to na mě tak, že donoři principiálně nevěří poskytovatelům, že vykonávají svou práci zodpovědně. Mechanizmy kontroly, jako je např. výkaz práce však nevypovídá nic o tom, zda je služba kvalitní a užitečná.

**10. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s odborníkem na PR, komunikaci, případně marketing? Jaké jsou důvody?**

Ne, máme PR oddělení v Praze, kdybychom něco potřebovali, obrátili bychom se na ně.

**11. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu komunikace s veřejností, informování o službě a o činnosti organizace?**

Všichni, je to vázáno k jednotlivým pracovním pozicím. Ale nejvíce se o propagaci služeb stará ředitel pobočky. Ten také veškerou propagaci schvaluje.

**12. Jaké prostředky komunikace, respektive práce s veřejností nejčastěji využíváte a proč?**

Máme zpracovány informační materiály pro klienty a úředníky. Člověk v tísní každoročně organizuje festival Jeden svět, v rámci jeho propagace máme možnost se také zviditelnit.

Účastníme se různých prezentačních akcí např. v rámci komunitního plánování. Samozřejmě se prezentujeme také na webových stránkách.

**13. Jak vnímáte proces komunitního plánování sociálních služeb, jste aktivními členy pracovních skupin ve všech lokalitách působnosti Vaší organizace?**

Aktivně se účastníme plánování Liberci, ve Frýdlantu jsme pravidelnými hosty. V České Lípě nás nikdo k plánování nepřizval. To co je nazýváno komunitním plánováním, je spíše plánování neziskovek a potažmo města. Chybí mi v něm zapojení komunity, tedy občanů. Jsem manažerem jedné pracovní skupiny a pozoruji, že město toto plánování příliš nezajímá. Skupina něco vymyslí, ale není jasné, co s tímto záměrem bude dál. Kdyby město a potažmo také kraj, věděly, co chtějí, bylo by možné sestavit jasný plán rozvoje služeb.

**14. Má Vaše organizace zpracován nějaký písemný dokument, který zachycuje její dlouhodobé cíle a vize? Pokud ano, na jaké období je zpracován a co bylo podnětem pro zpracování?**

Nemáme. Strategie je společná pro celého Člověka v tísní. V dohledné době se plánuje její reformulace. Byl bych rád, kdybychom si vytvořili také naši vlastní pobočkovou strategii, snad nám na to v dohledné době vybudě čas.

## **Příloha č. 4**

### **Sumární informace o organizaci Most k naději, o.s. – Pracoviště Liberec**

**Statutární zástupce:** Lubomír Šlapka

**Internetové stránky:** <http://www.mostknadeji.eu/>

**Registrovaná sociální služba:** terénní programy dle §69 a domy na půl cesty dle §58 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

**Cílová skupina:** Je dělena dle poskytovaných služeb. Sociální služba dle §69= Cílovou skupinou jsou osoby starší 15. let ohrožené závislostí na omamných a psychotropních látkách, již závislí, problémoví uživatelé drog, ale také experimentátoři, rodinní příslušníci, partneři a přátelé těchto lidí. Také široká odborná i laická veřejnost, žáci a studenti škol. Sociální služba dle §58= Osoby od 18 do 64 let (včetně). Sociálně vyloučení ve vztahu k naší cílové skupině jsou to ti, kteří „nedosáhnou“ na běžně dostupné služby, protože o nich neví, nebo je neumí využít a splňují další kritéria sociálního vyloučení nebo jejich kombinaci (nezaměstnanost, závislost na dávkách, nízký nebo žádný příjem, malá sociální mobilita, obtíže při kontaktu s institucemi).

**Působnost:** celý Liberecký kraj, Ústecký kraj.

**Poslání:** Je dělena dle poskytovaných služeb. Sociální služba dle §69= Posláním sociální služby Programu terénní sociální práce je předcházení sociálnímu vyloučení, snižování míry sociálního vyloučení jednotlivců prostřednictvím kvalitních a profesionálních terénních sociálních služeb. Sociální služba dle §58= Účelem poskytování sociální služby je zajištění předmětné sociální služby v takovém rozsahu a kvalitě, aby byla zaručena její odpovídající úroveň a dostupnost pro sociálně vyloučené nebo ohrožené osoby a aby docházelo k naplňování cílů této sociální služby, tj. napomoci cílové skupině zapojit se do ekonomického, sociálního a kulturního života společnosti, případně i jejich návrat a uplatnění na trhu práce.

#### **Přepis odpovědí na položené otázky:**

Na otázky odpovídal ředitel Lubomír Šlapka dne 21.11.2011.

#### **1. Jaká je struktura finančních prostředků Vaší organizace v tomto roce?**

V tomto roce je struktura obdobná, jako v letech předchozích. S tím rozdílem, že Ústecký kraj, trvale snižuje dotace na sociální služby a chybějící zdroje jsou nahrazovány vesměs municipální sférou. Základní zdroje jsou: státní a centrální orgány až 60% MPSV, RVKPP, MZ, kraje, města a obce. Dále soukromý sektor prostřednictvím především podnikatelských subjektů, vlastní zdroje a zdroje ESF EU.

#### **2. Jaká byla struktura finančních prostředků Vaší organizace v roce 2007, tedy před hospodářskou krizí?**

Základní finanční struktura se neliší od tohoto roku.

#### **3. Jaké jsou Vaše vize a plány ohledně struktury finančních prostředků do budoucna?**

Větší orientace na vytváření samofinancovatelných projektů a programů s využitím tzv. sociálního podnikání a hledání nemunicipálních a nenárodních zdrojů. Soukromý sektor.



**4. Na jak dlouhé období má Vaše organizace vytvořenu disponibilní provozní rezervu, pro krytí provozních výdajů organizace?**

Při zachování plného provozu, jsme schopni „přežít“ měsíc bez prostředků, měsíční náklady se pohybují od 1 do 1.5 milionu Kč měsíčně.

**5. Jsou některé Vaše služby zpoplatněny? Prosím, rozved'te.**

Nikoli, příspěvek byl vybírán pouze za kávu.

**6. Jak je ve Vaší organizaci zajištěn proces identifikace možných zdrojů, způsob získání a administrace včetně následného vyúčtování získaných prostředků, vyjma plateb klientů?**

Ano, zásadní odpovědnost má ředitel, který je koordinátorem a manažerem, k rozúčtování a vyúčtování je vytvořen malý administrativní tým tzv. sekce ekonomiky a administrativy. Proces identifikace zdrojů, sám o sobě vytvořen není. Existuje však autonomní odpovědnost vedoucích odborných sekcí, kteří na „standardní“ výzvy a zdroje reagují podáváním žádostí a projektů. Obecně u nás platí, že za každou korunu, získanou pro organizaci z jiných než standardních zdrojů, obdrží zaměstnanec 10% odměny.

**7. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu zajištění finančních zdrojů?**

Ředitel a sekce ekonomiky a administrativy celkově 3,5 úvazku, včetně vyúčtování, sledování a personalistiky. Dále pak vedoucí jednotlivých sekcí s úvazky na hlavní pracovní poměr.

**8. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s fundraiserem? Jaké jsou důvody?**

Bohužel, nikoli. V minulosti jsme považovali pozici „manažera na shánění peněz“ za důležitou, nyní v době lobbingu, narůstající konkurence v sociálních službách, netransparentního přerozdělování např. v Ústeckém kraji, se nám zdá být tato spolupráce drahá a neefektivní, neboť mimo centrálních zdrojů, je vše o osobním kontaktu.

**9. Zajišťujete-li sociální službu formou veřejné zakázky, shrňte prosím její klady a zápory.**

Zápory jsou velmi náročná administrativa, omezená doba projektu - zakázky a poměrně náročně nastavené indikátory. Pozitiva jsou možnost poskytování příbuzných sociálních služeb a tím zvyšování praktických dovedností zaměstnanců. Dále jistota financování služby - zakázky po dobu jejího trvání.

**10. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s odborníkem na PR, komunikaci, případně marketing? Jaké jsou důvody?**

Máme vytvořen vlastní PR systém. Využíváme spolupráce s časopisem AMB, v němž má podíl ředitel organizace. Rozšíření o PR odborníka nám neumožňuje ekonomická situace, ale také složitost prezentování naší práce.

**11. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu komunikace s veřejností, informování o službě a o činnosti organizace?**

Ředitel a vedoucí odborných sekcí, činnosti jsou ukotveny v náplních práce.

## **12. Jaké prostředky komunikace, respektive práce s veřejností nejčastěji využíváte a proč?**

Využíváme média jako je televize, rozhlas, noviny a časopisy. Internetové stránky, letáky, plakáty, dopisy. Dále pak pořádání exkurzí, přednášek a prezentace v odborné i laické sféře.

## **13. Jak vnímáte proces komunitního plánování sociálních služeb, jste aktivními členy pracovních skupin ve všech lokalitách působnosti Vaší organizace?**

Ano jsme aktivními členy pracovních skupin. Odpovědni jsou zejména vedoucí odborných sekcí, při klíčových jednání pak i ředitel. Komunitní plánování považujeme za smysluplnou aktivitu v podstatě jedinou, která umožňuje ovlivnění získání finančních prostředků z komunálních zdrojů a zároveň poznat i další poskytovatele sociálních služeb.

## **14. Má Vaše organizace zpracován nějaký písemný dokument, který zachycuje její dlouhodobé cíle a vize? Pokud ano, na jaké období je zpracován a co bylo podnětem pro zpracování?**

Základním dokumentem jsou stanovy, které hovoří o cílech, při vydávání výroční zprávy, většinou ředitel, projektuje i vize na následující rok či na středně ohraničené období. Je možnost, aby vedoucí odborných sekcí popisovali své vize za každou sekci či územní pracoviště.

Formálně jsme od hlubšího popisu cílů a vizí ustoupili, neboť stávající systém financování NNO je natolik nestabilní, že je prakticky „zázrak“ naplnit třeba jen rozpočet jednotlivých projektů. NNO v listopadu či prosinci neví, kolik peněz na příští rok vůbec obdrží. Následně je pak celý účetní rok považován za rozpočtové provizorium. Jakákoli touha po stabilitě je znemožněna mnoha faktory např. zákonný rámec, povinnost vyúčtovat dotace v daném roce, ve kterém je organizace obdržela, nemožnost ušetřit finance na další měsíce. Rozdílné pohledy na vyúčtování dotací např. finanční úřady dělají kontrolu dle rozpočtových organizací a města zase podle příspěvkových organizací. Stát, každé ministerstvo jinak a Nejvyšší kontrolní úřad úplně jinak.

Špatný zákonný rámec a mnoho dalších faktorů, vystavují každý rok vedení i zaměstnance neziskových organizací frustrujícím, často hraničním situacím a řešením. Při počtu úvazků v naší organizaci, kterých je 100, je jakýkoliv, i sebemenší výkyv ve financování, zásadním problémem, neboť přímo dopadá na každého dotčeného zaměstnance. Naproti tomu, jako větší organizace, dokážeme relativně dlouho udržet v omezené míře, ale přesto kvalitu poskytovaných služeb. Zatímco menší organizace jsou při měsíčním nefinancování v úpadku, naše organizace „setrvačností“ ještě 2- 3 měsíce udržuje činnosti (služby), ovšem na úkor zaměstnanců.

## **Příloha č. 5**

### **Sumární informace o organizaci Naděje, o.s. –Pobočka Jablonec nad Nisou a Liberec**

**Statutární zástupce:** Mgr. Ilja Hradecký

**Internetové stránky:** <http://www.nadeje.cz/>

**Registrovaná sociální služba:** terénní programy dle §69, noclehárny dle §63, azylový dům §57, nízkoprahové denní centrum dle §61 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

**Cílová skupina:** Do cílové skupiny patří muži a ženy ve věku od 18 let v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, kterou nejsou schopny řešit vlastními silami, přičemž není rozhodující, jakým způsobem se do této situace dostaly.

Terénní programy mají svou vlastní definici cílové skupiny: Do cílové skupiny patří jednotlivci a rodiny v nepříznivé sociální situaci spojené s životem v neuspokojivých životních podmínkách nebo se ztrátou bydlení, kterou nejsou schopny řešit vlastními silami, přičemž není rozhodující, jakým způsobem se do této situace dostali.

**Působnost:** regionální, případně celá ČR a také cizinci s povolením k pobytu.

**Poslání:** Posláním Naděje je praktické uplatňování evangelia v životě a jeho šíření. K naplnění svého poslání užívá Naděje soustavu svých služeb. Praktické uplatňování evangelia, tedy křesťanské principy práce, vyjadřuje text: Hladověl jsem, a dali jste mi jíst, žíznil jsem, a dali jste mi pít, byl jsem na cestách, a ujali jste se mne, byl jsem nahý, a oblékli jste mě, byl

jsem nemocen, a navštívili jste mě, byl jsem ve vězení, a přišli jste za mnou. (Bible, Evangelium podle Matouše 25,35-36). Každá služba má následně definováno své specifické poslání.

#### **Přepis odpovědí na položené otázky:**

Na otázky odpovídal místopředseda a oblastní ředitel Jan Vaněček.

#### **1. Jaká je struktura finančních prostředků Vaší organizace v tomto roce?**

Když pomyslně sloučím veškeré služby poskytované v Libereckém kraji, je hrubý odhad struktury finančních prostředků následující:

MPSV, kraje, města: 36%

IP1: 54%

Dary: 5%

Příjmy od klientů: 5%

#### **2. Jaká byla struktura finančních prostředků Vaší organizace v roce 2007, tedy před hospodářskou krizí?**

Příjmy za služby 8%, dotace od MPSV 23% , dotace od samospráv 7%, dotace z fondů EU 51%, finanční a věcné dary 11%. V tomto roce byly námi poskytované služby vyřazeny z běžného dotačního programu MPSV a jejich financování bylo přesměrováno na fondy EU, tehdy se jednalo o Operační program rozvoj lidských zdrojů. Dnes se tento fond jmenuje Operační program lidské zdroje a zaměstnanost.

#### **3. Jaké jsou Vaše vize a plány ohledně struktury finančních prostředků do budoucna?**

U preventivních služeb je nutná finanční podpora z veřejných finančních prostředků. Je odpovědností státu, aby byly tyto služby zajištěny. To, zda bude finance přerozdělovat MPSV, kraj nebo obec, není rozhodující. Důležité je, tento systém financování jasně nastavit. Nyní jsme v trvalé finanční nejistotě. Naděje v současnosti pracuje na strategickém plánu,

v něm vytváříme představu finanční struktury pro rok 2015 tak, že by 65% měly tvořit veřejné zdroje, klienti by se podíleli 15%, dary by byly 15% a zbytek bychom rádi doplnili příjmy z vedlejší činnosti. Zvažujeme, zda se bude jednat o sociální podnikání, či o nějakou obdobnou formu činnosti. Příjmy, které touto cestou plánujeme získat, bychom využili především pro hrazení tzv. neuznatelných nákladů.

#### **4. Na jak dlouhé období má Vaše organizace vytvořenu disponibilní provozní rezervu, pro krytí provozních výdajů organizace?**

V rámci celé Naděje, si jednotlivé pobočky tvoří své vlastní finanční rezervy. Jejich výše se velmi různí a to především v návaznosti na poskytované služby. Rezervy lze tvořit z darů nebo plateb klientů. Poskytovatel pobytových služeb je tedy z tohoto pohledu ve výhodnější pozici. Nemáme stranou větší množství peněz, prostředky máme k dispozici v rámci cash flow. Použitelnou rezervu máme asi na dva měsíce provozu, s velmi opatrným hospodařením na tři.

#### **5. Jsou některé Vaše služby zpoplatněny? Prosím, rozved'te.**

Ano, na základě vyhlášky, která je vázána k zákonu o sociálních službách, je v azylovém domě zpoplatněno ubytování a na noclehárně přenocování. Ostatní základní činnosti jsou bezplatné. Klientům poskytujeme také některé fakultativní činnosti jako je např. praní osobního prádla a potravinová pomoc. U těchto činností je pak zavedena drobná platba, která by se dala nazvat výchovně-regulačním opatřením. Vybrané prostředky slouží např. k dokoupení drobných potravin. Další činnosti již zpoplatnit nelze. Nebylo by to efektivní. Stanovené ceny jsou pod nastaveným maximálním limitem. Kdybychom si stanovili maximální možnou výši ceny, dostali bychom se nad cenovou hladinu komerčních ubytoven, které bývají komfortnější. Bydlení v azylovém domě a přespání na noclehárně má být dostupné. Nižší cenu vytváříme také z důvodu, aby si mohl klient naspořit pro budoucí samostatné bydlení. Absurdní je, že si stát spočítá, kolik peněz můžete maximálně vybrat a následně jsme tlačeni, abychom toto číslo zohledňovali v žádostech o dotace. Nikdo nerozlišuje mezi cenovou hladinou v Praze a např. tady v Jablonci nad Nisou. Optimální příjem od klientů je jen těžko dosažitelný ideál. Nastavené cenové stropy vnímám jako jakési vodítko pro orientaci poskytovatele. Paradoxní je, že noclehárny žádné stropy stanovené nemají.

#### **6. Jak je ve Vaší organizaci zajištěn proces identifikace možných zdrojů, způsob získání a administrace včetně následného vyúčtování získaných prostředků, vyjma plateb klientů?**

Tento proces zajišťuji víceméně já sám. Vyúčtování zpracovává ekonomka a účetní. Věcné dary pak často zajišťují vedoucí středisek a také jednotliví zaměstnanci. Ustředí Naděje do tohoto procesu vstupuje také, řada žádostí o dotace se podává společně za celou organizaci. Odpovědnost za zajištění finančních prostředků však nesou oblastní ředitelé. V rámci Naděje jsou větší pobočky, které fundraisera mají, my ale mezi ně nepatříme.

#### **7. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu zajištění finančních zdrojů?**

Ředitel, vedoucí a zaměstnanci, kteří zajišťují věcné dary. Vše je v rámci náplně práce, případně je to nad rámec pracovních povinností.

#### **8. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s fundraiserem? Jaké jsou důvody?**

Fundraisera zatím nemáme a to především z finančních důvodů. Potřebovali bychom ho, bohužel bychom ho neměli z čeho platit. IP 1 to neumožňuje, dotace MPSV také ne. Vnímám

to tak, že tato pozice odčerpává finance, které by mohly být využity pro přímou práci s klienty. Málokterý fundraiser si na sebe dokáže vydělat. Myslím, že je to možné pouze v případě, kdy je schopen odborné činnosti a zastává mimo jiné také např. funkci projektového manažera. Reálně o tom tedy nyní neuvažujeme, protože schopného fundraisera bychom nebyli schopni zaplatit.

### **9. Zajišťujete-li sociální službu formou veřejné zakázky, shrňte prosím její klady a zápory.**

Ano, nicméně IP 1 je pseudo veřejná zakázka. Formou veřejné zakázky poskytujeme služby v Liberci, kde předkládáme jednou za rok souhrnnou tabulku, nic více nevykazujeme. IP 1 byla veřejnou zakázkou pouze do doby, než nám byly poskytnuty finanční prostředky. Nyní k nám kraj přistupuje, jako k příjemci dotace.

Výhoda je víceletá jistota financování. To je nesporná výhoda, která umožňuje finanční plánování. Nevýhodou je nejistota financování po ukončení IP 1. Je to veliký problém, od kterého dávají všichni ruce pryč. Víím, že se o této formě zajištění služeb uvažuje i do budoucna. Teoreticky by se však do toho systému mohly vmísit komerční firmy. Kdyby byl IP 1 klasickou veřejnou zakázkou, mohli bychom si z něho vytvářet zisk. Bohužel to nejde. Logicky ale potřebujete být v zisku, abyste si mohla tvořit rezervy. V případě, že tak nečinité, hrozí bankrot. Nikdo přeci nemůže očekávat, že se budou služby poskytovat systémem od nuly k nule. Problém je legislativa a nesystémovost financování, služby nějakým způsobem fungují a tak to nikdo neřeší.

### **10. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s odborníkem na PR, komunikaci, případně marketing? Jaké jsou důvody?**

Oblast PR je jedním ze strategických cílů Naděje jako celku. Několikrát jsme již spolupracovali s PR manažerem ohledně zpracování např. propagačních materiálů a webu. Oblast PR vnímáme to jako velmi důležitou. Dnes je v rámci sociálních služeb vytvořen trh, v případě, že se o vás neví, neexistujete. I v sociální oblasti je třeba se umět prodat. V Jablonci nad Nisou sídlíme již 13 let, člověk by si myslel, že veřejnost o nás ví, mám však dojem, že polovina občanů neví, že existujeme. Pracujeme na tom, abychom měli v Naději stálého PR manažera, jeho pozici hodnotíme jako smysluplnou a nepostradatelnou.

### **11. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu komunikace s veřejností, informování o službě a o činnosti organizace?**

Dominantně tyto činnosti dělám já z pozice ředitele. Někdy se zapojí také vedoucí pracovníci. Tyto činnosti jsou součástí náplně práce.

### **12. Jaké prostředky komunikace, respektive práce s veřejností nejčastěji využíváte a proč?**

Jako velmi efektivní vnímám internetové zpravodajství Naděje, které je rozesíláno mezi novináře a mezi média obecně. Především využíváme formu tiskových zpráv. Při propagaci těžíme z témat, kterými jsou např. první mrazy a Vánoce. V těchto chvílích se přirozeně vzbuzuje zájem o naše služby. Dále pořádáme dny otevřených dveří a slavíme významná výročí založení organizace. Naše cílová skupina je velmi nepopulární a společnost ji vnímá negativně, tím jsme značně limitováni. Výraznou roli v tom hraje xenofobie společnosti. Naším cílem, tak mimo jiné je, proti těmto projevům společnosti bojovat a obhajovat práva našich klientů. Spolupracujeme se sociology a této tématice se věnujeme také na mezinárodní úrovni. Jsme členi federace FEANTSA, což je Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci a podílíme se na informování i klasickém lobbingu v rámci celé EU. Využíváme všechny možnosti veřejné propagace, které se nabízejí. Samozřejmě také

individuálně oslovuje spolupracující organizace a instituce. Občas se na nás obrazejí sami novináři, se kterými máme navázané kontakty.

### **13. Jak vnímáte proces komunitního plánování sociálních služeb, jste aktivními členy pracovních skupin ve všech lokalitách působnosti Vaší organizace?**

Ano, jsme zapojeni v Jablonci nad Nisou a Liberci. Jsem manažerem jedné z pracovních skupin a členem řídicí pracovní skupiny. Komunitní plánování vnímám jako jednu z možností, jak lze vstupovat do věcí veřejných a ovlivňovat je. Zároveň však vnímám jakousi bezzubost tohoto systému, která mě rozčiluje. Model komunitního plánování jsme převzali z Anglie. Na rozdíl od ní však v ČR neexistuje komunita jako taková. Dalším rozdílem je, že výsledky komunitního plánování jsou závazné pro politickou reprezentaci. U nás má zastupitelstvo pocit, že se jim děje něco za zády a komunitní plánování vnímají jako prostředek nátlaku. Základní otázky, které se týkají financování, se neřeší. Sledují se indikátory, které často nemají žádnou vypovídající hodnotu. V případě realizace stanovených cílů je pak v rukou poskytovatelů služeb, zda-li se jim podaří zajistit finanční prostředky a daný cíl realizovat.

Samotný proces plánování samozřejmě není zadarmo, stojí spoustu peněz. Do jeho ceny je třeba zahrnout mzdy za čas poskytovatelů, kteří v době konání skupiny nemohou vykonávat svou pracovní činnost, mzdu koordinátorů atd.. Odhaduji, že celková částka by se mohla vyšplhat až do stotisícových cifer. Přestože je do komunitního plánování zapojena řada osob, je to pořád taková popelka. Vynaložené úsilí neodpovídá jeho výsledku.

Nejasná je také odpověď na otázku, kdo je zadavatelem služeb. Je to stát, obec nebo kraj? Jaká je akceptovatelná cena těchto služeb? Některý poskytovatel poskytuje službu za milion, jiný tu samou za tři. To jsou základní otázky, na které nikdo neodpověděl.

Střednědobé plány rozvoje sociálních služeb jsou sestavovány záměrně v obecné rovině, aby zajistili provázanost na řadu dalších dokumentů.

Komunitní plánování je v podobě, ve které nyní probíhá, nedotažené. Jeho výsledky jsou málo viditelné. Vložené finanční prostředky, čas a také energie účastníků se nevrací zpět tak, jak bych si představoval.

### **14. Má Vaše organizace zpracován nějaký písemný dokument, který zachycuje její dlouhodobé cíle a vize? Pokud ano, na jaké období je zpracován a co bylo podnětem pro zpracování?**

Momentálně Naděje jako celek tvoří rozvojový plán na období 2012-2015. Impulzem pro jeho zpracování bylo, abychom si jako organizace nastavili vize a cíle do budoucna. Hlavními otázkami jsou, zda se dále rozrůstat či nerozrůstat. Do tvorby je zapojeno ústředí Naděje a také externí specialista. Jeho tvorbu plánujeme dokončit do půl roku. Základními oblastmi, které plán řeší, jsou financování, PR a rozvoj lidských zdrojů.

Je to první plán. Máme dílčí strategie pro rozšiřování nebo ukončování činnosti, abychom se nevyvíjeli živelně. Ucelený dokument však dosud nemáme. Tím, že jednotlivé pobočky nemají právní subjektivitu, jsme jako organizace mnohem více provázáni. Pojí nás sounáležitost a vnitřní jednota. Nejsme limitováni, můžeme si tvořit vlastní plány, ty však musí být v souladu s Nadějí.

**Příloha č. 6**  
**Sumární informace o organizaci Návrat, o.p.s.**

**Statutární zástupce:** Robert Prade

**Internetové stránky:** <http://www.opsnavrat.cz/>

**Registrovaná sociální služba:** azylový dům dle §57 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

**Cílová skupina:** Osoby bez přístřeší, propuštění z výkonu trestu odnětí svobody a z léčeben, nezaměstnaní, osoby s fiktivním trvalým bydlištěm, osoby se zprětrhanými vazbami na rodinu, zjevné i skryté bezdomovci.

**Působnost:** Liberecký kraj.

**Poslání:** Posláním azylového domu „Speramus“ společnosti Návrat, o.p.s. je prevence proti sociálnímu vyloučení osob, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Zejména na území Liberecka či Libereckého Kraje. Toto se děje především prostřednictvím individuální podpory a změny vnitřní motivace uživatelů ke zlepšení jejich životní situace.

**Přepis odpovědí na položené otázky:**

Na otázky odpovídal ředitel Robert Prade dne 22.11.2011.

**1. Jaká je struktura finančních prostředků Vaší organizace v tomto roce?**

V tomto roce je situace jiná. Jsme financováni z projektu IP1 a to 100%.

**2. Jaká byla struktura finančních prostředků Vaší organizace v roce 2007, tedy před hospodářskou krizí?**

V roce 2007 jsme měli asi 99% finančních prostředků z dotace MPSV. Asi 1% pak tvořily příspěvky uživatelů služby.

**3. Jaké jsou Vaše vize a plány ohledně struktury finančních prostředků do budoucna?**

To se mě moc ptáte. Nevím, jestli to tuší někdo na MPSV nebo na kraji, jak bude financování sociálních služeb v příštích letech vypadat. Podle mých informací byla snaha přesunout finanční prostředky, ze kterých by byly sociální služby hrazeny na kraje. Z jara se o tom uvažovalo, od té doby je ticho. Proces se zastavil.

**4. Na jak dlouhé období má Vaše organizace vytvořenu disponibilní provozní rezervu, pro krytí provozních výdajů organizace?**

Finanční rezervu tvoříme díky platbám klientů. Z těchto peněz pak platíme neuznatelné výdaje. Nepočítáme s tím, že bychom za tyto peníze poskytovali službu. Poskytovatelé nejsou ti, kteří by měli ze svých zdrojů hradit základní poskytování služby. Hlavní finanční prostředky by měl poskytovat zadavatel, který by měl zároveň vytvořit transparentní systém poskytování těchto prostředků. Naši finanční rezervu jsme pro poskytování služby ochotni použít pouze po přechodnou dobu a za předpokladu, že nám budou výdaje zpětně proplaceny.

**5. Jsou některé Vaše služby zpoplatněny? Prosím, rozved'te.**

Od klientů vybíráme pouze příspěvek 50 Kč na 1 nocleh. Nic víc zpoplatněno nemáme. Základní činnosti jsou dle zákona o sociálních službách bezplatné. Je stanoven také limit

ohledně poskytnutí stravy, ten se nás však netýká, klientům stravu nezajišťujeme. Finanční limit je postačující, kdyby došlo ke zdražení, zmizel by z naší služby její sociální prvek.

**6. Jak je ve Vaší organizaci zajištěn proces identifikace možných zdrojů, způsob získání a administrace včetně následného vyúčtování získaných prostředků, vyjma plateb klientů?**

Naší organizace se týkal tento proces pouze v roce 2008. V této záležitosti jsem byl zainteresován já a vše jsem řešil v konzultaci se správní radou. Vyúčtování nám zajišťuje účetní firma. Zprávy pro IP1 dělám já, základní text mi připravuje sociální pracovník.

**7. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu zajištění finančních zdrojů?**

Ředitel a sociální pracovník. Úvazky na tyto činnosti vyčleněny nemáme. Tyto záležitosti jsou upraveny v náplních práce.

**8. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s fundraiserem? Jaké jsou důvody?**

Nespolupracovala a zatím neplánuje spolupracovat. Zatím není systém financování ustálený a není úplně přehledný. Jsem schopen zdroje identifikovat sám ve spolupráci s kolegy ze správní rady organizace. Z mého pohledu je to poměrně zapeklitá situace. Pokud organizace potřebuje služby fundraisera, nemá prostředky na hrazení jeho mzdy. V momentě, kdy má organizace finančních prostředků dostatek, je pro ni nadbytečné pozici fundraisera zakládat a finančně dotovat. Touto funkcí nepohrdám, reálně o ní nyní nepřemýšlím, v zásadě ji ale neodmítám.

**9. Zajišťujete-li sociální službu formou veřejné zakázky, shrňte prosím její klady a zápory.**

Klad je jeden a je zásadní. Jedná se o dostatek finančních prostředků, o dlouhodobý pravidelný finanční tok, který je poměrně snadno administrovatelný. Vypracování průběžných monitorovacích zpráv pro nás není zatěžující.

Negativ je několik. Nyní začíná být aktuální otázka, na kterou jsme upozorňovali již od začátku. A tou je, že není jasné, jak bude probíhat financování po ukončení projektu IP1. Po dobu, kdy je financování služby uspokojeno z IP1, MPSV, kraje a města si navykli, že nemusí tento systém podporovat. Zpřetrhaly se přirozeně vzniklé vazby mezi zadavateli sociálních služeb a jejich poskytovateli. Dalším negativem je, že není jasné, co to je za peníze. Zda je to dotace, nebo je to klasická zakázka. S tímto mají problém účetní a auditoři, je to takový „kočko pes“. Další, kdo se s tím potýká je administrátor projektu, protože jestliže si zadavatel, tedy kraj, objednal službu za nějakou celkovou částku, je více než zvláštní, že následně kontroluje každou položku, zda je oprávněně vynaložená. Je více konsekvenci, které kraj provádí na základě zákona o finanční kontrole, který se vztahuje na dotace. Osobně jsem přesvědčený, že poskytovatelé by byly nejraději, kdyby to byla klasická zakázka a kontroloval by se pouze výsledek a ne způsob.

**10. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s odborníkem na PR, komunikaci, případně marketing? Jaké jsou důvody?**

Nespolupracovala, ale určitou formu spolupráce zvažujeme. V rámci rozvojového plánu jsme začali vytvářet PR strategii naší organizace. Máme nějaké své nápady, ale pohled odborníka by byl vhodný. Jsme ve fázi hledání agentury nebo odborníka. Rádi bychom našli agenturu, které nejde čistě o mediální obraz, ale také o jakousi identifikaci s námi poskytovanou službou. Jde nám o to, aby vše vycházelo z reality, nejde nám pouze o reklamu.



Plánujeme vytvoření nového loga, grafické ujednocení informačních materiálů a webových stránek. Také bychom si rádi vyjasnili, jaké komunikační kanály je nejvhodnější využít.

**11. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu komunikace s veřejností, informování o službě a o činnosti organizace?**

Všichni, ředitel, sociální pracovník i pracovníci v sociálních službách. Vyčleněné úvazky na toto nejsou. Naše celková PR strategie je, jak jsem již řekl ve vývoji.

**12. Jaké prostředky komunikace, respektive práce s veřejností nejčastěji využíváte a proč?**

Novináři se o nás víceméně pravidelně zajímají v zimních měsících, to nám dává prostor pro šíření informací. Společně s Nadějí jsme vytvořili článek, který prezentoval problematiku bezdomovectví ve Zpravodaji Liberecké radnice. Rádi bychom začali dělat pravidelné dny otevřených dveří. Velmi zvažujeme, zda tuto akci směřovat na zimní nebo letní měsíce. V zimě při plné obsazenosti nemůžeme návštěvníkům ukázat pokoje a v létě, kdy je obsazenost nižší, by mohla veřejnost mylně vyhodnotit, že služba není potřebná.

Navázali jsme spolupráci s dvěma středními školami, zdravotnickou a obchodně právní akademií. Jejich studenti k nám pravidelně chodí na exkurze. Vyučující o nás vidí. Pořádali jsme informační seminář pro pracovníky policie a besedu pro kurátory obcí, kteří měli poměrně malé povědomí o námi poskytované sociální službě. Myslím, že by bylo možné uspořádat nějakou informační akci např. s Majákem nebo K-centrem, vše je na zvážení.

**13. Jak vnímáte proces komunitního plánování sociálních služeb, jste aktivními členy pracovních skupin ve všech lokalitách působnosti Vaší organizace?**

Vnímám ho rozporuplně, jsme poměrně aktivními členy ve městě Liberec. Nejasná je pro mě provázanost městského a krajského plánování. Zajímá mě se o možnost zapojení do krajské skupiny komunitního plánování, bohužel neúspěšně. Plánování na krajské úrovni tak vnímám ještě rozporuplněji. Jak jsem řekl, účastníme se komunitního plánování pouze v Liberci. V Liberci sídlíme a máme tu registrovanou službu. Myslím si, že do ostatních obcí v kraji bychom měli být zapojeni krajem automaticky. Je časově neúnosné se účastnit všech jednání ve všech obcích, které komunitně plánují.

**14. Má Vaše organizace zpracován nějaký písemný dokument, který zachycuje její dlouhodobé cíle a vize? Pokud ano, na jaké období je zpracován a co bylo podnětem pro zpracování?**

Máme zpracovaný rozvojový plán organizace, který je definitivně uzavřený, schválený a vzatý na vědomí krajským zastupitelstvem. Plán vznikl na poradách týmu, účastnili jsme se metodického školení, které zprostředkoval kraj. Udělali jsme si podrobnou SWOT analýzu, což byl podklad, ze kterého pro nás vystoupila podstatná zjištění. Tvorba plánu probíhala tedy ve spolupráci s krajem a organizací INSTAND. Jeho tvorba nebyla iniciativou naší, ale kraje, který mu připsal důležitost. Samotný proces jeho tvorby považuji za důležitý, důležitější než samotný výstup. Jsme rádi, že ho máme.

## **Příloha č. 7**

### **Sumární informace o organizaci Oblastní charita Liberec**

**Statutární zástupce:** Ing. Marie Jandíková

**Internetové stránky:** <http://charitaliberec.cz/>

**Registrovaná sociální služba:** azylový dům dle § 57 a domov pro seniory dle § 49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

**Cílová skupina:** Domovy pro matky s dětmi v tísní, Domov sv. Anny a Domov sv. Moniky, poskytuje přechodné ubytování matkám s dětmi, které se ocitly v sociální tísní kvůli ztrátě bydlení nebo jsou ohroženy domácím násilím. Pomocí výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností jim pomáhá zařadit se zpátky do společnosti. Domov pokojného stáří, Domov sv. Vavřince, poskytuje seniorům z Libereckého kraje celoroční pobyt spojený s ošetřovatelskými a pečovatelskými službami a to v prostředí podobnému jejich původním domovům, kde mohou prožít stáří důstojně, činorodě a se zachováním duševní svěžesti a pohody.

**Působnost:** celý Liberecký kraj, případně ČR.

**Poslání:** Posláním Oblastní charity Liberec je služba bližním v nouzi bez ohledu na jejich věk, pohlaví, vzdělání, barvu pleti, národnost, náboženství, státní a politickou příslušnost. Tato služba bližním vychází z křesťanských zásad. Domov, to není jen střecha nad hlavou. Domov, to je místo, kde se můžeme cítit bezpečně. My takovéto Domovy nabízíme tři, domov pro matky s dětmi v tísní sv. Anny a sv. Moniky a domov pokojného stáří sv. Vavřince.

#### **Přepis odpovědí na položené otázky:**

Na otázky odpovídala ředitelka Ing. Marie Jandíková dne 12.11.2011.

#### **1. Jaká je struktura finančních prostředků Vaší organizace v tomto roce?**

Máme vícezdrojové financování a u jednotlivých služeb máme oddělené rozpočty. Domov pro seniory je hrazen především z dotace MPSV a Libereckého kraje, okrajové jsou příjmy z obcí a měst, příjmy od pojišťoven a platby od uživatelů.

Azylové domy jsou nyní ze 100% kryty z IP 1. Okrajovými příjmy jsou platby od klientek a finanční příspěvky měst a obcí. Z těchto zdrojů jsou hrazeny náklady, které nelze u projektu IP1 uplatnit. Spolupracujeme také se sponzory a dárci. Příjmy, které touto formou získáme, nezahrnujeme do běžného rozpočtu. Jsou to peníze nad rámec základního zajištění služby. Již 2 roky máme významného sponzora, díky kterému hradíme investiční náklady.

#### **2. Jaká byla struktura finančních prostředků Vaší organizace v roce 2007, tedy před hospodářskou krizí?**

V té době jsme provozovali pouze jeden azylový dům pro matky s dětmi. Nejvýznamnějším finančním zdrojem pro nás bylo MPSV, které tvořilo asi 90% rozpočtu, zbylých 10% tvořily obce, města a dotace z Libereckého kraje a příspěvky klientek.

### **3. Jaké jsou Vaše vize a plány ohledně struktury finančních prostředků do budoucna?**

Struktura finančních zdrojů, by minimálně ještě příští rok, měla zůstat totožná s tou letošní. V případě, že IP 1 skončí, budeme dále žádat finanční prostředky na MPSV. Jsem přesvědčena, že obec nebo kraj, by měly mít k dispozici prostředky ze státního rozpočtu, které by měly dle potřeby dále přerozdělovat mezi poskytovatele potřebných sociálních služeb. Pokud město službu potřebuje, což zákonitě ví prostřednictvím sociálních odborů, mělo by ji pro své občany zajistit. To platí samozřejmě také naopak. Rozdělování financí na úrovni MPSV není příliš šťastné řešení. MPSV nemůže mít reálnou představu o situaci v dané lokalitě, nemůže vědět, jaké v ní existují potřeby a co je také důležité, nezná ani samotné poskytovatele.

### **4. Na jak dlouhé období má Vaše organizace vytvořenu disponibilní provozní rezervu, pro krytí provozních výdajů organizace?**

Nemáme, není z čeho ji tvořit. IP 1 tvorbu finanční rezervy neumožňuje, MPSV také ne. Příjmy od klientek jsou tak nízké, že z nich nastřádaná částka, se nedá pokládat za rezervu. Získané finanční dary, které by se daly nazvat jako významné, pak musíme v daném roce účelně využít a následně vyúčtovat. Finanční rezervu bychom si samozřejmě rádi vytvořili, ale jak vidíte, není z čeho.

### **5. Jsou některé Vaše služby zpoplatněny? Prosím, rozved'te.**

Jsou. Maminky platí 65 Kč a děti 35 Kč za jeden den pobytu. Řekla bych, že tako částka je v jejich finančních možnostech adekvátní. Často hradí za maminky jejich pobyt přímo na náš bankovní účet sociální odbor města, kde mají trvalé bydliště. Myslím, že by se tato částka měla zvyšovat, v reálném životě takovou cenu za bydlení nikde nenajde. Nereflektujeme na zdražování energií. V reálném životě je to pak pro maminku šok. Stanovená cena nekopíruje cenu na trhu. Na druhou stranu jsme sociální služba a jsme tu pro sociálně potřebné. Je to složitá otázka.

### **6. Jak je ve Vaší organizaci zajištěn proces identifikace možných zdrojů, způsob získání a administrace včetně následného vyúčtování získaných prostředků, vyjma plateb klientů?**

Velké projekty, jako je IP 1, MPSV a krajské dotace, si hlídám já. Zároveň zpracovávám žádosti a následně, ve spolupráci s účetní, také vyúčtování. Vedoucí domovů mají za úkol administrovat jednotlivé činnosti, aktivity a další statistické podklady, já tyto údaje finálně sumarizuji. Ohledně výzev nadací postupujeme odlišně. Odebíráme grantový kalendář, který pečlivě studuje naše asistentka. S vedoucími domovů pak jedná o konkrétních možnostech, co by bylo možné a potřebné zajistit. Následně napíše konkrétní projekt či žádost.

### **7. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu zajištění finančních zdrojů?**

Ředitelka, vedoucí jednotlivých domovů, účetní a asistentka, jejíž funkce je kumulovaná, zastává rovněž roli administrativní pracovnice.

### **8. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s fundraiserem? Jaké jsou důvody?**

V podstatě dělám stěžejní činnosti ohledně zajištění financování já. Nyní zvažujeme, zda by se našly finance alespoň na poloviční úvazek takovéto pracovní pozice. Vidím jako obtížné, ověření činnosti fundraisera. Víím, že najít sponzora je velmi těžké. Neměla bych žádnou jistotu, že se mi výdaje v podobě mzdy fundraisera vrátí, natož zúročí. Cesta by byla, kdyby se jednalo o spolupráci formou dobrovolnictví. Ideální by bylo, kdyby měl fundraiser své vlastní zaměstnání a v případě, že by nám zajistil finanční prostředky, dostal by provizi.

Zároveň však netuším, z čeho bych mu tuto provizi platila. Veškerí naši významní dárci, nám poskytují prostředky na konkrétní aktivity a požadují vyúčtování. S tímto postupem souhlasím, podporuje to transparentnost a důvěryhodnost naší organizace. Mám zkušenost, že pokud je spolupráce takto nastavena, vypomůže nám solidní dárci také v případě akutního nedostatku financí např. příspěvkem na běžný provoz organizace. Drobných darů, které nepodléhají vyúčtování, je asi 1% z celkového objemu darů.

**9. Zajišťujete-li sociální službu formou veřejné zakázky, shrňte prosím její klady a zápory.**

Kladem je, že máme jistou smlouvu na dané období a tím máme jistotu financí.

Administrativní zátěž, která je s těmito prostředky spojena, jako je hodnocení a vykazování činnosti a aktivit, jsme zvyklí vykonávat. Kdyby byl IP 1 klasickou veřejnou zakázkou, nikoho by nezajímalo vyúčtování jednotlivých nákladových položek. IP 1 je něco mezi veřejnou zakázkou, klasickou státní dotací a projektem EU. Pravidla čerpání a vyúčtování se často mění, mění se formuláře, změnili se také manažeři tohoto projektu. Vyloženě zápor je, že částka, kterou jsou nyní služby v rámci IP 1 podpořeny, zmizela z rozpočtu státních prostředků. Nevím, kde se tato částka vezme, až skončí IP 1.

**10. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s odborníkem na PR, komunikaci, případně marketing? Jaké jsou důvody?**

Toto dělám zase já. Diecézní charita Litoměřice, pod kterou spadáme, má jednoho PR manažera, který zajišťuje společné aktivity centrálně, stejně jako Charita ČR. Aktivity na území Libereckého kraje zajišťuji já. Buď se nám média ozvou sama, nebo je kontaktujeme my a sami píšeme např. články do tiskovin. Z finančních důvodů jdeme cestou neplacené propagace. S PR manažerem je to stejné jako s fundraiserem. Možná by nebylo špatné, tyto funkce kumulovat. Nerada bych se v době finanční nejistoty zavázala nějakému člověku mzdou, prvotní je pro mě mzdové zajištění pracovníků v přímé péči.

**11. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu komunikace s veřejností, informování o službě a o činnosti organizace?**

Reditelka a v případě potřeby celý zbytek týmu. Dalo by se říci, že tyto aktivity jsou částečně nad rámec pracovních povinností, vyjma zpráv o průběhu aktivit, ze kterých se následně tvoří informační články do tisku. Mimořádně odvedená práce nad rámec pracovních povinností může být předmětem odměny.

**12. Jaké prostředky komunikace, respektive práce s veřejností nejčastěji využíváte a proč?**

Články v regionálních periodikách, které si sami tvoříme. Regionální televize RTL a Genus, obvykle nás jednou za dva měsíce sami kontaktují. Nejdůležitější jsou webové stránky. Máme informační letáky, které distribuujeme na sociální odbory měst a obcí v celém Libereckém kraji a někdy do ordinací lékařů. Také se účastníme akcí, jako jsou Vánoční a Velikonoční výstavy na KÚ a veletrhu poskytovatelů sociálních služeb Libereckého kraje. A dále všech prezentačních akcí v rámci komunitního plánování.

**13. Jak vnímáte proces komunitního plánování sociálních služeb, jste aktivními členy pracovních skupin ve všech lokalitách působnosti Vaší organizace?**

Aktivně se účastníme dvou pracovních skupin ve městě Liberec. Jiných plánování se neúčastníme, nikdo nás k nim nepřizval. Určitě by se mělo plánovat, problematické je, že se často mění manažeři jednotlivých skupin. Kolegyně, která se za naši organizaci účastní, mi nedávno sdělila, že se skupiny začínají snad již stabilizovat. Jak říkám, plánovat by se mělo

a to zodpovědně. Snad to přijde. Myslím, že by se měl ustálit celý systém sociálních služeb, včetně jejich plánování. Při časté fluktuaci stěžejních pracovníků není nikdo za nic zodpovědný.

**14. Má Vaše organizace zpracován nějaký písemný dokument, který zachycuje její dlouhodobé cíle a vize? Pokud ano, na jaké období je zpracován a co bylo podnětem pro zpracování?**

Máme zpracovány dlouhodobé cíle a vize tak, jak to vyžaduje registrace služeb. Rádi bychom vylepšovali služby. Tato vylepšení spočívají především realizaci investičních projektů. V případě, že se služby zkvalitní, můžeme vybírat více peněz na příspěvcích od klientů. Rozvojový plán jako takový nemáme. Každý rok je značně nejistý, z toho důvodu jsme zatím nepocítili potřebu zpracovávat rozsáhlé plány, jejichž možnost realizace je značně nejistá.

## **Příloha č. 8**

### **Sumární informace o organizaci Rytmus Liberec, o.p.s.**

**Statutární zástupce:** Ing. Antónia Dechťarová

**Internetové stránky:** <http://www.rytmusliberec.cz/>

**Registovaná sociální služba:** sociální rehabilitace §70 dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

**Cílová skupina:** Lidé se zdravotním postižením, převážně lidé s mentálním postižením, kteří potřebují dlouhodobou podporu při rozvoji dovedností směřujících k získání a udržení si zaměstnání, hledají zaměstnání v běžných podmínkách a jsou v produktivním věku.

**Působnost:** celý Liberecký kraj.

**Poslání:** Posláním Rytmus Liberec, o.p.s. je umožnit lidem se znevýhodněním aktivní zapojení a seberealizaci, zejména při vzdělávání a pracovním uplatnění v běžném prostředí.

#### **Přepis odpovědí na položené otázky:**

Na otázky odpovídala ředitelka Ing. Antónia Dechťarová dne 15.11.2011.

#### **1. Jaká je struktura finančních prostředků Vaší organizace v tomto roce?**

V tomto roce jsme financováni především z projektu IP1, řekla bych tak z 88%, asi 9% tvoří dotace MPSV, 1% jsou příjmy z rozpočtů měst a zhruba 2% tvoří příspěvky nadací.

#### **2. Jaká byla struktura finančních prostředků Vaší organizace v roce 2007, tedy před hospodářskou krizí?**

V tomto roce byla naše organizace založena jako samostatný subjekt. Své služby začala od ledna 2008 poskytovat pod hlavičkou Rytmus Liberec, o.p.s. Do té doby byla jednou z poboček o. s. Rytmus Praha. Přehled finančních zdrojů mohu proto uvést až za rok 2008. Hlavní část finančních zdrojů tvořila dotace MPSV asi 72%, z rozpočtů měst jsme získali zhruba 13%, příjmy z fondů EU byly asi 12% a zbytek asi 3% tvořily příspěvky nadací.

#### **3. Jaké jsou Vaše vize a plány ohledně struktury finančních prostředků do budoucna?**

Peníze by měly být poskytovány přes MPSV a kraje. Příští rok v listopadu končí financování naší služby z IP1. Na měsíc prosinec roku 2012 jsme si proto podali žádost o dotaci na MPSV. Doufáme, že se projekt IP1 otočí a že naše služba bude hrazena z těchto zdrojů. Co se týká získávání dalších finančních zdrojů, zaregistrovali jsme se jako agentura práce, což by nám mohlo přinést možnost proplácení pracovní rehabilitace Úřady práce. S těmito příjmy je však možné počítat pouze u klientů, kteří jsou na Úřadu práce evidováni. A kteří pracovní rehabilitaci využijí. Také záleží na Úřadech práce, zda budou mít na pracovní rehabilitaci vymezené finance a na její provedení si vyberou právě naši organizaci.

Myslím si, že sociální služby by měly být hrazeny především státem, formou dotací z MPSV a krajů. Kraje by měly zvážit, které služby jsou v daném regionu potřebné a za jakých finančních podmínek jsou tyto služby schopné fungovat.

Nyní jsme financováni především z IP1, nedovedu si představit, jak to bude, až v sociální oblasti skončí čerpání peněz z fondů EU.

#### **4. Na jak dlouhé období má Vaše organizace vytvořenu disponibilní provozní rezervu, pro krytí provozních výdajů organizace?**

Nemáme žádnou finanční rezervu na mzdy. Máme pouze drobnou rezervu na pokrytí drobných plateb. V minulých letech jsme se dostali do finančních potíží, kdy jsme tři měsíce čekali na splátku dotace MPSV. Byl to pro nás všechny obrovský stres.

#### **5. Jsou některé Vaše služby zpoplatněny? Prosím, rozved'te.**

Nyní jsou veškeré naše služby pro klienty zdarma. V minulosti jsme vybírali od klientů jednorázový příspěvek 250 Kč. Vycházeli jsme z přesvědčení, že pokud si lidé něco zaplatí, mají zodpovědnější přístup ke službě. Musím však říci, že v míře motivovanosti klientů nevidím žádnou změnu. Vzhledem k počtu klientů se nejednalo o vysoký příjem do našeho rozpočtu. Za zvážení by stálo hrazení poplatku na každou schůzku či hodinu, která je klientovi věnována. Otázka je, zda by za těchto podmínek klienti naši službu využívali. Příspěvek na péči lidé obecně vnímají jako peníze, které mají tzv. „na přilepšenou“.

#### **6. Jak je ve Vaší organizaci zajištěn proces identifikace možných zdrojů, způsob získání a administrace včetně následného vyúčtování získaných prostředků, vyjma plateb klientů?**

E-mailem nám přichází informace o vyhlášených grantových výzvách např. grantový kalendář. Tyto informace sledujeme kolektivně. Veškeré projekty a žádosti píše já, zajišťuji také administraci a tvorbu průběžných a závěrečných zpráv. Vyúčtování získaných prostředků nám zpracovává externí účetní firma.

#### **7. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu zajištění finančních zdrojů?**

Ředitelka organizace, úvazek na tuto činnost jsem nikdy nevyčleňovala. Zajišťuji různé oblasti a stále se částečně věnuji také přímé práci s klienty.

#### **8. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s fundraiserem? Jaké jsou důvody?**

Kdyby se peníze sháněly snadněji, tak bych to zvažovala. Nikdy jsem hlouběji nezkoumala, zda by se nám vyplatilo fundraisera mít. Kdyby byla naše organizace větší, asi bych to zvažovala. V tuto chvíli bych upřednostnila dalšího pracovníka pro přímou práci s klienty. Možná, je chyba, že ho nemáme, nevím. Nemám představu o finančních nákladech na jeho činnost, obávám se však, že by byly vyšší, než bychom si mohly dovolit.

#### **9. Zajišťujete-li sociální službu formou veřejné zakázky, shrňte prosím její klady a zápory.**

Osobně se domnívám, že je chybným kritériem výběru poskytovatelů k zajištění služby nejnižší cena. Nejsem si jistá, zda je toto kritérium v sociálních službách vhodné. Snížení ceny služby má za následek krácení mzdových nákladů, což mi nepřijde příliš šťastné. Přináší to problém při hledání kvalifikovaných pracovníků. Navrhovala bych vybírat poskytovatele podle dobrých referencí, podle zapojení do rozvojových plánů kraje apod. Ty poskytuje např. uskutečněná inspekce kvality poskytování sociálních služeb, nebo rozhovory s klienty služby. Atd. Pokud tomu tak není, inspekce a rozvojové plány nemají při rozhodování o finanční podpoře organizace žádnou váhu, pak pro mě tyto činnosti a materiály postrádají smysl.

Pozitivum vidím v dlouhé době, po kterou máme finanční jistotu. Možná i proto se nevěnujeme fundraisingu. Máme prostor věnovat se zvyšování kvality služby. S blížícím se koncem IP1 však narůstá stres.

Ožehavou oblastí jsou nastavené indikátory v oblasti sledovaných intervencí a definice podpořených osob.

**10. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s odborníkem na PR, komunikaci, případně marketing? Jaké jsou důvody?**

Zatím ne, rádi bychom se rozšířili do České Lípy. Pokud dostaneme dotaci od MPSV, budeme zvažovat vyčlenění části úvazku některého z našich zaměstnanců na PR. Nerada bych spolupracovala v této oblasti se specialistou, který detailně nezná naši organizaci a poskytovanou službu. Určitě je důležité, abychom o sobě dávali vědět na veřejnosti, přímá práce s klienty je však důležitější. Asi by bylo dobré spojit činnost PR manažera a fundraisera, jsem však přesvědčena, že by to byla dlouhá cesta, než by byly vidět výsledky.

**11. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu komunikace s veřejností, informování o službě a o činnosti organizace?**

Je to součást náplní práce všech odborných zaměstnanců. V pravidelných intervalech vyhlašujeme Zaměstnavatele roku, toto ocenění pořádáme pod záštitou Krajské hospodářské komory ČR a hejtmana Libereckého kraje. Organizaci zajišťuji především já sama. Dále se účastníme veškerých akcí, na kterých se můžeme prezentovat. Rádi bychom uspořádali např. den otevřených dveří, který by nebyl spojen s akcí typu Týden sociálních služeb, ale byl pouze naší sólo akcí.

**12. Jaké prostředky komunikace, respektive práce s veřejností nejčastěji využíváte a proč?**

Myslím, že informování o naší službě a o organizaci je nejefektivnější tvář v tvář.

**13. Jak vnímáte proces komunitního plánování sociálních služeb, jste aktivními členy pracovních skupin ve všech lokalitách působnosti Vaší organizace?**

Ano, účastníme se ve všech lokalitách. Měla jsem představu, že komunitní plánování má sloužit k tomu, aby se zjistilo, jaké služby v dané oblasti fungují a podpořit jejich provázanost. Musím však říci, že z něj cítím především rivalitu. Účastníme se plánování ve městě Jablonec n. N. a v Liberci. Zdá se mi, že v Liberci plánování moc nefunguje. Stále postrádám nějaký viditelný výsledek plánování. Neustále dodáváme různá statistická data a další informace. Očekávala jsem větší provázanost systému financování a plánování služeb. Že bude jasně stanoveno, které služby mají být na daném území zajištěny a ty budou následně z rozpočtů měst a krajů podporovány. Vidím střet zájmů v řídicí pracovní skupině. Myslím, že by v ní neměli být lidé, kteří jsou sami poskytovatelé služeb získávající finance z balíku, o kterém rozhodují.

**14. Má Vaše organizace zpracován nějaký písemný dokument, který zachycuje její dlouhodobé cíle a vize? Pokud ano, na jaké období je zpracován a co bylo podnětem pro zpracování?**

Máme zpracovaný plán rozvoje. Při jeho zpracování jsme se přihlásili do projektu KÚ. Tvořili jsme ho kolektivně, zhodnotili jsme naše silné a slabé stránky, cíle, vize. Domnívám se, že když má organizace zpracovaný plán rozvoje, je to informace pro KÚ, že má organizace zájem na svém dalším fungování. Zároveň také očekávám, že to bude jeden z aspektů, který bude rozhodovat o přidělení krajských dotací. Tvorba plánu byla také vhodnou příležitostí pro celý kolektiv společně zbilancovat naši činnost a říci si, zda v ní má smysl pokračovat.



## **Příloha č. 9**

### **Sumární informace o organizaci Středisko pro ranou péči Liberec, o.p.s.**

**Statutární zástupce:** PaedDr. Alexandra Bečvářová

**Internetové stránky:** <http://www.ranapece.eu/>

**Registrovaná sociální služba:** raná péče dle §54 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

**Cílová skupina:** Rodiny dětí se zdravotním postižením nebo ohrožením vývoje v oblasti zrakové, mentální a pohybové, dětí s kombinovaným postižením a dětí s poruchou autistického spektra od narození do nejvýše 7 let věku.

**Působnost:** Liberecký kraj, Královéhradecký a Ústecký kraj.

**Poslání:** Poskytujeme odborné služby, podporu a pomoc rodinám, ve kterých vyrůstá dítě se zrakovým či jiným postižením nebo ohrožením vývoje v raném věku. Stavíme na vlastních silách a schopnostech každého člena rodiny. Snažíme se umožnit rodičům nebo zákonným zástupcům vychovávat dítě v jeho přirozeném prostředí a podpořit vývoj dítěte tak, aby dokázalo plně využít všechny své možnosti, schopnosti a nadání.

#### **Přepis odpovědí na položené otázky:**

Na otázky odpovídala ředitelka PaedDr. Alexandra Bečvářová dne 23.11.2011.

#### **1. Jaká je struktura finančních prostředků Vaší organizace v tomto roce?**

Naše služby jsou v Libereckém kraji hrazeny především z projektu IP1 asi 80%, 12% tvoří dotace MPSV, příspěvky nadací jsou asi 6%, zbylá 2% jsou příspěvky měst a obcí.

#### **2. Jaká byla struktura finančních prostředků Vaší organizace v roce 2007, tedy před hospodářskou krizí?**

Tehdy tvořily finanční prostředky především dotace MPSV asi 77%, dotace Libereckého kraje činila asi 14%, města a obce 3%. Částka získaná z nadačních příspěvků byla stejná, asi 6%.

#### **3. Jaké jsou Vaše vize a plány ohledně struktury finančních prostředků do budoucna?**

Byla bych ráda, kdyby dotace MPSV tvořily převážnou část našich příjmů, ideálně až 85%, 5% města a obce, zbylých 10% by pak tvořily finanční příspěvky různých dárců.

#### **4. Na jak dlouhé období má Vaše organizace vytvořenu disponibilní provozní rezervu, pro krytí provozních výdajů organizace?**

Na jeden až dva měsíce.

#### **5. Jsou některé Vaše služby zpoplatněny? Prosím, rozved'te.**

Ano jsou, ale v zásadě pouze částečně. Jedná se o předplatné časopisu, který vydáváme, kurzy pro rodiny, diagnostika nad rámec běžně poskytovaných služeb. Vzhledem k tomu, že poskytujeme preventivní sociální službu, jsme v platbách limitováni zákonem o sociálních službách. Rádi bychom zavedli poplatek klientů na údržbu a obnovu pomůcek. Myslím si, že s tím můžeme mít problém u rodin, které jsou v naší péči již delší dobu. U nových klientů v tom problém nevidím. Problematické je také prosadit tento postup v týmu.

**6. Jak je ve Vaší organizaci zajištěn proces identifikace možných zdrojů, způsob získání a administrace včetně následného vyúčtování získaných prostředků, vyjma plateb klientů?**

Zjišťování možných zdrojů zajišťuji já a koordinátorka sociálních služeb.

**7. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu zajištění finančních zdrojů?**

Ředitelka a koordinátorka sociálních služeb.

**8. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s fundraiserem? Jaké jsou důvody?**

Ne, neumím si představit, z jakých zdrojů by byl fundraiser hrazen. Jeho činnost nelze hradit z veřejných zdrojů, těžko by nám na jeho mzdu přispěly nadace. Jediná cesta je, že by jeho mzda byla hrazena z prostředků, které by získal. Myslím si, že profesionální fundraiser není schopen o sociální službě, na kterou žádá peníze, dostatečně informovaně hovořit a dané téma adekvátně obhajovat.

**9. Zajišťujete-li sociální službu formou veřejné zakázky, shrňte prosím její klady a zápory.**

Klad je dlouhodobější zajištění finančních prostředků pro poskytování služby.

Záporem je, že po dobu financování z IP1, služba vypadne z rozpočtů MPSV a kraje. To je velké nebezpečí pro další existenci poskytovatelů sociálních služeb. Další zápor vidím v komplikovanosti při flexibilním reagování na poptávku po poskytované službě. Zpracovali jsme finanční nabídku na zajištění služby na 3 roky dopředu, jednalo se však pouze o náš odhad. Za zmínku jistě stojí také administrativní náročnost a časté změny v podmínkách čerpání finančních prostředků a způsobu jejich fakturace.

**10. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s odborníkem na PR, komunikaci, případně marketing? Jaké jsou důvody?**

Nespolupracovala, důvody jsou stejné jako u fundraisera. Organizace se musí snažit, aby poskytovaly službu co nejlevněji. Vždy jsme se snažili veškeré prostředky nasměrovat na péči o klienta. O tyto záležitosti se tak vždy staral vedoucí a koordinátor sociálních služeb. Myslím, že hodně záleží na pojmenování pozic. Některé pojmy mohou být pro donátory dráždivé. Je výhodnější pracovat s náplněmi práce.

**11. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu komunikace s veřejností, informování o službě a o činnosti organizace?**

Všichni odborní zaměstnanci jsou, mimo jiné, vyškoleni v oblasti komunikaci, zvládají tak komunikaci s odbornou i laickou veřejností. Je to součást jejich pracovního úkolu.

**12. Jaké prostředky komunikace, respektive práce s veřejností nejčastěji využíváte a proč?**

Prezentační akce, zážitkové akce, občas informování v médiích, v regionální televizní stanici. Máme zpracovány letáky, plakáty a další informační materiály, které, distribuujeme mezi spolupracující instituce. V případě zájmu pořádáme semináře např. pro úředníky sociálních odborů. Aktivně se účastníme různých konferencí.

**13. Jak vnímáte proces komunitního plánování sociálních služeb, jste aktivními členy pracovních skupin ve všech lokalitách působnosti Vaší organizace?**

Z hlediska terénní služby, která má poměrně rozsáhlou působnost, není možné, abychom se účastnili plánování ve všech obcích, které komunitně plánují. Je možné se účastnit pouze v redukovaném režimu. Zároveň cítíme nutnost, být zahrnuti v plánech všech obcí naší působnosti. V Libereckém kraji se aktivně účastníme pracovních skupin v Liberci, Jablonci nad Nisou a České Lípě.

**14. Má Vaše organizace zpracován nějaký písemný dokument, který zachycuje její dlouhodobé cíle a vize? Pokud ano, na jaké období je zpracován a co bylo podnětem pro zpracování?**

Na období 5 let máme zpracován strategický plán rozvoje. Naše organizace byla zapojena do procesu tvorby rozvojových plánů na období let 2011 až 2016 a přidruženého konzultačního procesu Libereckého kraje. Předpokládáme, že bude sloužit jako podklad kraje pro financování služby.

## **Příloha č. 10**

### **Sumární informace o organizaci TyfloCentrum Liberec, o.p.s.**

**Statutární zástupce:** Ing. Rudolf Vrzala

**Internetové stránky:** <http://www.tyflocentrum.cz/>

**Registovaná sociální služba:** sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením dle §66, průvodcovské a předčitatelské služby dle §42 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

**Cílová skupina:** Osoby od 18-ti let s těžkým zrakovým postižením (které se může kombinovat i s dalším postižením tělesným či smyslovým).

**Působnost:** celý Liberecký kraj, pobočky jsou ve městech: Česká Lípa, Semily, Turnov a Liberec.

**Poslání:** Usilujeme o zlepšení kvality života občanů s těžkým zrakovým postižením na území Libereckého kraje. Nabízíme jim proto takové aktivity, díky nimž mohou získat či znovuzískat schopnosti a dovednosti, které jim umožní zapojit se do společnosti. Pomáháme jim v tom, aby si mohli obstarávat své osobní záležitosti a vést tak co nejsamostatnější život. Kromě toho jim poskytujeme potřebné informace, které jim mohou napomoci při prosazování a uplatňování vlastních práv a zájmů.

#### **Přepis odpovědí na položené otázky:**

Na otázky odpovídal ředitel Ing. Rudolf Vrzala dne 22.11.2011.

#### **1. Jaká je struktura finančních prostředků Vaší organizace v tomto roce?**

V tomto roce máme finanční prostředky ze 70% z MPSV, 25% z úřadu práce a 5% tvoří jiné zdroje jako jsou dary a sponzorské příspěvky.

#### **2. Jaká byla struktura finančních prostředků Vaší organizace v roce 2007, tedy před hospodářskou krizí?**

Jsem v postu ředitele od roku 2008, to, co bylo před tímto rokem nechci nijak komentovat. V roce 2008 pramenily naše příjmy asi z 98% z dotace MPSV a tak 2% tvořily příjmy z rozpočtů měst a obcí.

#### **3. Jaké jsou Vaše vize a plány ohledně struktury finančních prostředků do budoucna?**

Zásadně se bráním financím z fondů EU. Důvodem je složitá administrace a byrokracie. Podmínky čerpání financí jsou často nejasné. Když jsem viděl, jakým způsobem probíhalo zadávací řízení ohledně veřejné zakázky, tedy projektu IP1, raději jsem se do něho ani nezapojil.

Vize je jedna věc a realita věc druhá. Jsem realista, takže o vizích moc nepřemýšlím. Obávám se, že budeme bojovat o holou existenci, na rozvoj můžeme zapomenout. Byl bych rád, abychom byli méně závislí na státu, ale protože to jsou sociální služby a náš stát se zatím jeví jako sociální, bez jeho pomoci se neobejdeme. Je jedno, zda jsou peníze z MPSV, ÚP, kraje nebo města, pořád to jsou peníze státu. Nemohu spoléhat na peníze ze soukromého sektoru, ani od klientů vzhledem k cílové skupině. Sociální podnikání není také ta správná cesta, tuto možnost jsme hodně zvažovali, ale správní rada to zamítla. Mám zprávy, že sociální podnikání např. v Německu funguje, ale naše vláda nedává podmínky k jeho fungování. Dotace k jeho založení jsou, ale nejsou podmínky pro jeho fungování. Např. nyní to vypadá, že nastanou změny ohledně příspěvku ÚP na zaměstnávání osob se zdravotním

postizením v sociálních firmách. Snažíme se o zajištění sponzorů, prodáváme reklamu na našich webových stránkách, jsou to však pouze desetitisícové příjmy.

**4. Na jak dlouhé období má Vaše organizace vytvořenu disponibilní provozní rezervu, pro krytí provozních výdajů organizace?**

Žádná finanční rezerva neexistuje. MPSV po nás požaduje, abychom měli řádně zaregistrované služby, abychom měli zpracované standardy kvality, a na základě toho nám potom dá 35% reálných nákladů. Osobně jsem MPSV několikrát navštívil a žádal jsem odpověď na otázku, zda akceptují, že kvalitu našich služeb budeme plnit také na 35 %. Samozřejmě, že to neakceptují. Jejich odpovědí je, musíte se snažit pane řediteli.

**5. Jsou některé Vaše služby zpoplatněny? Prosím, rozved'te.**

Ano, průvodcovská a předčitatelská služba, zákonem o sociálních službách je dána maximální výše platby a to 100 Kč za hodinu. My vybíráme 60 Kč. Vše je dvousečné, stát vyplácí příspěvek na péči, někteří klienti ho však vnímají pouze jako své finanční přilepšení. Stát očekává, že se peníze vrátí zpět do sociálního systému. Občané však považují peníze za své přilepšení a těžko se jich zbavují. Vyčítá se nám poskytovatelům, že máme tlačit na maximální cenu. Tu snahu máme, ale jsme limitováni. 60 Kč je ještě akceptovatelných, v momentě, kdybychom tuto částku zvýšili, došlo by k hlubokému propadu zájmu o službu. Tuto skutečnost jsme si ověřili. Zpoplatněnu máme také výuku na počítači, určitá časová dotace je klientovi věnována zdarma, pokud potřebuje času více, je každá další hodina zpoplatněna. Celá sociální oblast byla podhodnocena při tvorbě systému.

**6. Jak je ve Vaší organizaci zajištěn proces identifikace možných zdrojů, způsob získání a administrace včetně následného vyúčtování získaných prostředků, vyjma plateb klientů?**

O tyto záležitosti se starám především já, do určité míry mi pomáhá sociální pracovnice.

**7. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu zajištění finančních zdrojů?**

Jak jsem řekl, jsem to já v pozici technicko-hospodářského pracovníka. Na tyto činnosti není vyčleněn část úvazku. Jedná se o komplexní činnost.

**8. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s fundraiserem? Jaké jsou důvody?**

Zatím jsme nespolupracovali, neplánujeme to z důvodu dejme tomu administrativní a další náročnosti a také toho, že by nás to finančně zatížilo. Na druhou stranu se tomu nebráníme. Když přijde nabídka, určitě ji zvážíme.

**9. Zajišťujete-li sociální službu formou veřejné zakázky, shrňte prosím její klady a zápory.**

Peníze rovnají se administrativa. Hodně jsme zvažovali, zda se IP projekt ucházet. Po důkladném zvážení jsme to zavrhli. Naposledy před 3 měsíci jsem dostal nabídku, přihlásit zaměstnance do systému vzdělávání, které by bylo hrazeno z financí EU. Původní informace byla, že by celou administraci zajišťoval ÚP. Následně jsem však zjistil, že jsem nedostal přesné informace. Zažil jsem uzavírání projektů podpořených z fondů EU v momentě, kdy jsem nastoupil do funkce ředitele. Vzhledem k administrativní náročnosti, jsem musel požádat o pomoc profesionální firmu. Administrace projektů hrazených z fondů EU je velmi zatěžující a od běžného života odtažená.

**10. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s odborníkem na PR, komunikaci, případně marketing? Jaké jsou důvody?**

Ne, spolupracujeme s firmou, která obhospodařuje naše webové stránky. Pokud by se našel dobrovolník, který by nám tuto oblast obhospodařoval, byli bychom rádi.

**11. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu komunikace s veřejností, informování o službě a o činnosti organizace?**

Konkrétní osoba neexistuje, jedná se o týmovou práci. Pocítí-li někdo z týmu, že by bylo dobré něco na tomto poli podniknout, sdělíme si svá stanoviska, která se snažíme sjednotit. Následně se snažíme daný nápad realizovat.

**12. Jaké prostředky komunikace, respektive práce s veřejností nejčastěji využíváte a proč?**

Jednak to jsou webové stránky, veškeré informační materiály, letáky, Při informování veřejnosti spolupracujeme s Tyfloservisem. Letáky dáváme k lékařům. Snažíme se účastnit různých prezentačních akcí. Sami žádné prezentační akce nepořádáme. Jako důležitý vidím také kontakt s politickou reprezentací. O propagaci se snažíme, naše klientela je velmi specifická. Jiná TyfloCentra jsou aktivnější, to souvisí s mladší klientelou, my jsme s aktivitou někde vprostřed pomyslné škály. Při akcích rozdělujeme veřejnost na laickou a poučenou, podle toho volíme způsob předávaných informací.

**13. Jak vnímáte proces komunitního plánování sociálních služeb, jste aktivními členy pracovních skupin ve všech lokalitách působnosti Vaší organizace?**

Jsme členy ze zjištěných důvodů. Pracovní skupina, které se účastníme, má od roku 2008 třetího manažera, podle toho to vypadá. Nový manažer má elán, který postupem vyprchává a poté post vyčerpaně opouští. Rekl bych, že důvodem je neochota města plnit stanovené plány. Zrovna včera jsem se ptal kolegyně, zda se v této oblasti něco změnilo, prý nikoli. Souvisí to s rozpočtem města. Myšlenka je dobrá, kdyby byla naplňována, bylo by to dobře. Plánování se účastníme pouze v Liberci. Téměř v každém městě je účasten SONS, naši klienti jsou členy této organizace, jeden člověk tak zastupuje více zájmů. V jiných městech se účastníme pouze jednorázově, když se řeší aktuální otázky, ke kterým bychom se rádi vyjádřili.

**14. Má Vaše organizace zpracován nějaký písemný dokument, který zachycuje její dlouhodobé cíle a vize? Pokud ano, na jaké období je zpracován a co bylo podnětem pro zpracování?**

Plány samozřejmě máme zpracovány, otázkou zůstává, zda je bude možné naplnit. Máme zpracován rozvojový plán na 5 let dopředu. Souvisí to se standardy kvality sociálních služeb. Je postaven tak, že je závislý na finanční situaci organizaci, respektive je realizovatelný při zajištění dostatečných finančních zdrojů, za současných okolností se jím nedá řídit. Potřeboval bych spíše plán, co dělat v případě, když získám nedostatečnou podporu z veřejných finančních zdrojů. Tvorbu rozvojového plánu zajišťovala především kolegyně sociální pracovnice. Při jeho tvorbě jsme byli zapojeni do projektu Libereckého kraje, kde zajišťoval metodickou podporu INSTAND. Zástupci Libereckého kraje občas hovoří o tom, že existence rozvojového plánu bude důležitá při přidělování finančních prostředků. Plán zpracovává údaje a informace, které jsou již zpracované a zveřejněné na jiných místech. Uvítal bych vyšší míru propojenosti jednotlivých informačních systémů.

## **Příloha č. 11**

### **Sumární informace o organizaci Tyfloservis, o.p.s. – Krajské ambulantní středisko Liberec**

**Statutární zástupce:** PhDr. Josef Cerha

**Internetové stránky:** <http://www.tyfloservis.cz/>

**Registrovaná sociální služba:** sociální rehabilitace dle §70 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

**Cílová skupina:** Osoby nevidomé a slabozraké ve věku 15 a více let, včetně osob hluchoslepých či jinak kombinovaně postižených.

**Působnost:** Liberecký kraj.

**Poslání:** Posláním obecně prospěšné společnosti Tyfloservis je podpora integrace nevidomých a slabozrakých lidí do společnosti prostřednictvím intervencí zaměřených na samotné nevidomé a slabozraké, osoby jim blízké a širokou laickou i odbornou veřejnost.

#### **Přepis odpovědí na položené otázky:**

Na otázky odpovídala vedoucí střediska Bc. Jitka Fajmonová dne 22.11.2011.

#### **1. Jaká je struktura finančních prostředků Vaší organizace v tomto roce?**

V tomto roce máme největší podíl finančních prostředků z projektu IP1, řekla bych, že asi 80%. Další peníze máme z MPSV, Ministerstvo zdravotnictví, zdravotního odboru Libereckého krajského úřadu a ze sbírkové činnosti Bílá pastelka. Tyto zdroje tvoří zbylých 20% zdrojů.

#### **2. Jaká byla struktura finančních prostředků Vaší organizace v roce 2007, tedy před hospodářskou krizí?**

Od 2007 jsme příjemci dotace z MPSV, před tímto rokem jsme čerpali dotace pouze z MZ. Od tohoto roku také soustavně příjem z MZ klesá. V roce 2007 naše příjmy tvořily zhruba 90% MPSV a MZ, ostatních asi 10% je zajištěno z rozpočtů měst, sbírkové činnosti Bílá pastelka, nadace Euronisa, z rozpočtu Libereckého krajského úřadu přes odbor zdravotnictví a sponzorskými dary.

#### **3. Jaké jsou Vaše vize a plány ohledně struktury finančních prostředků do budoucna?**

V příštích letech bychom rádi zvýšili podíl sponzorských darů. Rádi bychom našli cestu, kterou by se nám podařilo získat peníze od těch, kdo je mají a mají chuť pomáhat.

#### **4. Na jak dlouhé období má Vaše organizace vytvořenu disponibilní provozní rezervu, pro krytí provozních výdajů organizace?**

Nějaké rezervy existují, v současnosti nejsou již tak vysoké, jako byly, je třeba je mít z důvodu časové prodlevy při vyplácení dotací především začátkem roku. Výši rezervy nechci blíže specifikovat.

#### **5. Jsou některé Vaše služby zpoplatněny? Prosím, rozved'te.**

Žádné a nikdy nebyly. Hromadné pití kávy a jiných nápojů u nás neprobíhá, běžně občerstvení nenabízíme. Dle zákona o sociálních službách jsou naše služby bezplatné. Tuto otázku jsme nikdy neřešili a ani nyní to není předmětem našeho zájmu.

## **6. Jak je ve Vaší organizaci zajištěn proces identifikace možných zdrojů, způsob získání a administrace včetně následného vyúčtování získaných prostředků, vyjma plateb klientů?**

Naše organizace má fundraisera, který je zaměstnancem Tyfloservis. Ten zajišťuje celostátní projekty, které se týkají např. prostředků na vzdělávání. Dále zajišťuje finanční prostředky z MPSV a MZ, tyto projekty dále administruje. My jako organizační jednotka dodáváme pouze dílčí podklady pro průběžné a závěrečné zprávy. Finanční vyúčtování sleduje a kontroluje všem organizačním jednotkám člověk, který je také zaměstnancem Tyfloservis. Kompletní vedení účetnictví je zadáno u účetní firmy Kočka, s.r.o. Finanční zdroje na regionální úrovni zajišťuji kompletně já. Tento systém mi vyhovuje. V případě potřeby se mohu s kolegy poradit. Společně jsme tvořili např. dokumentaci na IP1. Jeho následnou administraci zajišťuji sama.

## **7. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu zajištění finančních zdrojů?**

Tyfloservis zaměstnává fundraisera na celý úvazek a funguje pro všechny pobočky. Ten dělá také PR, jednotlivé činnosti koná dle potřeby. Části úvazku nejsou na jednotlivé činnosti stanoveny. Dále zajišťuji tyto činnosti já, jakožto vedoucí, úvazek na to vyčleněný nemám. Kdybych se pokusila to odhadnout, min. čtvrtina úvazku by to byla.

## **8. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s fundraiserem? Jaké jsou důvody?**

Ano, neměli jsme ho vždy, máme ho asi dva roky. Předtím tuto činnost vždy někdo zajišťoval, ten někdo se však této činnosti nemohl z důvodu dalších pracovních povinností věnovat naplno. Takový člověk nám chyběl, je to důležitá činnost. V současné nejisté finanční situaci je důležité, aby se jí někdo cíleně věnoval. Na tomto systému nehodláme nic měnit. Bylo by pro mě přínosem, kdybych tu měla nějakého člověka na administrativu, která velmi narůstá. Bohužel bych ho neměla z čeho platit. Systém není ideální, ale v současnosti nechystáme jeho změny.

## **9. Zajišťujete-li sociální službu formou veřejné zakázky, shrňte prosím její klady a zápory.**

Jednoznačným kladem je finanční jistota na tři roky.

Záporů vidím několik. Především v tom, jak byla zakázka postavená, vůbec nezohlednila různé typy postižení. Dalším nešvarem je rozdělení zakázky dle bývalých okresů na 4 oblasti. Došlo k tomu, že v rámci IP1 zajišťujeme službu na Frýdlantsku a Liberecku, působnost však máme v celém kraji. Další věcí je, že byly nelogicky nastavené monitorovací indikátory, včetně vykazování podpořených osob. Myšlenkou krajských úředníků bylo, aby se ostatní poskytovatelé stali subdodavateli realizátora IP1 v rámci zajištění i jiných cílových skupin. Případně nabádali poskytovatele k doplnění registrace o další okruhy osob. Další negativum vidím ve špatné informovanosti směrem z MPSV k manažerům IP1, vše se neustále mění. V průběhu realizace došlo ke změně manažera, to co bylo dohodnuto ohledně monitorovacích indikátorů, rázem neplatilo. Ohledně výkazu podpořených osob, jsme nuceni k podpoře klienta pouze jednou. Při opětovném využití našich služeb nemůže být mezi podpořené osoby počítán.

Poslední problém, který vidím se netýká pouze IP1, ale obecně čerpání různých finančních zdrojů. Stává se, že mají donátoři různá pravidla, která se týkají čerpání prostředků a která jsou ukotvena v jednotlivých směrnících. Je těžké vše skloubit tak, aby byli všichni spokojeni.



**10. Spolupracovala, spolupracuje, nebo plánuje spolupracovat Vaše organizace s odborníkem na PR, komunikaci, případně marketing? Jaké jsou důvody?**

Jak jsem již říkala, máme fundraisera, který zajišťuje také PR. Soustředí se na akce, které se dělají celorepublikově. My se účastníme různých prezentačních akcí a veletrhů, v rámci celorepublikové akce pořádáme den otevřených dveří. Dále dostávám nabídky k přednáškám, např. v rámci různých konferencí. Od ředitele máme pokyn vždy zvážit, jak účast, tak také požadavek na platbu za přednášku. Priorita je ale dělat to zdarma. Když cítím nutnost potřeby informovat ohledně služby, oslovuji noviny, rozhlas a regionální televizní stanici. Materiál ke zveřejnění si připravuji sama. Naše Metodické centrum nám pak zajišťuje veškeré informační materiály, včetně brožurek a výročních zpráv. Je to časově náročné

**11. Jaké pracovní pozice, včetně názvu a formy pracovního poměru, respektive úvazku, se podílejí na procesu komunikace s veřejností, informování o službě a o činnosti organizace?**

Náš pan ředitel umí moc hezky mluvit. Prezentuje celou organizaci v národních médiích. Tím nám dělá zastřešující reklamu. Dále je to fundraiser. Já jako vedoucí a všichni instruktoři. Na tomto poli je velmi aktivní vedoucí pobočky v Hradci Králové, na tomto poli stále něco podniká. Prezentační akce jsou důležité, ale přišlo by mi hloupé, kdybych kvůli nim neměla čas na klienty. Tyto akce jsou časově velmi náročné a vzhledem k nárůstu administrativy na ně nezbyvá mnoho času. Někdy mi přijde, že jenom píšu a píšu. Pro mě jsou podstatní klienti, bohužel na přímou práci je čím dál méně času. Legislativa a její změny jsou také velmi ubíjející.

**12. Jaké prostředky komunikace, respektive práce s veřejností nejčastěji využíváte a proč?**

Tiskové zprávy, rozhlas, reportáže a zprávy v novinách, přednášky, zážitkové akce, výstavy a veletrhy. Snažíme se oslovit co nejširší počet osob. Čas od času děláme osobní i korespondenční akce u lékařů. Prezentujeme se také veškerými svými tiskopisy, sbírkou Bílá pastelka, internetovými stánkami. Pro nevidomé se prezentujeme v časopise Zora, který vydává SONS, kam pravidelně přispíváme. Pokud to jde, snažíme se vždy vyjadřovat k aktuálně řešenému tématu. Když něco děláme, zveme regionální televizi a novináře.

**13. Jak vnímáte proces komunitního plánování sociálních služeb, jste aktivními členy pracovních skupin ve všech lokalitách působnosti Vaší organizace?**

Komunitní plánování vnímáme jako málo efektivní. Někdy se nám zdá, že plánuje pouze z důvodu povinnosti, kterou ukládá zákon o sociálních službách. Je to velká zátěž pro poskytovatele, často jsou po nás požadována různá statistická data, která jsou náročná na zpracování, přičemž jejich užitek je více než diskutabilní. Z časových důvodů se účastníme plánování pouze ve městě Liberec. Zarážející je, že plánování Libereckého kraje a města Liberce nejsou vzájemně propojeny. Zároveň ale vnímáme, že je důležité, abychom byli do plánování zapojeni z důvodu prezentace své existence.

**14. Má Vaše organizace zpracován nějaký písemný dokument, který zachycuje její dlouhodobé cíle a vize? Pokud ano, na jaké období je zpracován a co bylo podnětem pro zpracování?**

V současné době na něm pracujeme, vypracovává ho kolegyně v metodickém centru, která zpracovává standardy. Na jeho tvorbě se podílíme prostřednictvím skype porad. Vzniklý dokument bude společný pro všechny organizační jednotky. Měl by být hotový asi do konce roku.