

## Výroční zpráva spolku Agnis Rosa, z. s., za rok 2023

- rozbor činnosti poradny v jednotlivých kalendářních měsících roku

### Obsah:

1. Leden - provoz poradny v novém roce, změna sídla spolku
2. Únor – zřízení fulltextového vyhledávače dle klíčových slov
3. Březen - finanční příspěvek Nadace Agrofert
4. Duben – obvyklé poradenské dotazy
5. Květen – příprava nevolební VH, stanovení rozvrhu práce během července a srpna, prodloužení nájemní smlouvy na prostory osobního poradenství o další rok
6. Červen a červenec – Valná hromada spolku a schválené výstupy, rozsáhlé úpravy webu, následně statické stránky
7. Srpen – prodloužení platnosti pracovní domény
8. Září – obnova osobního poradenství po prázdninách, změna časové dostupnosti služeb, podání žádosti o finanční podporu spolku Nadací Agrofert na příští kalendářní rok, stanovení provozu poradny v závěru roku
9. Říjen – podání žádosti o finanční příspěvek 40 000 Kč na optimalizaci a technické vylepšení webu do nadace Just CS
10. Listopad – spuštění Facebookového profilu poradny Pohyblivost
11. Prosinec - závěr kalendářního roku, personální a koncepční změny
12. Celkové zhodnocení
13. Plány pro rok 2024 - modernizace webu a rozvoj Facebookového profilu

### 1. Leden

Provoz poradny byl zahájen po Vánocích od 2. ledna 2023.

Typické zakázky tohoto měsíce se týkaly průkazů OZP a také příspěvku na bydlení.

Protože se mobilní operátoři po několika letech vrátili ke slevě v souvislosti se zdravotním postižením, zaznamenaly jsme v poradně i tyto dotazy. Řešily jsme je ve spolupráci s dalšími poradnami, např. s NRZP Brno. Klienti se potýkali s těžkostmi ohledně dodání podkladů a způsobu podání žádosti o slevu.

V několika případech bylo nutné poskytnutou odpověď opakovaně doplnit kvůli složitosti dotazu. Opakovaně jsme kontaktovali i ČTU. Následně byla na web umístěna odpovídající aktualita.

Po opakovaných jednáních Mgr. Jiříčné s představiteli Úřadu městské části Brno - Královo Pole má spolek Agnis Rosa, z. s., oficiální sídlo v budově ZŠ Staňkova. V souvislosti se změnou sídla byly změněny, upraveny Stanovy spolku.

Mgr. Jiříčná postupně aktualizovala údaj u všech potřebných institucí, spolupracujících a spřátelených organizací.

V personální rovině pokračovala spolupráce s Mgr. Havlíkovou ve standardním režimu.

### 2. Únor

Klienti se na poradnu obraceli s žádostí o pomoc ve věci OZP průkazů, s řešením potíží parkování s parkovacím průkazem a také ohledně kompenzačních pomůcek.

Na původní návrh Mgr. Novotné byl na web umístěn fulltextový vyhledávač dle klíčových slov. Na stránkách je již značné množství informací, vyhledávač umožní návštěvníkům a čtenářům webu

lepší a rychlejší orientaci v textu. Tímto byl naplněn klíčový plán spolku na tento kalendářní rok. Realizaci provedl webmaster Petr Sax ve spolupráci s programátorem.

Správní rada schválila Vnitřní směrnici o zpracovávání osobních a citlivých údajů v souladu s nařízením GDPR ve znění navrženém Mgr. Novotnou.

### 3. Březen

V poradně klienti kladli obvyklé dotazy, nejčastěji k průběhu a délce řízení OZP průkazu a jaké podklady je třeba kam dodat. Byl řešen také dotaz ohledně nálezu platného ZTP v Praze na ulici a dalšího postupu. Stále byly časté dotazy ohledně slev mobilních operátorů, patřičná aktualita byla doplňována dle aktuálních informací a konzultací s operátory.

Mgr. Jiříčná odeslala děkovný e-mail paní ředitelce Nadace Agrofert za poskytnutou finanční podporu spolku v minulém kalendářním roce.

### 4. Duben

Nejčastějšími tématy poradenských intervencí byly opět dotazy k průkazům ZTP, příspěvku na mobilitu a k příspěvku na péči. Také jsme se zabývaly parkováním s parkovacím průkazem v zónách, dotazy se týkaly i kontaktních míst pro vystavení parkovacího průkazu. Jeden specifický dotaz byl konzultován s Ligou vozíčkářů, z. ú.

### 5. Květen

K nejčastějším dotazům patřily příspěvek na motorové vozidlo a také odvolání v řízení o příspěvku na péči. Byla řešena i problematika a náležitosti nadačních žádostí.

Pod vedením správkyně dat Mgr. Novotné byla precizována dosavadní interní dokumentace Spolku Agnis Rosa, z. s.

Probíhaly přípravy na nevolební Valnou hromadu spolku.

Mgr. Jiříčná a Mgr. Novotná ve spolupráci s asistentkou pro klienty – vozíčkáře, Mgr. Drobnu, stanovily pracovní program a provoz kanceláře poradny na dobu letních prázdnin. Koncem měsíce byli informováni klienti prostřednictvím aktuality na webu.

Mgr. Jiříčná podepsala s pí. ředitelkou, Mgr. Hlaváčkovou, prodloužení nájemní smlouvy k pronájmu prostor kanceláře poradny na Staňkové na další rok (došlo ke dvojnásobnému zdražení). Klienti byli prostřednictvím webové aktuality informováni o provozu kanceláře na Staňkové v letních, prázdninových měsících.

Do konce května bylo v poradně vyřešeno celkem 334 dotazů.

### 6. Červen a červenec

Témata poradenství se týkala ZTP průkazů, a to i u cizinců s trvalým nebo dlouhodobým pobytem v ČR. Některé dotazy proto komunikujeme v angličtině, na přání klienta. Dále jsme odpovídaly dotazy ohledně vrácení DPH a příspěvku na motorové vozidlo a problematiku kompenzačních pomůcek.

Mgr. Novotná a Mgr. Jiříčná připravily Valnou hromadu spolku, administrativně i organizačně. Tato se konala 27. 6. 2023. Na ní byla odsouhlasena Vnitřní směrnice o způsobech hlasování členů spolku, a to s okamžitou platností a účinností. Nově mohou členové spolku hlasovat distančně, prostřednictvím e-mailu anebo komunikační platformy, což vede k větší pružnosti rozhodovacího procesu celého spolku. Rovněž byly schváleny změny v časové dostupnosti poradenství s platností od 1. 9. 2023. Byly dány na vědomí a schváleny personální změny koncem roku.

Dále byla přednesena zpráva o činnosti spolku v předchozím roce a předloženy vyrovnané ekonomické výsledky.

Mgr. Jiříčná společně s Mgr. Novotnou intenzivně pracovaly na úpravách stránek [www.pohyblivost.cz](http://www.pohyblivost.cz). Cílem byl co nejvíce aktuální web. Od půli července do konce měsíce srpna měl webmaster dovolenou, celou tuto dobu nebylo možné upravovat webové texty, byly statické. V souvislosti se svou dovolenou poukázal p. Sax na nutnost technického vylepšení webu v budoucnu tak, aby web jako hlavní pracovní nástroj byly v omezené míře schopné spravovat samy zaměstnankyně poradny.

## 7. Srpen

Témata poradenských intervencí se v této době týkala nejčastěji problematiky parkovacích průkazů, a to jak specifik parkování s tímto průkazem, tak i zjištění kontaktních míst v různých městech. Dále se klienti dotazovali na průkazy OZP a úpravu koupelny. V jednom konkrétním případě jsme se nově zabývaly i otázkou dávek pro osoby se zdravotním omezením a jejich výplatou ve výkonu trestu. A to na základě dotazu studentky doktorandského studia, protože jednou z činností poradny je i konzultace závěrečných absolventských, bakalářských či diplomových prací s tématem hendikepu. Zmíněný ojedinělý dotaz byl konzultován jak s Úřadem práce, tak s pracovníky Vězeňské služby ČR.

V letních měsících byl patrný mírný pokles dotazů. I když obě poradkyně i externí sociální pracovnice střídavě čerpaly dovolenou, nebylo nutné prodlužovat odpovědní lhůtu dotazů.

Byla prodloužena platnost domény [www.pohyblivost.cz](http://www.pohyblivost.cz) na další kalendářní rok.

## 8. Září

V poradně jsme se věnovaly obvyklým dotazům ohledně průkazů OZP a jejich výhod v různých stupních, parkovacích průkazů i invalidních důchodů, tak jako ohledně příspěvku na mobilitu a zvýšeného příspěvku na mobilitu. Na základě klientského dotazu byl aktualizován článek Euroklíč na poradenském webu.

Po letních prázdninách začalo od 7. 9. 2023 opět pravidelné osobní poradenství. Toto je klientům poskytováno ve standardní dny, t.j. v pondělí a ve čtvrtek, ale ve změněném čase, a to 12.30- 13.30 hodin.

Ke změně časové dostupnosti poradenství dochází i u telefonní a e-mailové formy, poradenství je klientům poskytováno každý pracovní den v době 8.00-13.00 hodin. V ojedinělých individuálních případech i v jiný čas, vhodnější pro klienta – (typicky klienti z řad pedagogů a zdravotnických oborů).

Mgr. Jiříčná a Mgr. Novotná přijaly pozvání na Setkání nestátních neziskových organizací působících na území městské části Brno-Královo Pole s představiteli místní samosprávy, které se konalo pod záštitou starostky MČ Brno-Královo Pole Ing. Andrey Pazderové dne 6. 9. 2023. Zúčastnily se, aby získaly přehled o dalších poradenských subjektech a o širší nabízených služeb na tomto území. Prezentovaly činnost poradny Pohyblivost, její cíle a zaměření.

Kromě představení organizací bylo ústředním tématem financování nestátních neziskových organizací a možnosti a pravidla dotací z rozpočtu městské části, MMB i JMK. Ukázalo se však, že naše poradna se charakterem své činnosti nachází ve většině případů mimo nastavená dotační kritéria.

Mgr. Jiříčná sestavila žádost o nadační příspěvek do Nadace Agrofert na následující kalendářní rok, s technickou podporou Mgr. Novotné. Ing. Kodýtková sestavila dvě varianty rozpočtu. Z požadované částky 233 000 Kč bude pokryta část mzdových a veškeré provozní náklady poradny. Mgr. Novotná a Mgr. Jiříčná stanovily koncem tohoto měsíce pracovní dobu v závěru roku s cílem co nejdříve informovat klienty o dostupnosti služeb.

Na sdíleném disku poradny byla založena databáze kontaktů s cílem maximálně zefektivnit práci jednotlivých členů týmu a nasměrovat klienta s jeho specifickým problémem na konkrétní instituci či kompetentní osobu. Tato databáze bude postupně doplňována.

## 9. Říjen

V tomto měsíci probíhal v poradně běžný provoz se standardními klientskými dotazy. Tyto se týkaly průkazů ZTP a nároků na ně, příspěvku na mobilitu, prodloužení lhůty na odevzdání dokladů k využití příspěvku na motorové vozidlo. V době podzimních školních prázdnin nebylo poskytováno osobní poradenství, protože budova ZŠ Staňkova byla zavřena.

Mgr. Jiříčná podala elektronicky žádost o nadační příspěvek do nadace Just CS se sídlem v Praze na částku 40 00 Kč. Částka by měla být využita na optimalizaci webu dle dřívějšího doporučení a návrhu webmastera. Přesná forma a formulace žádosti s ním byla konzultována.

Kvůli změnám plánovaným na začátek příštího roku stanovila Mgr. Novotná ve spolupráci s Mgr. Jiříčnou rámcově termíny Správních rad a volební Valné hromady spolku v kalendářním roce 2024.

## 10. Listopad

Byl spuštěn profil poradny Pohyblivost na Facebooku. Cílem je profesionalizace odpovědí ve vybraných skupinách se zaměřením na osoby s hendikepem (např. Vozíčkáři a handicapovaní lidé, Dětská mozková obrna-postřehy, typy, rady a povídání).

Dílní cíle zahrnují archivaci těchto odpovědí i rozšíření služeb poradny.

## 11. Prosinec

Od 27. 12. 2023 do 2. 1. 2024 včetně čerpaly obě sociální pracovnice řádnou dovolenou. Po dobu dovolené byly dotazy přijímány do e-mailové schránky a byl aktivní registr zmeškaných hovorů (záznamník). Veškeré dotazy byly postupně řešeny po Novém roce.

V závěru roku v poradně proběhly personální změny: Externí sociální pracovnice Mgr. Havlíková ukončila spolupráci s poradnou. Respektive od ledna bude vypomáhat s poradenskými dotazy pouze jako dobrovolnice a nárazově, kvůli časové vytíženosti v zaměstnání.

Z důvodu dále neodkladných studijních povinností pověřila Mgr. Jiříčná dočasně vedením poradny Pohyblivost Mgr. Novotnou. Koncepce celého poradenství i souvisejících záležitostí je od ledna plně v kompetenci Mgr. Novotné. Ta zachová kontinuitu, poradnu povede v souladu s dlouhodobými prioritami poradny a jejími cíli, s akcentem na individuální přístup ke klientovi.

Pracovní povinnosti Mgr. Jiříčné se budou odvíjet od domluvy s Mgr. Novotnou. Mgr. Jiříčná bude mít nově pevně stanovený pracovní a konzultační rozvrh, a to až do odvolání.

## 12. Celkové hodnocení

Preference e-mailové a telefonní formy poradenství u našich klientů trvá. Bylo zaznamenáno větší množství kladných zpětných vazeb, než vloni. Poděkování a spokojenost klienti vyjadřují v rubrice Klientská hodnocení poradny.

Pracovnice poradny za kalendářní rok 2023 vyřídily celkem 710 dotazů při 250 pracovních dnech, tj. 2,84 dotazu na den.

Poskytování poradenství zůstávalo hlavní náplní poradny a spolku. V základním a odborném poradenství se věnujeme problematice průkazů OZP, parkovacím průkazům, dále kompenzačním pomůckám, typicky příspěvku na zvláštní kompenzační pomůcku motorové vozidlo. Často řešená jsou správní řízení a postup a metodika příspěvku na péči, tak jako metodika a zřízení vyhrazeného parkovacího stání ve všech městech republiky. S žádostmi o podporu a pomoc se na nás obracují i cizinci, kteří v Česku dlouhodobě žijí, mají dlouhodobý pobyt nebo trvalý pobyt. To vyžaduje odpovídající jazykovou vybavenost našich poradkyň. Díky těmto klientům došlo k rozšíření okruhu poradenství.

Na web poradny byl umístěn full textový vyhledávač, jak bylo v dlouhodobých záměrech poradny. Dlouhodobé vize se tedy daří plnit. Zaměstnankyně udržují nastavenou úroveň poskytovaných služeb. Odpovědní lhůta dotazů se zkrátila na jeden den.

Personální kapacity poradny se ztenčily, z pracovních důvodů ukončila dlouholetou spolupráci Mgr. Havlíková. Přes intenzivní snahu a cíl nabídnout spolupráci jiné zdravotně postižené osobě vracející se na trh práce se poradně nepodařilo sladit profesní a pracovní požadavky s požadavky zájemkyně. Další možnosti rozšíření poradenského týmu hledáme, byly sestaveny nabídky spolupráce pro studenty katedry Sociální politiky a sociální práce FSS MU a katedry Psychologie FSS MU, dále pro studenty Sociální pedagogiky FF MU. Pro začátek uvažujeme o dobrovolnické spolupráci, neplacených stážích, případně dohodách o pracovní činnosti. Osobnostní profil nového člena týmu je komplikován nutností patřičného vzdělání v kombinaci se zdravotním omezením, jako podmínky důležité pro dosavadní financování poradny s podporou Úřadu práce.

V závěru roku byla Mgr. Novotná Mgr. Jiříčnou pověřena vedením poradny. Koncepce veškeré činnosti bude do odvolání v její kompetenci.

Poradna Pohyblivost nadále aktivně spolupracuje se spřátelenou organizací Liga vozíčkářů, z. ú., Brno. Tato spolupráce se týká vzájemné konzultace poradenských dotazů a sdílení odborných poznatků a zkušeností hlavně z oblasti dávek pro OZP. V menší míře poradna stále spolupracuje s InternetPoradnou v Olomouci. Spřátelenou organizací je rovněž ParaCENTRUM Fénix, z. s.

Také s Nadací Agrofert probíhá kooperace při řešení dotazů ohledně dávek OZP a kompenzačních pomůcek, sestavování žádostí o nadační dary, specifikace jednotlivých žádostí.

V poslední době více spolupracujeme se Sociálním a nadačním fondem Magistrátu města Brna. Byla také zahájena intenzivnější spolupráce s Nadačním fondem Vrba, který se věnuje péči o pozůstalé a ovdovělé – z okruhu témat našeho poradenství vyhledává především problematiku OZP průkazů a kompenzačních pomůcek.

Byla ukončena spolupráce s časopisem Můžeš Konta Bariéry.

Nadále trvá spolupráce s ANNO JMK, kde je spolek stále členem.

### 13. Plány pro rok 2024

Naše poradenství je klienty poradny Pohyblivost vysoce ceněno z hlediska obsahu informací, komplexity poradenství, neomezeného počtu intervencí a individuálního přístupu. Proto chceme i nadále udržet dosavadní standard poskytovaného poradenství a rozsah poskytovaných služeb. Také udržet dosavadní provoz poradny.

Z hlediska technického zabezpečení provozu poradny Pohyblivost je žádoucí optimalizace webu pro mobilní zařízení (např. úprava textu - správné zalomení stránky, odpovídající velikost písma na mobilních prohlížečích), což by mělo vést k ještě větší atraktivitě pro klienty a zvýšení návštěvnosti.

Vhodná by byla i celková modernizace webu na tzv. responzivní web. To by obnášelo přestavbu veškerého dosavadního obsahu stránek tak, aby jej administroval nejen webmaster, ale i samy poradkyně. Hlavní cíle tohoto kroku jsou: zvýšit informační kvalitu webu, udržení konkurenceschopnosti služeb ve srovnání s poradnami podobného zaměření, zvýšení kompetencí zaměstnankyň a zlepšení efektivity práce.

Nadále neuvažujeme o chatovém poradenství pro jeho technickou, finanční i časovou náročnost. Na místo toho se zaměříme na rozvoj nově založeného Facebookového profilu poradny tak, aby o našich službách bylo informováno ještě více klientů. Bude naší snahou poskytovat skrze tento profil poradenství i ve vybraných Facebookových skupinách s akcentem na zvýšení dosavadního standardu v této oblasti.

Vypracovala: Mgr. Lenka Jiříčná