

## **Výroční zpráva spolku Agnis Rosa, z. s. za rok 2022**

- rozbor činnosti poradny v jednotlivých kalendářních měsících roku

### Obsah:

1. Leden - provoz poradny v novém roce, personální změny, příspěvek z Nadace Agrofert
2. Únor – dobrovolnická spolupráce se sociální pracovnící Mgr. Novotnou
3. Březen – příprava podkladů pro vládou chystané zvýšení příspěvku na mobilitu, zaškolování dobrovolnice Mgr. Novotné a supervize jejich odpovědí
4. Duben – aktualizace pracovního portálu v souvislosti s dotazy na připravovanou slevu na jízdném pro občany v plné invaliditě bez OZP průkazu, předběžná jednání Mgr. Jiříčné se ZŠ Staňkova ohledně budoucího sídla spolku, zpřístupnění emailové schránky a kontaktního formuláře dobrovolné sociální pracovníci Mgr. Novotné
5. Květen - stanovení rozvrhu práce během července a srpna, nabídka externí spolupráce s poradnou pro Mgr. Havlíkovou, vložení pracovního medailonku Mgr. Novotné na web
6. Červen - příprava valné hromady, prodloužení stávající nájemní smlouvy prostor kanceláře o další rok, souhlas ÚMČ Královo Pole s budoucím sídlem spolku, ukončení spolupráce s firmou J. Tonninger, zavedení nových služebních SIM
7. Červenec – valná hromada spolku, zavedení databáze členů, spamový útok na poradenskou schránku a řešení, kontrola chráněného pracoviště z Úřadu práce Brno a její výsledky
8. Srpen – nejčastější poradenská témata, přečíslení služebních SIM, sjednocení formátu emailových adres poradkyň, ukončení pracovního poměru Mgr. Havlíková
9. Září – nástup sociální pracovníce Mgr. Novotné, počátek externí spolupráce s Mgr. Havlíkovou, výzva Krajského soudu v Brně k nápravě formálních nedostatků v aktuální dokumentaci k budoucímu sídlu, žádost o prodloužení soudní lhůty
10. Říjen - nástin provozu poradny v závěru roku, podání žádosti o finanční podporu spolku Nadací Agrofert na příští kalendářní rok, rozsáhlejší úpravy poradenského portálu kvůli nadcházející delší plánované dovolené webmastera P. Saxe
11. Listopad – nejčastější dotazy, vytvoření PF na web s informacemi o provozu poradny pro klienty během vánočních svátků
12. Prosinec - četné a rozsáhlejší aktualizace webu vzhledem k novelizaci Zákona 329/2011 Sb., závěr kalendářního roku, přerušování poradenství do 2. 1. 2023
13. Celkové zhodnocení – personální změny, charakteristika nejčastějších dotazů, splnění cílů a poslání poradny, spokojenost klientů se službou, spolupráce poradny s ostatními subjekty
14. Plány pro rok 2023 – udržení komplexity, kvality a současného standardu poskytovaného základního a odborného poradenství, udržet aktuální pozici poradny v Google vyhledávači, zřízení vyhledávače podle klíčových slov na stránkách poradny, možné rozšíření poradenského týmu

## 1. Leden

Po Vánocích jsme zaznamenaly poměrně větší množství dotazů.

Provoz poradny byl zahájen od 3. 1. 2022.

Na poradnu se, podobně jako v závěru roku 2021, obraceli klienti ohledně OZP průkazů a průkazů parkovacích.

Vzhledem ke značnému nárůstu cen za energie vlivem energokrizy jsme odpovídaly i dotazy z této oblasti. Na web byla umístěna aktualita „Pomoc úřadu práce v energokrizi“, podobně jako v konkurenčních poradnách. I když klienti tyto informace vítali, zajímala je spíše praktická stránka věci, např. jak dlouho trvá vyřízení žádosti příspěvku na mobilitu při zvýšené závislosti na elektřině, jaké jsou konkrétní podmínky, jaké doklady je nutné doložit a od kdy bude klientům částka vyplácena.

Několik dotazů se týkalo nároku na lázně nebo rehabilitační ústavní léčbu po prodělání covidu-19.

Personální změny: V polovině ledna oznámila sociální pracovnice Mgr. Havlíková svůj úmysl ukončit k poslednímu srpnu pracovní poměr z důvodu jiného zaměstnání. Mgr. Jiříčnou ihned domluvila spolupráci s Mgr. Novotnou. Mgr. Havlíková absolvovala školení zdravotně-sociálního pracovníka požadované pro následné zaměstnání, ale poznatky využívala i pro práci v poradně naší.

Nadace Agrofert odpověděla na žádost o finanční příspěvek naší poradně, a to ve výši 200 000Kč. Žádost byla původně podána na částku 180 000 Kč, Správní rada Nadace Agrofert po posouzení žádosti a dosavadní práce poradkyň nakonec schválila částku vyšší. Mgr. Jiříčnou jako místopředsedkyně podepsala darovací smlouvu.

## 2. Únor

Hlavní dotazy klientů se týkaly kompenzačních pomůcek pro OZP.

Snažily jsme se dle situace pravidelně aktualizovat informace na poradenském portálu [www.pohyblivost.cz](http://www.pohyblivost.cz). Aktualizace stránek byla i nadále dle potřeby a složitosti informací před vložení zkontrolována Mgr. Jiříčnou nebo Mgr. Havlíkovou s lidmi z praxe, tj. s odborníky a garanty s poradnou dlouhodobě spolupracujícími. Jedná se o konzultanty z úřadů práce po celé republice, konzultanty ze zdravotních pojišťoven, ze sociálních odborů atd. Za veškerý obsah stránek nadále zodpovídala Mgr. Jiříčnou.

Mgr. Jiříčnou v rámci své práce občas zodpovídala dotazy ohledně příspěvků a kompenzačních pomůcek, které píší lidé na Facebooku do skupiny „Sociální politika a vše kolem zdravotního postižení“. Jedná se vždy o prvokontakt, má-li klient zájem, obrací se posléze již na poradnu.

Personální změny: Po domluvě s Mgr. Jiříčnou Mgr. Havlíková zpracovávala menší množství klientských dotazů a tým poradny rozšířila dobrovolná sociální pracovnice Mgr. Novotná. Dotazy klientů podepisovala svým jménem, ale všechny podléhaly supervizi Mgr. Jiříčnou nebo Mgr. Havlíkové. Jak Mgr. Jiříčnou, tak i Mgr. Havlíková dobrovolnici zaškolovaly dle aktuální situace v poradně.

## 3. Březen

Nejčastější klientské dotazy se týkaly průkazů OZP a příspěvku na mobilitu, v souladu se zaměřením poradny.

Poradna byla oslovena ředitelkou nadace Agrofert, aby provedla rešerše a připravila vhodné podklady pro zvýšení příspěvku na mobilitu chystané vládou ČR. Mgr. Jiříčnou v této věci

spolupracovala s řadou subjektů, např. s Generálním ředitelstvím úřadu práce v Praze, který na žádost poskytl statistické údaje o počtu platných průkazů OZP a příspěvcích na mobilitu.

#### 4. Duben

Nejčastějšími tématy poradenských intervencí byly průkazy OZP. Byla řešena i otázka slev na jízděném pro 3. stupeň invalidity bez průkazu. Bylo tomu tak v souvislosti s chystanými kroky vlády. Dotazy se tedy týkaly toho, jak a kde lze slevu vyřídit a jakým způsobem se bude žadatel prokazovat, jestliže nechce uvádět žádné detaily o svém zdravotním stavu. Proto byla na web umístěna nová aktualita. Informace v ní byly pracovníci upravovány v závislosti na postupném zpřesňování vládou, i ve spolupráci a po konzultacích s konkurenčními poradnami, s Dopravními podniky a OSSZ.

Mgr. Jiříčná odeslala děkovný email paní ředitelce Nadace Agrofert za poskytnutou finanční podporu spolku.

Mgr. Jiříčná, se souhlasem a vědomím správní rady, začala předběžná jednání ohledně sídla spolku od 1. 1. 2023. S Mgr. Hlaváčkovou hovořily o možnosti mít sídlo v budoucnu na ZŠ Staňkova, jako kancelář. Mgr. Hlaváčková předběžně souhlasila, upozornila však, že je nutný souhlas ÚMČ Královo Pole.

Stále pokračovala dobrovolnická spolupráce s Mgr. Novotnou. Po dohodě s webmasterem p. Saxem byl i jí zpřístupněn poradenský email, aby jí nemusely být dotazy nadále přeposílány a měla větší přehled o dění v poradně a aktuálních klientech.

#### 5. Květen

Mgr. Jiříčná a Mgr. Havlíková stanovily pracovní program a provoz kanceláře poradny na dobu letních prázdnin, o čemž byli následně informováni klienti a L. Hlavčková z úřadu práce.

Mgr. Havlíková souhlasila s návrhem Mgr. Jiříčné, že s plaností od 1. 9. 2022 bude pracovat pro poradnu externě.

P. Sax vložil na web medailonek dobrovolnice Mgr. Novotné, čímž tato vstoupila do povědomí klientů s výhledem na zaměstnanecký poměr.

#### 6. Červen

V červnu fungovala poradna v běžném provozu. Dr. Milinková začala s přípravami nevolební Valné hromady spolku Agnis Rosa, z. s. Mgr. Jiříčná podepsala s ředitelkou ZŠ Staňkova, Mgr. Hlaváčkovou, novou nájemní smlouvu na pronájem prostor kanceláře s prodloužením nájmu o další školní rok.

Koncem června jsme obdržely souhlas se sídlem spolku na Staňkové od roku 2023, podepsaný starostkou Králova Pole.

Byla ukončena spolupráce s firmou Jaroslav Tonninger. Brno. Tato firma před dvěma lety zprovoznila půjčovnu elektrických skútrů Selvo, kterou poradna Pohyblivost bezplatně a bezprovozně pomáhala rozjet. Na spolupráci jsme se dohodli kvůli tehdejší velké poptávce po možnosti zapůjčit si skútr nemobilními klienty poradny (hlavně na letní prázdniny). Zástupci firmy J. Tonninger, Brno vyhodnotili další spolupráci jako neperspektivní a nerentabilní. Následně byla informace o možnosti zapůjčení skútru smazána z pracovního portálu.

Z důvodu zlepšení efektivity práce v poradně a zvýšení ochrany klientů bylo rozhodnuto o zavedení 2 nových služebních SIM, chráněných silným heslem s přístupem pouze pověřených osob. Aktivaci vyřídila Ing. Kodýtková. Klienti nadále kontaktují poradnu přes poradenské pevné linky, mobilní čísla jsou využívána jen poradkyněmi pro co nejrychlejší odpověď.

## 7. Červenec

Valná hromada spolku Agnis Rosa, z. s., se konala 12. 7. 2022. Na ní byla odsouhlasena změna sídla spolku, a to ze stávajícího Herčíkova 2, Brno, na Staňkovu 14. Zde bude sídlo spolku s účinností od 1. 1. 2023.

Mgr. Jiříčná zavedla databázi členů spolku, jak bylo schváleno Valnou hromadou.

Došlo k velkému spamovému útoku na poradenskou schránku [poradna@pohyblivost.cz](mailto:poradna@pohyblivost.cz). Na základě toho zkontaktoval webmaster p. Sax programátora a byla zlepšena antispamová ochrana jak adresy, tak i kontaktního klientského formuláře.

Proběhla kontrola z Úřadu práce, Brno - Polní, oddělení Chráněného pracovního trhu. Na základě bezproblémového průběhu a výsledků bylo následně rozhodnuto o pokračování činnosti spolku Agnis Rosa, z. s., a zachování náplně všech zaměstnanců na dobu neurčitou.

## 8. Srpen

Témata poradenských intervencí se v této době týkala nejčastěji problematiky průkazů ZTP, invalidních důchodů a příspěvku na motorové vozidlo.

Protože služební SIM byly zatíženy negativní historií a na obě čísla chodily obtěžující SMS, byla původní čísla deaktivována a společnost T-Mobile, a.s., zařídila bezplatné přečíslení. Od této doby byla čísla plně funkční pro práci.

Kvůli efektivitě a jednotě odpovědních e-mailů založila Mgr. Jiříčná nový pracovní e-mail. Formát e-mailové adresy kmenových poradkyň je do současnosti pohyblivost.příjmení@gmail.com.

Mgr. Havlíková si nechala e-mailovou adresu v původní podobě.

Personální změny: Mgr. Havlíková dočerpala řádnou dovolenou a k 31.8. 2022 ukončila hlavní pracovní poměr sociální pracovnice Agnis Rosy, z. s.

## 9. Září

Pravidelné osobní poradenství s obvyklými dotazy klientů ohledně ZTP a slev na jízdném pro 3. stupeň invalidního důchodu bez průkazu, začalo hned 1. 9. 2022.

Do pracovní poměru se standardní výpovědní lhůtou nastoupila Mgr. Novotná na pozici sociální pracovnice. Dosavadní spolupráce byla dobrovolnická.

Mgr. Havlíková začala pracovat externě. Proto si ponechala původní pracovní e-mail, pro odlišení typu pracovního poměru. (V poradenství pro klienty se tato formalita nijak neodrazila.) V poradně zodpovídá klientské telefonní dotazy každý pátek, rovněž vypomáhala a dosud vypomáhá dle potřeby. E-mailové dotazy se začaly dělit mezi Mgr. Jiříčnou a Mgr. Novotnou.

Do datové schránky spolku jsme obdržely soudní výzvu Krajského soudu v Brně. Týkala se doplnění dokumentace ohledně budoucího sídla spolku na Staňkové. Dokumentace aktuální obsahovala formální nedostatky - podpis starostky Brna - Králova Pole nebyl úředně ověřen a datum na tomto dokumentu bylo zastaralé. Od doručení původního souhlasu vlastníka se sídlem

proběhly volby, kdy došlo ke zvolení nové starostky. Proto musela Mgr. Jiříčná jako místopředsedkyně spolku Agnis Rosa, z. s., podat k ÚMČ Brno - Královo Pole zcela novou žádost o udělení souhlasu vlastníka. Nebylo však možné dodržet stanovou soudní lhůtu, takže Ing. Kodýtková podala přes datovou schránku žádost o její prodloužení.

## 10. Říjen

V tomto měsíci probíhal v poradně běžný provoz se standardními klientskými dotazy. V době podzimních školních prázdnin nebylo poskytováno osobní poradenství, protože budova ZŠ Staňkova byla zavřená.

Mgr. Novotná a Mgr. Jiříčná stanovily koncem tohoto měsíce pracovní dobu v závěru roku s cílem co nejdříve informovat klienty o dostupnosti služeb.

Ing. Kodýtková sestavila podrobný položkový rozpočet pro Nadaci Agrofert, Mgr. Jiříčná následně požádala o nadační příspěvek na kalendářní rok 2023 ve výši 211 000 Kč. Z této částky bude pokryta část mzdových a veškeré provozní náklady poradny.

Na základě předchozího emailového upozornění webmastera p. Saxe se Mgr. Jiříčná i Mgr. Novotná intenzivně snažily provést co nejvíce nutných a možných aktualizací pracovního webu, protože p. Sax byl na delší dovolené. O této skutečnosti byla předem informována i L. Hlávková z úřadu práce, neboť webové stránky [www.pohyblivost.cz](http://www.pohyblivost.cz) byly od půlky měsíce října do poloviny listopadu statické, bez možnosti vkládání nových textů.

## 11. Listopad

Nejčastější dotazy se týkaly opět průkazů OZP a parkovacích průkazů do auta. Dost často byly řešeny také dotazy na příspěvek na mobilitu, protože od prosince vešla v planost související novela. Klienti byli v Aktualitách na stránkách poradny informováni o provozu poradny o Vánocích a v závěru roku, a to prostřednictvím PF vytvořeného Mgr. Novotnou.

## 12. Prosinec

Nejčastější poradenské intervence a kontakty se taktéž týkaly příspěvku na mobilitu. Především sociální pracovnice Mgr. Novotná vyvinula maximální úsilí k co nejpřesnější aktualizaci webu k tomuto příspěvku. Situaci monitorovala a vždy obratem informovala prostřednictvím webu klienty poradny Pohyblivost. I v závěru roku probíhaly četné aktualizace webu např. ohledně příspěvku na motorové vozidlo či ohledně změn limitů u kompenzačních pomůcek, stále v souvislosti s novelizací Zákona o poskytování dávek osobám zdravotně postiženým č. 329/ 2011 Sb.

Byl úspěšně uzavřen problém se sídlem spolku a záznamem v rejstříku. Ing. Kodýtková doručila jak elektronicky, tak i osobně Krajskému soudu v Brně požadované příslušné dokumenty, tj. Souhlas vlastníka se sídlem a Stanovy. S účinností od začátku následujícího kalendářního roku bude sídlo Agnis Rosy, z. s. na ZŠ Staňkova. Celou nutnou dobu vedla Mgr. Jiříčná v dané záležitosti intenzivní komunikaci a konzultace s právníkem Mgr. Zábržem.

Poradna ukončila poradenství 21. 12. 2022. Od 22. 12. 2022 do 2. 1. 2023 čerpaly všechny sociální pracovnice řádnou dovolenou. Poradna přijímala klientské dotazy do e-mailové schránky a telefonní

dotazy byly zaznamenávány do registru zmeškaných hovorů. Veškeré dotazy byly postupně řešeny po Novém roce.

### 13. Celkové hodnocení

Díky energokrizi jsme v tomto roce odpovídaly i dotazy k příspěvku na bydlení. Snažily jsme se tak maximálně vyjít vstříc individuálním (až zoufalým) požadavkům naší cílové skupiny, především seniorům. Bylo to však velmi náročné, neboť jsme byly nuceny řadu věcí konzultovat s cílem poskytnout co nejlepší poradenství. Do budoucna nemá poradna Pohyblivost v plánu rozšiřovat témata poradny ještě o dávky státní sociální podpory.

Úroveň povědomí o dávkách pro zdravotně postižené u široké veřejnosti roste. Klienti jsou poměrně dobře informováni v oblasti základního poradenství. Naším cílem je poskytovat co nejlepší poradenství, jak základní, tak hlavně odborné. Pracovnice poradny často řešily velmi specifické dotazy týkající se průkazů OZP a parkovacích průkazů. Těchto se v poradně dlouhodobě objevuje největší množství. Jedním z důvodů je skutečnost, že ve vyhledávači Google je poradna Pohyblivost v dotazech ZTP topována. V případě jiných vyhledávačů (Seznam.cz) se naše poradna nachází na čtvrtém místě.

Klienti nadále preferují telefonní a e-mailovou formu poradenství a s kvalitou služeb vyjadřují spokojenost. U poradkyň oceňují individuální přístup, schopnost empatie, aktivní naslouchání. Klienti velice kvitují, že se při řešení svého problému necítí tlačeni časem. Naše doporučení a poradenské služby shledávají vysoce praktické.

Cíle poradny se dařilo plnit. V poradenství nadále klademe důraz na komplexnost, celistvost a návaznost. Pokračuje spolupráce nejčastěji s Krajskými pobočkami Úřadu práce, také se zdravotními pojišťovnami i s OSSZ. Aktivní je spolupráce s Ligou vozíčkářů. z. ú. Od tohoto roku přistoupilo ke spolupráci nově ParaCENTRUM Fénix, z. s. Pracovnice poradny poskytovaly poradenství a pomoc také klientům Nadace Agrofert.

Vzhledem ke stále objemnější administrativě, tak jako složitější legislativě týkající se spolku jako právnické osoby bude nadále nutné a prospěšné pokračovat ve spolupráci s právníkem JUDr. Zábržem a jeho synem právníkem Mgr. Zábržem.

Změny v personálním obsazení poradny: Mgr. Havlíková ukončila v srpnu pracovní poměr sociální pracovnice. V poradně od září působí externě a v případě potřeby je ochotna a schopna poskytnout záskok za nemoc. Dříve patřila ke kmenovým zaměstnankyním, takže zná velmi dobře hlavní cíle a zásady poradny, které respektuje. Tím je i nadále zachována kontinuita a kvalita práce.

V únoru byla zahájena dobrovolnická spolupráce se sociální pracovnící Mgr. Novotnou, která následně od 1. 9. 2022 nahradila Mgr. Havlíkovou. Koncem roku se začaly objevovat první pozitivní ohlasy na její práci, jak se postupně dostávala do povědomí klientů. Přínos její osoby a osobnosti tkví nejen v poradenství, ale rovněž ve schopnostech a znalostech legislativy související s fungováním spolku jako právního subjektu. Mgr. Novotná se rovněž podílí na úpravách a aktualizaci webových stránek, i když za veškerý obsah nese stále plnou odpovědnost Mgr. Jiříčná. Mgr. Drobná byla nadále dobrovolnou asistentkou klientům na vozíku. Web poradny jako stěžejní zdroj informací byl externě spravován webmasterem p. Saxem, který spolupráci s poradnou ani do budoucna ukončit neplánuje. RNDr. Milinková zajišťovala hlavně přípravu setkání Správní rady během roku a přípravu a organizaci Valné hromady, starala se o zápisy a ostatní dokumentaci související s činností poradny. Poskytování poradenství zůstávalo hlavní náplní poradny a spolku.

*V kalendářním roce 2022 jsme vyřídily celkem 710 dotazů při 252 pracovních dnech, tj. 2,8 dotazu na den.*

#### 14. Plány pro rok 2023

Nadále chceme poskytovat komplexní, kvalitní a celostní poradenství potřebným klientům. Hlavní poradenská témata se nemění: průkazy OZP, parkovací průkazy, příspěvky poskytované především úřadem práce. Dále kompenzační pomůcky, nadační žádosti a pomoc s jejich sestavováním, korektura. Budeme se rovněž zabývat poradenstvím o invalidních důchodech, jako dosud. Do popředí se dostává i lázeňská péče a nárok na dopravu sanitkou.

Z toho důvodu chystáme zřízení vyhledavače podle klíčových slov na stránkách poradny pro snadnější orientaci klientů na informačně nabitém webu.

Prioritou je udržet kvalitu poskytovaných služeb a prohlubovat pracovní kontakty a vazby. V současné době pozorujeme nárůst dotazů, které vyžadují komplexní přístup. Proto budeme dbát také na další vzdělávání sociálních pracovníků. Pokud jde o konkrétní cíle, chceme mírně upravit dostupnost služby z časového hlediska a zaměřit se na lepší personální nastavení osobního poradenství. Pro splnění této vize chybí dostatečné personální a časové kapacity. Rády bychom proto v budoucnu rovněž rozšířily poradenský tým.

Vypracovala: Mgr. Lenka Jiříčná