



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Studies

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta
Katedra sociální práce

Bakalářská práce

Spolupráce odboru sociálních věcí
Magistrátu města České Budějovice
s nestátními neziskovými organizacemi

Vypracovala: Irena Kyselová
Vedoucí práce: Mgr. Ing. Renata Švestková, Ph.D.

České Budějovice 2015

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce s názvem Spolupráce odboru sociálních věcí Magistrátu města České Budějovice s nestátními neziskovými organizacemi se zabývá problematikou vzájemné spolupráce zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb v oblasti poskytování sociální služby odborného sociálního poradenství ve správním obvodu města České Budějovice. Cílem práce je zmapování vzájemné spolupráce výše uvedených subjektů. Vzhledem k té skutečnosti, že nejdůležitější skupinou v procesu poskytování sociálních služeb jsou uživatelé, kteří jsou informováni o svých právech a povinnostech, rozumí své situaci a dokáží se aktivně podílet na jejím řešení, zvolila jsem první výzkumnou otázku orientovanou k tomuto členu triády. Výsledkem bude zjištění, zda má odbor sociálních věcí Magistrátu města České Budějovice (dále jen „MM ČB“) zpracován informační systém pro uživatele služby odborného sociálního poradenství. V rámci druhé výzkumné otázky budu u poskytovatelů sociálních služeb z řad nestátních neziskových organizací (dále jen „NNO“) zjišťovat, zda jsou aktivně informováni o možnostech vzájemné spolupráce s MM ČB.

Pro výzkumnou část práce jsem použila kvalitativní výzkum. Pro samotný sběr informací jsem využila metodu polostrukturovaného rozhovoru, techniku osobního rozhovoru. Pro realizaci výzkumu byly vybrány dva výzkumné soubory. Prvním souborem byli tři komunikační partneři z MM ČB zabývající se spoluprací s NNO, komunitním plánováním a vedením pracovní skupiny „Poradenství“. Pro druhý výzkumný soubor byli zvoleni komunikační partneři z osmi NNO, které mají registrovanou sociální službu odborného sociálního poradenství v Registru poskytovatelů sociálních služeb v okrese České Budějovice. Pro vybraný kvalitativní výzkum byl tento počet respondentů adekvátní, byla naplněna teoretická saturace.

Ke splnění vytýčených cílů subjektů vede cyklický, kontinuální proces komunitního plánování, který umožňuje definovat a následně podporovat poskytování sociálních služeb ve správním obvodu obce České Budějovice. Tento účel plní

komunitní plánovací dokumenty „Rozvojový plán sociálních služeb České Budějovice 2013 – 2018“ (dále jen „RPSS ČB“) a „Akční plán RPSS pro rok 2015“, které zohledňují na základě pravidelného monitoringu a vyhodnocování implementace jednotlivých plánovaných opatření aktuální stav, potřeby, zdroje, trendy a další rozhodné skutečnosti. Rovnocenným partnerem zadavatele jsou poskytovatelé sociálních služeb z NNO, kteří jsou součástí celého komunitního procesu. Zadavatel při spolupráci s nimi vychází z plánované koncepce sociálních služeb a zároveň využívá širokou oblast nástrojů, aby byl zájemce o poskytování sociální služby komplexně informován. V rámci Implementace RPSS ČB, jehož součástí je i zapojování a informování veřejnosti, probíhají různorodé akce na podporu této aktivity. Na druhé straně i sami poskytovatelé sociálních služeb mají zájem na spolupráci s MM ČB. Z výzkumu vyplynulo, že spolupracující NNO využívají jak finanční, tak i nemateriální formy podpory své činnosti.

Vzhledem k tomu, že jsou poskytovatelé z NNO aktivními spolupracovníky v oblasti plánování sociálních služeb, jsou členy jednotlivých poradenských skupin, mají zástupce v sociální komisi města a spolupracují na vydávání komunitních dokumentů, mají tak komplexní pohled na veškeré dosažitelné a reálné možnosti kde, jak a jakým nejvhodnějším způsobem informovat zájemce o nabídce svých poskytovaných sociálních služeb.

Na základě výzkumu lze konstatovat, že uživatelé mají mnoho možností, jak se v případě zájmu o poskytnutí sociální služby o aktivitách zadavatele a jednotlivých poskytovatelů dozvědět. Vzájemná úzká vazba mezi zadavatelem a poskytovateli sociálních služeb umožňuje potřebnou informovanost všech dotčených subjektů.

Výsledky práce mohou být využity k získání uceleného pohledu na řešenou problematiku spolupracujících subjektů a možného praktického využití informací získaných výzkumnými rozhovory se zadavatelem a poskytovateli sociálních služeb.

Klíčová slova: komunitní plánování, Magistrát města České Budějovice, nestátní nezisková organizace, sociální služba, uživatel, zákon o sociálních službách

ABSTRACT

This bachelor thesis is named **Cooperation of the Social Affairs Department of the Municipality City České Budějovice with Non-governmental Organizations**. It deals with issues of mutual cooperation of contractors and providers of social services for professional social counseling in the administrative district of České Budějovice. The aim of the thesis is to map out mutual cooperation of the above mentioned entities. The most important group in the process of providing social services are users who are informed about their rights and duties, they understand their situation and are able to contribute actively to its solution. Therefore I chose the first research question directed to this triad member. The result of this question will determine whether the social affairs department of the City Council of České Budějovice processed information system for users of professional social counseling.

In the second research question I identified providers among nongovernmental organizations (NGOs) to determine whether they are actively informed about the possibilities of mutual cooperation with the administrative district of České Budějovice. For the practical part of the thesis I used qualitative research. For the actual collection of information I used the method of semi structured interview, personal interview technique. For the realization of the research two research files were selected. The first set consisted of three communication partners from the administrative district of České Budějovice engaged in cooperation with NGOs, community planning and leadership of the working group "Consulting".

For the second research group there were selected communication partners from eight NGOs that have registered social services of professional social counseling in the Register of Social Services Providers in the České Budějovice district. This was an adequate number of respondents for selected qualitative research, the theoretical saturation was fulfilled. A cyclical, continuous process of community planning leads to meet the targeted goals of the entities. The process allows you to define and subsequently to support the provision of social services. This purpose is fulfilled by community planning documents, the "Development plan of social services of the Czech

Republic for 2013 – 2018" and „The action plan of the Development plan for the year 2015“, which take into account the current status, needs, resources, trends and other relevant factors, based on regular monitoring and evaluation of the implementation of each of the planned measures..

Equal partners of the contracting authority are the providers of social services from NGOs, who are part of the entire community process. The contracting authority in cooperation with them stems from the concept of social services and it also uses a wide area of tools, so that the party interested on the provision of social services is comprehensively informed. During the implementation of the development plan, part of which is also engaging and informing the public, various actions in support of this activity take place. On the other hand, even providers of social services themselves are interested in cooperating with the administrative district of České Budějovice. The research showed that the cooperating NGOs are using both financial and intangible (non-material) forms of support for their activities. Due to the fact that the providers of NGOs are active collaborators in the field of planning of social services, they are members of the various advisory groups; they have a representative in the social commission of the city and shall cooperate in the issuance of community documents. Therefore they have a comprehensive look at all the achievable and the real possibilities of where, how and what is the most appropriate way to inform interested parties about the range of their provided social services.

On the basis of the research it can be stated that the users have many options how to learn about the activities of the contracting entity and the individual providers in the case of interest for the provision of social service. Mutual close link between the sponsor and the provider of social services allows the necessary awareness of all concerned entities. The results of the work can be used to gain a comprehensive perspective on the cooperation problem and the possible practical use of information generated by research interviews with the sponsor and the provider of social services.

Key words: Community planning, City hall of České Budějovice, Nongovernmental nonprofit organizations, social service, Social services act

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích 10. 8. 2015

.....

Irena Kyselová

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Ing. Renatě Švestkové, Ph.D. za její odbornou a lidskou pomoc při jejím zpracování, za poskytování konzultací, za její trpělivost, čas a podporu. Dále bych chtěla poděkovat všem osloveným komunikačním partnerům za jejich spolupráci při poskytování rozhovorů a získávání podkladů pro výzkumnou část bakalářské práce. Děkuji upřímně rodině, přátelům a spolužákům, kteří mě podporovali po dobu mého studia.

Obsah

Úvod.....	9
1 Současný stav.....	11
1.1 Sociální služby.....	11
1.1.1 Zákon o sociálních službách.....	12
1.1.2 Cíle sociálních služeb.....	14
1.1.3 Poskytovatelé sociálních služeb.....	15
1.1.4 Neziskový sektor.....	16
1.1.5 Registrace poskytovatelů sociálních služeb.....	18
1.1.6 Skupiny sociálních služeb.....	19
1.1.7 Sociální poradenství.....	19
1.1.8 Podmínky poskytování sociálních služeb.....	21
1.2 Obec s rozšířenou působností České Budějovice.....	22
1.2.1 Správní obvod obce České Budějovice.....	22
1.2.2 Magistrát města České Budějovice.....	23
1.2.3 Odbor sociálních věcí.....	24
1.2.4 Oddělení sociální pomoci.....	25
1.2.5 Spolupráce Magistrátu města České Budějovice s NNO.....	26
1.2.6 Komunitní plánování v SO ORP ČB.....	26
1.2.7 Rozvojový plán sociálních služeb.....	27
1.2.8 Implementace Rozvojového plánu sociálních služeb.....	29
2 Cíl práce, výzkumné otázky.....	31
2.1 Cíl práce.....	31
2.2 Výzkumné otázky.....	31
3 Metodika.....	32
3.1 Použité metody a techniky výzkumu.....	32
3.2 Charakteristika výzkumného souboru.....	33
4 Výsledky.....	34
4.1 Vyhodnocení rozhovorů - MM ČB.....	34
4.2 Vyhodnocení rozhovorů - NNO.....	47

5 Diskuze	54
6 Závěr	61
7 Seznam použitých zdrojů.....	63
8 Přílohy.....	70

Seznam použitých zkratk

ČR	Česká republika
např.	například
MM ČB	Magistrát města České Budějovice
MM	Magistrát města
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
NNO	Nestátní nezisková organizace
NNS	Nestátní neziskový sektor
NO	Nezisková organizace
NOZ	Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
resp.	respektive
RPSS ČB	Rozvojový plán sociálních služeb České Budějovice
RPSS	Rozvojový plán sociálních služeb
SO ORP ČB	Správní obvod obce s rozšířenou působností České Budějovice
SWOT analýza	metoda, s jejíž pomocí je možno identifikovat silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby organizace (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats)
tzv.	takzvaný

Úvod

Pro svou bakalářskou práci jsem si zvolila téma spolupráce odboru sociálních věcí Magistrátu města České Budějovice s nestátními neziskovými organizacemi v oblasti odborného sociálního poradenství. Mým cílem bylo zmapování vzájemné spolupráce mezi těmito subjekty.

Neziskové organizace poskytující svými sociálními službami informační servis z oblasti sociálních a návazných služeb a přinášejí pro poznání a řešení sociálních problémů nové důležité informace o regionu. Mají schopnost identifikovat sociální problémy a preventivně tak mohou prostřednictvím svých odborných poraden předcházet vzniku a rozvíjení sociálně patologických jevů ve společnosti. Se změnou role státu, kdy reformami veřejné správy došlo k převedení mnoha jeho kompetencí na obce, se zásadně zvýšila jejich role v sociální oblasti. Tím, že se sociální služby staly aktivitou patřící do režimu samostatné působnosti a na všechno obec, nejen svými kapacitami, nestačí, lze důvodně předpokládat, že význam spolupráce samosprávy a neziskových organizací bude v budoucnosti posilovat. Obec je totiž základní občanskou komunitou, která je občanu po rodině nejbližší a která svými sociálními aktivitami může chránit jeho sociální zájmy.

Bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. Před vlastní výzkumnou částí práce bylo nutné seznámit se v teoretické části se zákonem o sociálních službách, s cíli sociálních služeb, s poskytovateli sociálních služeb a jejich registrací, skupinami sociálních služeb a podmínkami jejich poskytování. V první části práce objasním též oblast neziskového sektoru. V další kapitole jsem se zaměřila na zadavatele sociálních služeb, kterým je MM ČB a seznámila se s jeho strukturou a detailněji především s odborem sociálních věcí, který koordinuje vzájemnou spolupráci s NNO. V poslední části teorie jsem se věnovala komunitnímu plánování ve správním obvodu města České Budějovice (dále jen SO ORP ČB), který reprezentuje především RPSS ČB na období let 2013 – 2018 a je součástí Strategického plánu města České Budějovice. Objasnila jsem organizační strukturu celého procesu plánování

sociálních služeb a seznámila se s významnými komunitními dokumenty, kterými jsou Implementace rozvojového plánu a Akční plán na rok 2015. Tato kapitola uzavírá teoretickou část bakalářské práce.

Praktická, výzkumná část bakalářské práce obsahuje hlavní cíl bakalářské práce, který si dává za úkol zmapování vzájemné spolupráce mezi odborem sociálních věcí Magistrátu města České Budějovice a nestátními neziskovými organizacemi. V rámci plnění tohoto cíle jsem analyzovala podmínky vzájemné spolupráce obou subjektů, zjišťovala systém vyhodnocování a kontrolu využití získaných prostředků, zajímala se o nefinanční podporu spolupracujících NNO, způsoby informování zájemců o využití sociální služby a v neposlední řadě jsem zjišťovala názory obou zúčastněných stran na výhody či případné nevýhody vzájemné spolupráce.

Pro bakalářskou práci byl zvolen kvalitativní typ výzkumu. Jako vhodnou techniku zkoumání jsem vybrala polostrukturovaný rozhovor v přirozeném prostředí komunikačních partnerů. Dále uvádím výsledky polostrukturovaných rozhovorů a vyhodnocení odpovědí plynoucích z mnou položených otázek. Závěr bakalářské práce tvoří diskuse, závěrečné zhodnocení, seznam použitých zdrojů a přílohy vztahující se k tématu práce.

1 Současný stav

1.1 Sociální služby

Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění, je sociální službou činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Pod pojem sociální služby lze zařadit všechny služby, a to krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům. Jako aktuální se jeví rozlišování mezi službami administrativními a službami poskytovanými klientům. Tento protiklad je používán na podporu snah o změnu tradičního, administrativního pojetí sociální práce, spočívajícího zejména v rozdělování dávek, ve prospěch přímé práce s klienty (Matoušek, 2008). Sociální služby nejsou významné proto, že je potřebuje mnoho lidí, ale proto, že bez jejich působení by se významná část občanů nemohla podílet na všech stránkách života společnosti, bylo by znemožněno uplatnění jejich lidských a občanských práv a docházelo by k jejich sociálnímu vyloučení (Průša, 2007).

Sociální služby představují činnosti napomáhající osobám řešit nepříznivou sociální situaci, do které se dostaly z důvodu věku nebo nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby nebo z jiných vážných důvodů (Králová, Rážová, 2007).

Tomeš (2010) uvádí, že pojem sociální služba je používán k označení:

- druhu sociální péče poskytované konáním (službou) státní (obecní) instituce ve prospěch jiné osoby,
- šířeji činností (výkonem) ve prospěch občanů poskytovaných soukromoprávní nebo veřejnoprávní institucí přímo nebo soukromoprávní institucí za podpory veřejnoprávní instituce,
- sociální práce ve prospěch lidí v sociální nouzi.

Základní symptomy, jimiž se sociální služby odlišují od služeb komerční sféry, jsou:

- způsob financování,
- závislost na politických rozhodnutích,
- vazba na legislativu,
- provázanost se sítěmi existujícími v místní komunitě,
- intimní povaha služeb,
- významná role rodiny či jiných neformálních společenství,
- etická a hodnotová dimenze (Molek, 2011).

Sociální služby v užším, rezortním pojetí jsou v současnosti v ČR součástí státního systému sociálního zabezpečení. Legislativa je zařazuje do oblasti tzv. sociální pomoci. Sociální služby však mohou být poskytovány i mimo státní sociální pomoc – mohou být hrazeny příjemcem na základě kontraktu jako jakákoli jiná služby a jejich poskytovatelem může být i nestátní subjekt, který je uživateli poskytuje bezplatně (Matoušek, 2007).

1.1.1 Zákon o sociálních službách

Před rokem 1989 byly potřeby českých klientů sociálních pracovníků definovány centrálně určenými experty nebo úředníky s minimálním ohledem na požadavky klientů. Autoritativní režim podporoval kvantitativní stránku služeb státních zařízení a organizací. Byla preferována peněžitá a ústavní pomoc před péčí domácí a péčí nestátních subjektů (Malík Holasová, 2014). Sociální péče nebyla individualizována, ale uniformně poskytována určitým skupinám osob. Tato kategorizace se ukázala v průběhu devadesátých let jako nevhodná, především proto, že s sebou nesla stigmatizaci klientů systému. Dalším problémem tehdejšího systému sociálních služeb byla úzká škála služeb, které byly upraveny právní normou (Matoušek, 2007).

Společenské změny po roce 1989 odstartovaly razantní rozvoj sociálních služeb v kvantitativním i kvalitativním měřítku. Začaly vznikat zcela nové služby a rozšiřovaly se sociální služby na poli neinstitutcionální péče. Pro rozvoj sociálních služeb mělo též význam zapojení samotných uživatelů nebo jejich rodinných příslušníků do poskytování, plánování a organizování sociálních služeb (Jabůrková, 2007). Je však třeba zmínit, že od roku 1989 mnoho zejména nestátních neziskových organizací poskytovalo služby, které neměly legislativní oporu, a přesto byly mnohdy inovativní a kvalitní. Absence legislativní úpravy však brzdila další rozvoj sociálních služeb (Malík Holasová, 2014).

V roce 2000 se začal zpracovávat věcný záměr zákona o sociálních službách, který měl obsahovat podmínky k oprávnění poskytování služeb, akreditaci, systém vzdělávání sociálních pracovníků, komunitní plánování služeb, doručování služeb a jejich financování. Zpracování legislativních úprav sociálních služeb bylo však dlouhodobé a vyžadovalo zpracování mnoha změn a připomínek ze strany odborné veřejnosti (Malík Holasová, 2014). I když práce na prvních návrzích nového systému sociální pomoci začaly již v roce 1994, teprve v roce 2006 byl přijat nový zákon o sociálních službách, který spolu s dalšími právními předpisy (zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, a zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi) přinesl očekávanou změnu systému sociální péče (Matoušek, 2007).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, v první řadě zásadně mění přístup k osobám, které chtějí sociální služby využívat, případně už tak dělají. Zákon zaručuje všem osobám, které jsou v nepříznivé sociální situaci pomoc či podporu. Rozsah a forma pomoci musí zachovávat lidskou důstojnost, musí působit na osoby aktivně a motivovat je k činnostem, které neprodlužují nebo nezhoršují jejich nepříznivou sociální situaci, a musí zabraňovat jejich případnému sociálnímu vyloučení (Kahoun, 2013).

K dispozici je definovaných 34 druhů sociálních služeb. Nárok na bezplatné poskytování sociálního poradenství může občanům pomoci orientovat se v nabídce poskytovatelů sociálních služeb. Poskytnutí sociální služby je založeno na smluvním principu, což staví osoby v nepříznivé sociální situaci do aktivní role (MPSV, 2014).

Primárním se stává bezplatné sociální poradenství pro každého, neboli poskytnutí potřebných informací takovým osobám, které se ocitly v tíživé životní situaci a takovou pomoc potřebují. Touto zásadou dochází k odklonu od institucionalizovaného pojetí, neboť důraz je v první řadě kladen na sociální poradenství, tedy pomoci osobě tak, aby situaci mohla řešit sama. V případě, že taková pomoc ve formě poradenství nebude dostačující a osoba ohrožená sociálním vyloučením nezvládne situaci sama, popř. za pomoci rodiny a blízkých, nastupují sociální služby (Chloupková, 2013).

V současné době se připravuje novela zákona s účinností od 1. 1. 2017. Jeho koncepční záměry jsou takové, že se připravuje nové pojetí nepříznivé sociální situace, jedná se například o změnu druhů sociálních služeb, připravuje se nový materiálně technický a personální standard, dojde k úpravě registračních podmínek a v neposlední řadě k úpravě zákonného pojetí kvality poskytování sociálních služeb. Touto novelizací chce ministerstvo vyjít vstříc poskytovatelům sociálních služeb a reagovat na nespokojenost s jejich stávajícím nastavením v některých ustanoveních (Město České Budějovice, březen 2015).

1.1.2 Cíle sociálních služeb

Mezi základní cíle, které si sociální služby kladou při svém poskytování, řadíme:

- ochranu před všeobecnými i konkrétními riziky života a pomoc při osobních potížích a krizích,
- nástroj pro zabezpečení základních lidských práv a lidské důstojnosti,
- prevenci a sociální soudržnost, která je určena celé populaci, bez ohledu na příjem,
- ochranu před diskriminací, rovnost pohlaví, ochrana lidského zdraví, zlepšení životního standardu a kvality života, vytváření rovných příležitostí pro všechny (MPSV, 2014).

Matoušek (2013) uvádí, že praktickými cíli sociální práce je podpora schopnosti klienta řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se. K dalším cílům patří

zprostředkování kontaktů s organizacemi, které mohou klientovi poskytnout zdroje, služby a potřebné příležitosti. Cílem sociální práce je i nápomoc tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně a efektivně a v neposlední řadě je cílem i rozvíjení a zlepšování sociální politiky státu. Moderní liberální demokratické společnosti jsou založeny na takových základních hodnotách jako je úcta k lidským, občanským a politickým právům a svobodám občanů a respekt k zákonům (Skovajsa, 2010).

Každý poskytovatel sociální služby má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována (Kahoun, 2013).

1.1.3 Poskytovatelé sociálních služeb

Od 1. 1. 2007, kdy nabyl účinnosti zákon o sociálních službách, mohou tyto služby poskytovat pouze poskytovatelé sociálních služeb. Kdo může být poskytovatelem sociálních služeb a prostřednictvím koho jsou služby poskytovány, je taxativně stanoveno v § 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Sociální služby mohou poskytovat pouze oprávnění poskytovatelé. Oprávnění k poskytování sociálních služeb vzniká rozhodnutím o registraci, které vydává tzv. registrující orgán. Tím je buď příslušný krajský úřad v místě trvalého bydliště či sídla poskytovatele, nebo MPSV v případě, že je zároveň zřizovatelem poskytovatele (Kahoun, 2013).

Sociální služby chrání občana tím, že v jeho prospěch něco konají. Poskytují je instituce veřejnoprávní nebo soukromoprávní (nestátní organizace mají soukromoprávní povahu). I v druhém případě je však stát, jako garant dodržování základních lidských práv, povinen formou periodického prověřování činnosti těchto subjektů a přidělováním licencí zaručit občanům, že tyto instituce budou vykonávat to, k čemu se zavázaly (Matoušek, 2007).

Poskytovateli sociálních služeb jsou při splnění podmínek, daných výše uvedeným zákonem, následující subjekty:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí a jím zřízené organizační složky státu,
- územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby,
- další právnické osoby (např. nestátní neziskové organizace - NNO),
- fyzické osoby (zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění).

Poskytovateli sociálních služeb jsou nejčastěji NNO. Nestátní poskytovatelé sociálních služeb vyvíjejí svou činnost od roku 1990, do té doby nebylo poskytování sociálních služeb ze strany nestátních subjektů možné, v podstatě neexistovaly. Po roce 1989 bylo zřejmé, že k rozvoji občanské společnosti jsou potřeba rovněž nestátní subjekty, jež mohou pracovat na neziskové bázi. (Matoušek, 2007).

1.1.4 Neziskový sektor

Neziskový sektor je velmi široký pojem, pod kterým se skrývají organizace různé velikosti, oboru činnosti, právní formy, míry obecné prospěšnosti, stupně formalizovanosti. Je prakticky nemožné vymezit nějaký obecný model neziskové organizace a definovat neziskový produkt (Bačuvčík, 2010). Obecně používaný pojem – nezisková organizace - není v české legislativě definován žádným platným právním předpisem (Švestková, Eisertová, 2012). Nestátní neziskový sektor je pouze definován ve smyslu právnické osoby, jejíž existence není založena za účelem podnikání v § 18 zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmu. Kořeny rozvoje neziskových organizací lze spatřovat ve dvou klíčových oblastech. První z nich je charita, resp. filantropicky motivovaná činnost lidí. Druhou je potom jedno ze základních práv občanů, a to právo sdružovat se (Hyánek, 2011). Bačuvčík (2010) uvádí, že na neziskový sektor je možné se dívat jako na segment národního hospodářství a jako na projev občanské společnosti. Tyto dva pohledy se nikterak nevyklučují, naopak, jeden podmiňuje druhý a společně charakterizují podstatu existence neziskových organizací. Pro oblast organizované občanské společnosti se používá řada dalších označení. Kromě občanského sektoru se také objevují výrazy třetí, neziskový, dobrovolnický nebo nezávislý sektor. Všechny

termíny označují v podstatě stejný sociální prostor, ale zdůrazňují jen jedno hledisko nebo se zaměřují pouze na jeho určitý výsek (Dohnalová, 2006). Klíčové je, že vznik subjektů nestátního neziskového sektoru (NNS) zpravidla účelově reaguje na společenskou potřebu v sociální, zdravotní, kulturní či vzdělávací oblasti (Boukal, 2009). Pojem nestátní nezisková organizace zavedla Rada vlády pro nestátní neziskové organizace (Hyánek, Prouzová, Škarabelová, 2007). V českém jazykovém prostředí se vžila pro označení neziskových organizací zkratka NO, v užším slova smyslu termín nestátní neziskové organizace (NNO), respektive pro celé odvětví NNS. NNO jsou charakterizovány jako organizace, které nevytvářejí zisk. Neziskovost znamená, že pokud je vytvořen účetní zisk, nemohou jej rozdělit mezi své zakladatele, členy či zaměstnance, ale musí jej použít na podporu realizace svého poslání (Bačuvčík, 2010).

V dubnu 2012 byl ve Sbírce zákonů ČR zveřejněn zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (NOZ) a zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích s účinností od 1. ledna 2014 (Svět neziskovek, 03/2014). NOZ nahrazuje (s výjimkou účelových zařízení církve – všechny dosavadní statusové zákony, které upravují organizační formy NNO (Bachmann, 2012). Těmi mohou v ČR být, pokud v nich nemá účast stát, tyto formy organizací:

- Spolek - upraven §§ 214-302 zákona č. 89/2012 Sb.,
- Ústav - upraven §§ 402-418 zákona č. 89/2012 Sb.,
- Sociální družstvo - upraveno §§ 758-773 zákona č. 90/2012 Sb.,
- Obecně prospěšná společnost - upravena dle zákona č. 248/1995 Sb.,
- Nadace a nadační fond - upraven §§ 306-401 zákona č. 89/2012 Sb.,
- Registrovaná církev nebo náboženská společnost nebo jimi zřízená tzv. církevní právnická osoba - upraveno zákonem č. 3/2002 Sb. (Asociace nestátních neziskových organizací Jihočeského kraje, 2014)

Největším profesním sdružením poskytovatelů je Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. Jde nezávislé sdružení právnických a fyzických osob, registrovaných poskytovatelů sociálních služeb, sledující jako základní cíl a rozvoj zvyšování úrovně sociálních služeb (Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2014).

1.1.5 Registrace poskytovatelů sociálních služeb

Registr poskytovatelů sociálních služeb byl zřízen na základě zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. s účinností od 1. 1. 2007 a je aktuálním seznamem všech poskytovatelů sociálních služeb na území ČR. Účelem registru je získání ucelených informací o jednotlivých poskytovatelích, druzích sociálních služeb a jejich dostupnosti. Pouze registrovaní poskytovatelé mají právo žádat o dotaci a povinně podstupují inspekci poskytovaných sociálních služeb (Králová, Rážová, 2007).

Podmínky registrace jsou stanoveny v § 79 zákona o sociálních službách v platném znění. Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb uvádí taxativně zákon v § 88 (Havrdová, 2011).

Sociální služby lze poskytovat pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, jež vzniká rozhodnutím o registraci, vydávané tzv. registrujícím orgánem. Tím je buď příslušný krajský úřad v místě trvalého bydliště či sídla poskytovatele, nebo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR v případě, že je zároveň i zřizovatelem poskytovatele (Matoušek, 2007). Do registru se zapisují všichni poskytovatelé, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci. Registr je veden v listinné i elektronické podobě. Správcem listinné podoby je krajský úřad, správcem elektronické podoby je Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Do veřejné části registru lze nahlížet a na požádání z něj lze obdržet úřední výpis či opis (Kahoun, 2013).

Žádost o registraci musí obsahovat mimo jiné i údaje o poskytovaných sociálních službách jako je název nebo místo poskytování sociálních služeb, jejich druhy, cílovou skupinu, pro kterou je služba určena, jakým způsobem bude sociální služba realizována, s jakým personálním zajištěním bude pracovat, kapacita poskytovaných sociálních služeb, způsob zajištění zdravotní péče a finanční rozvaha k zajištění provozu (Průša, 2007).

V případě splnění všech zákonem stanovených náležitostí je na registraci právní nárok a příslušný orgán je povinen oprávnění k poskytování sociálních služeb udělit. O výsledku rozhodnutí je žadatel písemně informován (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011).

1.1.6 Skupiny sociálních služeb

Zákon o sociálních službách definuje jednotlivé druhy sociálních služeb stanovením účelu, vymezením okruhu osob a výčtem základních činností, kterými je určen obsah dané sociální služby. Zákon vymezuje okruh osob, pro který je sociální služby určena a vypočítává základní činnosti, kterými je určen obsah dané sociální služby. Prováděcí vyhláška dále stanoví, jaké úkony v rámci základních činností se u jednotlivého druhu sociální služby poskytují (Kahoun, 2013).

Podle § 32 zákona o sociálních službách zahrnují sociální služby tři základní skupiny služeb rozdělené podle cíle a zaměření konkrétní sociální služby, a to následovně:

- a/ sociální poradenství,
- b/ služby sociální péče,
- c/ služby sociální prevence.

Tyto sociální služby mohou být poskytovány jako pobytové, ambulantní nebo terénní. Rozlišení formy sociálních služeb má význam z hlediska stanovení způsobu úhrady za tyto služby a povinnosti poskytovatelů služeb (Kahoun, 2013)

1.1.7 Sociální poradenství

Smyslem sociálního poradenství je poskytnout jedinci potřebné informace, které přispívají k řešení nepříznivé sociální situace týkající se jak jeho samého, tak i nejbližších příbuzných. Poradenství zahrnuje jak součást preventivní - orientace na předcházení vzniku obtížných sociálních situací, jakož i eliminaci jejich příčin či nepříznivých podmínek, tak nápravnou - orientace na řešení problémů jednotlivce i jeho rodiny, jakož i zmírnění důsledků z nich vyplývajících (Molek, 2011).

Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb a realizuje se prostřednictvím následujících dvou forem:

- základní sociální poradenství,
- odborné sociální poradenství.

Základní sociální poradenství poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka. Cílem rozvinutého sociálního poradenství je poskytovat informace co nejbližší bydlišti nebo pracovišti, příp. zařízení, v němž se člověk nachází. Součástí základního poradenství je i zprostředkování další potřebné odborné pomoci (Matoušek, 2013). Tomeš (2010) uvádí, že ve většině demokratických států obecné sociální informace poskytuje orgán státní správy, který je zpravidla místem prvního kontaktu pro osoby, které se ocitnou v obtížné sociální situaci. Základní sociální poradenství má každý jednotlivec zákonem garantováno jako bezplatné a musí jej povinně poskytnout každý poskytovatel sociálních služeb, a to bez ohledu na to, kdo o radu žádá. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb (Zákon č. 106/2008 Sb.). Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, pro osoby se zdravotním postižením, pro oběti trestných činů a domácího násilí. Odborné sociální poradenství zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí tohoto druhu poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek (Zákon č. 106/2008 Sb.).

Služba odborného sociálního poradenství zahrnuje tyto základní činnosti:

- zprostředkování kontaktu se sociálním prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Vhodné a včasné sociální poradenství často řeší nepříznivé okolnosti v zárodku či alespoň uchrání člověka před nepříznivým dopadem vzniklé situace na něj. Základním principem je, aby lidé netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy (MPSV, Stručný průvodce zákonem o sociálních službách, 2014).

1.1.8 Podmínky poskytování sociálních služeb

Zákon o sociálních službách přinesl změnu charakteru právního úkonu, na jehož základě je poskytována sociální služba, a tím je smluvní princip. Cílem zavedení tohoto principu je, aby o osobách, které potřebují sociální péči, nebylo rozhodováno druhými, nýbrž aby se sami stali účastníky rozhodovacích procesů při výběru pro ně nejvhodnější sociální služby (Kahoun, 2013). Smluvní princip reflektuje zásadu rovnosti, která se v oblasti sociálních služeb stala stěžejní a garantuje uplatnění svobodné vůle uživatelů sociálních služeb (Malíková, 2011).

Jednou ze stěžejních oblastí před samotným poskytováním sociálních služeb ze strany poskytovatele je jednání se zájemcem o tyto služby. To je upraveno zejména Standardem č. 3 v Příloze č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (Chloupková, 2013). Standardy je možno definovat dle Smékalové (2011) jako „soubor měřitelných a ověřitelných kritérií, jejichž důležitým rysem je vysoká obecnost. Ta je nezbytná pro to, aby standardy byly použitelné pro jakoukoliv sociální službu bez ohledu na její charakter, velikost či právní formu zařízení. Standardy vyžadují, aby každý poskytovatel sociálních služeb splnil kritéria, a to tím, že vytvoří požadované dokumenty a doloží jejich plnění. Ve formulovaných standardech je nutné mít stanoveny poslání a cíle služby, dále musí být vymezena cílová skupina uživatelů, zásady poskytování služby či pravidla pro podávání stížností a další vnitřní pravidla. „Součástí dokumentace jednotlivých uživatelů jsou také dohody o poskytování služby, individuální plány, záznamy mimořádných událostí, atd.“ Poté, co je zájemce o službu dostatečně informován o možnostech a podmínkách poskytované sociální služby, byl zjištěn jeho osobní cíl či cíle a nebrání-li tomu žádný zákonný důvod, uzavře se s klientem smlouva o poskytování sociální služby (Chloupková, 2013). Tato smlouva musí obsahovat náležitosti dle § 91 odst. 2 zákona o sociálních službách.

Zákon stanoví, že pro uzavírání takové smlouvy a pro právní vztahy vzniklé z ní se použijí ustanovení občanského zákoníku. Případné spory ze smlouvy o poskytnutí sociální služby se tedy budou řešit před obecnými soudy (Matoušek, 2007).

1.2 Obec s rozšířenou působností České Budějovice

Obec je součástí identity občanů a nositelkou několika významů. Můžeme ji chápat nejen jako správní jednotku, ale také jako samosprávu, která bývá nazývána místní vládou (local government). Samospráva je důležitým principem demokratického sebeřízení společnosti (Heger, 2012).

Za obecní úřad obce s rozšířenou působností se považují ty obecní úřady, které vedle obvyklé přenesené působnosti stanovené v § 61 odst. 2 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích a vedle přenesené působnosti pověřeného obecního úřadu dle ust. § 64 téhož zákona, vykonávají ještě další přenesenou působnost, kterou jim jmenovitě, jakožto obecním úřadům obcí s rozšířenou působností svěřuje zákon, a to ve správním obvodu určeném prováděcím právním předpisem, v daném případě vyhláškou Ministerstva vnitra (Koudelka, Ondruš, Průcha, 2009). Obce s rozšířenou působností stanoví zákon č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností, v platném znění.

1.2.1 Správní obvod obce České Budějovice

SO ORP je vymezen vyhláškou Ministerstva vnitra č. 388/2002 Sb., výčtem obcí, které do nich spadají. Zpravidla tvoří správní obvod rozšířené působnosti část okresu, ale v některých případech je totožný i s územím okresu (viz Příloha č. 1). Do roku 2006 některé správní obvody obcí s rozšířenou působností zasahovaly v rámci samosprávného kraje do více okresů.

Podle vyhlášky č. 513/2006 Sb., která nabyla účinnosti dne 1. ledna 2007, se hranice okresů změnila tak, že již správní obvod žádné obce s rozšířenou působností nezasahuje mimo vlastní okres (Regionální informační servis, 2014). Na sledovaném území je 79 obcí. Počtem cca 155 tisíc obyvatel je obvod také nejlidnatějším v kraji. Přímou v obci České Budějovice žijí téměř dvě třetiny obyvatel a její rozloha představuje 6 % z celé rozlohy SO ORP ČB (RPSS ČB, 2014).

1.2.2 Magistrát města České Budějovice

Obecní úřady obcí (magistráty) s rozšířenou působností byly vytvořeny 1. 1. 2003 jako náhrada za zrušené okresní úřady při reformě veřejné správy. Většina jejich působnosti právě přešla na obce s rozšířenou působností (Koudelka, 2007). Touto reformou se město České Budějovice stalo od tohoto data obcí s rozšířenou působností III. velikostního typu. MM ČB je orgánem města České Budějovice pro zajišťování výkonu samosprávy města na základě úkolů stanovených zastupitelstvem a radou města a úřadem pověřeným výkonem státní správy na území města a pro dalších 79 obcí svého správního obvodu (Město České Budějovice, 2014).

Magistrát města zajišťuje úkoly v samostatné i přenesené působnosti v rozsahu zákona č. 128/2000 Sb. (zákon o obcích), č. 313/2002 Sb. (zákon, kterým se mění zákon o obcích), 314/2002 Sb. (zákon o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností) a zákona č. 320/2002 Sb. (zákon č. 320/2002 Sb., o změně a zrušení některých zákonů v souvislosti s ukončením činnosti okresních úřadů). Do samostatné působnosti řadíme ty záležitosti, které obce jako veřejnoprávní korporace vykonávají vlastním jménem a na vlastní odpovědnost a jsou obcím „vlastní“. Tyto záležitosti by měly být v nejužším zájmu územního společenství a rozvoje obcí (Kopecký, 2010). Posláním obcí, jako územích samosprávných celků, je především výkon samostatné působnosti. Plnění těchto úkolů by mělo být hlavní náplní činnosti obce. Stát ale na obce delegoval i výkon státní správy, a to především z toho důvodu, aby agenda státní správy byla co možná nejbližší občanovi (Koudelka, 2007). U přenesené působnosti vykonávají obce agendu, která je jim „cizí“. Jde tedy o nepřímý výkon státní správy (to znamená, že záležitosti státní správy vykonává jiný subjekt než je stát). Koudelka (2007) konstatuje, že „státní správa vykonávaná obcí je přenesená působnost, jež je určena ve speciálních zákonech, přičemž na obce je přenesena rozdílná míra státní správy“. Služby občanům jsou dle povahy činnosti poskytovány na jednotlivých odborech MM ČB. Ten tvoří primátor města, náměstci primátora, tajemník Magistrátu a zaměstnanci města zařazení v Magistrátu města (viz Příloha č. 2).

1.2.3 Odbor sociálních věcí

Předmět činnosti a rozsah působnosti odboru stanovuje organizační řád Magistrátu města České Budějovice. Odbor se člení na dvě oddělení, a to oddělení sociálně-právní ochrany dětí a oddělení sociální pomoci, kdy každé oddělení má jmenováno svého vedoucího, kteří podléhají vedení vedoucí odboru. Odbor sociálních věcí zajišťuje komplexně výkon státní správy a samosprávy v sociální oblasti. Výkon státní správy v přenesené působnosti vykonává odbor sociálních věcí prostřednictvím oddělení sociálně právní ochrany dětí a sociální pomoci. V rámci samostatné působnosti města odbor zajišťuje veškerou sociální agendu města svěřenou mu organizačním řádem, jinými vnitřními předpisy města, usneseními orgánů města anebo na základě úkolů uložených tajemníkem magistrátu města (Město České Budějovice, 2014).

Výkon samosprávy v sociální oblasti města České Budějovice vykonává prostřednictvím oddělení sociální pomoci, zejména tyto samosprávné činnosti:

- aktivně plánuje rozvoj sociálních služeb tak, aby byly služby dostupné pro všechny potřebné občany a aby byly poskytovány kvalitně a efektivně,
- každoročně aktualizuje a vydává brožurku „Průvodce sociální oblastí města České Budějovice“
- zřídilo a spravuje tři domovy pro seniory, Jeslová a azylová zařízení a kluby důchodců,
- každoročně v rámci svých dotačních programů finančně podporuje organizace, které poskytují sociální služby a služby doplňující a navazující,
- vyvíjí další činnosti, které zkvalitňují péči, podporu a pomoc v sociální oblasti.

(Město České Budějovice, 2014)

Odbor sociálních věcí vede poradenskou agendu a zajišťuje metodickou pomoc jiným odborům v otázkách spadajících do náplně jeho činnosti. Odbor úzce spolupracuje s orgány města při plnění samosprávných úkolů města v sociální oblasti a rovněž plní nezbytnou součinnost s orgány veřejné moci v oblastech, které přísluší do náplně jeho činnosti (Město České Budějovice, 2014). Vzhledem k tématu práce je nutné podrobněji vysvětlit činnost oddělení sociální pomoci MM ČB.

1.2.4 Oddělení sociální pomoci

Oddělení sociální pomoci zajišťuje plnění samosprávných úkolů města v sociální oblasti, zejména provádí umístování občanů do domů s pečovatelskou službou na území města a umístování občanů do bezbariérových bytů, poskytuje pomoc osobám s předpokladem omezení svéprávnosti k právním úkonům, prostřednictvím kurátorů pro dospělé poskytuje pomoc osobám společensky nepřizpůsobivým, ohroženým sociálním vyloučením. Spolupracuje s obcemi, úřady práce, azylovými domy a dalšími institucemi, zajišťuje protidrogovou prevenci, poskytuje pomoc občanům závislým na alkoholu a drogách, koordinuje spolupráci neziskových organizací na území města, poskytuje poradenství v podávání grantů a projektů na jejich činnosti, realizuje projekty podpořené z dotačních titulů týkající se sociální oblasti, realizuje plánování sociálních služeb ve městě, zajišťuje službu tlumočení pro neslyšící, spravuje a řídí provoz klubů důchodců na území města a dále plní i další samosprávné úkoly, jimiž byl odbor orgány města pověřen (Město České Budějovice, 2014).

Oddělení sociální pomoci zajišťuje výkon státní správy v sociální oblasti, který je magistrátu svěřován příslušnými právními předpisy, s výjimkou agendy sociálně-právní ochrany dětí, která je vykonávána oddělením sociálně-právní ochrany dětí, tj. oddělení zejména zabezpečuje poskytování odborného sociálního poradenství, zprostředkovává kontakt se společenským prostředím, zajišťuje terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů klientů, pomáhá s vyřizováním osobních záležitostí klientů, zajišťuje podepisování smluv o poskytování sociálních služeb podle zákona o sociálních službách osobám, které podle lékařského posudku nejsou schopny samy jednat a nemají zákonného zástupce, vede Standardizovaný záznam sociálního pracovníka, který je součástí Jednotného informačního systému práce a sociálních věcí (Město České Budějovice, 2014). Na oddělení pracují kurátoři pro dospělé, protidrogový koordinátor, protidrogový a romský koordinátor, sociální pracovníci, referentka pro znakovou řeč, referentka pro umístování občanů do domovů pro seniory, penzionů a bezbariérových bytů, referentka pro pomoc osobám s omezenou svéprávností, koordinátor projektů a koordinátor pro neziskové organizace, který podléhá přímo vedoucí odboru (Město České Budějovice, 2014).

1.2.5 Spolupráce Magistrátu města České Budějovice s NNO

Spolupráci s NNO organizuje především koordinátorka plánování sociálních služeb, která zastupuje zadavatele – Statutární město České Budějovice na jednání pracovních skupin, je členkou řídicí a metodické skupiny, vede koordinační skupinu procesu plánování sociálních služeb, zajišťuje dostupnost informací mezi všemi skupinami a politickou reprezentací města, zajišťuje spolupráci s ostatními zadavateli – obcemi v SO ORP ČB, spolupracuje při zpracování SWOT analýzy, společně s odborným asistentem zpracovává podklady pro aktualizaci katalogu poskytovatelů, zajišťuje veřejné projednání plánu, zajišťuje realizaci kulatých stolů, dohlíží na provázanost plánu s krajským plánem a zajišťuje zapojení široké veřejnosti do plánování. Metodickou provázanost všech procesů při tvorbě strategické části RPSS zajišťuje metodik plánování (viz Příloha č. 3).

RPSS ČB je stále živým dokumentem, na kterém je neustále pracováno, a to i po jeho schválení. Díky dlouhodobé a úzké spolupráci s poskytovateli sociálních služeb je znám detailní přehled o tom, jaké služby je třeba rozvíjet a podporovat, jaké služby chybí, nebo které je třeba omezit, protože nejsou využívány. Kontinuální proces plánování sociálních služeb pomáhá v nastaveném procesu pokračovat a zajistit tak pro občany kvalitní služby, které vycházejí z jejich konkrétních potřeb a jsou pro ně oporou a opravdovou pomocí v tíživých životních situacích (RPSS ČB, 2014).

Cílem spolupráce je především zajištění co nejkvalitnějších sociálních služeb s ohledem na potřeby uživatelů. K naplnění tohoto cíle pomáhají především pravidelné schůzky s poskytovateli sociálních služeb, kteří spolupracují na tom, aby se RPSS zaváděl do praxe a zlepšoval tak podmínky poskytování těchto služeb pro občany města (Město České Budějovice, 2014).

1.2.6 Komunitní plánování v SO ORP ČB

Komunitní plánování je postup, který se v ČR označuje jako komunitní plánování, v anglosaské literatuře je pojmenován také jako sociální plánování. Výrazem komunita míníme v kontextu tohoto výkladu místní společenství spojující přímými vazbami

obyvatele mezi sebou a obyvatele s místy, kde žijí“ (Matoušek, 2007). Komunitní plán je výsledkem procesu aktivního zjišťování potřeb lidí ve stanovené lokalitě a hledání způsobů jejich uspokojování při využití disponibilních zdrojů (Molek, 2011). Nezbytným předpokladem úspěšnosti procesu plánování sociálních služeb je úzká spolupráce tzv. triády, tedy zástupce zadavatelů (politická rovina), poskytovatelů (odborná rovina) a uživatelů (uživatelská rovina) sociálních služeb, ale i veřejnosti při tvorbě plánu, vyjednávání o budoucí podobě služeb a realizaci konkrétních kroků. Je to partnerská spolupráce mezi třemi stranami, které se podílejí na plánování sociálních služeb tak, kdy jejich cílem je ta skutečnost, aby sociální služby odpovídaly zjištěným potřebám a vedly tak k uspokojování potřeb lidí, kteří v dané lokalitě žijí (Malík Holasová, 2014). Legislativa se věnuje oblasti plánování v zákoně o obcích, v zákoně o krajích a v zákoně o sociálních službách. Především zákon o sociálních službách přinesl významnou změnu do plánování služeb. V zákoně je přesné vymezení, co se pojmem plánování rozumí, a to v § 3 odst. h. Povinnost obce v oblasti plánování je uvedena dále i v § 94 téhož zákona.

První plán rozvoje sociálních služeb na období 2004 – 2008 zpracovaný metodou komunitního plánování byl vytvořen v roce 2003 odborem sociálních věcí. Cílem bylo dosažení lepší návaznosti sociálních služeb a zvýšení jejich efektivnosti. Tento Komunitní plán sociálních služeb byl předchůdcem RPSS ČB a měl za cíl definovat směr rozvoje sociálních služeb na území Českých Budějovic na roky 2004–2008. Do komunitního plánování se zapojují jak zadavatelé sociálních služeb (zástupci Statutárního města), tak poskytovatelé sociálních služeb (zástupci organizací působících v sociální oblasti v této lokalitě) a v neposlední řadě samotní uživatelé (Město České Budějovice, 2014).

1.2.7 Rozvojový plán sociálních služeb

Rozvojový plán sociálních služeb na období 2013 – 2018 (včetně jeho dílčích akčních plánů) je součástí Strategického plánu města České Budějovice (Akční plán RPSS, 2015). Plán se sestává ze dvou částí. Analytická část vychází ze sociálně

demografických analýz a dotazníkových šetření, které probíhaly v předchozích letech mezi poskytovateli, zadavateli, uživateli sociálních služeb a veřejností, strategická část potom představuje na základě zjištěných údajů koncepci služeb v blízké budoucnosti (Tisková zpráva, únor 2013). V rámci projektu bylo zvoleno šest prioritních oblastí, pro které byly vytvořeny pracovní skupiny zabývající se zvolenou problematikou. Každá pracovní skupina má nejméně sedm členů, přičemž obsahují partnerské zastoupení veřejné správy, poskytovatelů a uživatelů služeb a dalších odborníků v dané oblasti. RPSS ČB zahrnuje rozsáhlou problematiku sociálních služeb, které rozděluje podle cílové skupiny na služby pro osoby se zdravotním postižením, služby pro seniory, pro osoby v krizi, děti a mládež, osoby ohrožené nebo závislé na návykových látkách a na služby odborného sociálního poradenství (Tisková zpráva, březen 2013). Mezi klíčové aktivity rozvojového plánu patří především informování a zapojování veřejnosti, vyhodnocování plnění a efektivity rozvojového plánu, implementace a realizace plánu a ankety pro veřejnost (RPSS, 2014).

Za zadavatele zajišťuje projekt odbor sociálních věcí, který zpracovává administrativu, zajišťuje řádný průběh jednání jednotlivých skupin, předává informace o plánování sociálních služeb uvnitř odboru a zajišťuje propojenost a návaznost na další činnosti odboru týkající se přesahů sociálních služeb (Město České Budějovice, 2014).

Nejvyšším řídicím orgánem RPSS je **řídicí skupina**. Ta řídí proces rozvojového plánování, schvaluje všechna důležitá rozhodnutí a dokumenty, které jsou v rámci procesu rozvojového plánování realizovány. Řídicí skupina je zároveň orgánem, který postupuje stěžejní dokumenty plánování orgánům města. Je vedena předsedou, kterým je náměstek primátora pro školství a sociální věci, členem je také krajský metodik plánování sociálních služeb z důvodu zajištění prostupnosti a informovanosti o RPSS a střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb Jihočeského kraje (Město České Budějovice, 2014).

Druhým nejvyšším orgánem procesu rozvojového plánování sociálních služeb je **koordináční skupina**. Je složena z koordinátorky plánování sociálních služeb, metodika, výkonné manažerky projektu a z vedoucích pracovních skupin. Hlavní

činností je sjednocování postupů v práci pracovních skupin, plánování činnosti pracovních skupin, řešení přesahů v jednotlivých prioritních oblastech, koordinace tvorby plánu rozvoje sociálních služeb a zodpovědnost za jeho vytvoření a předložení řídicí skupině, v neposlední řadě mapování trendů v oblasti sociálních služeb (Město České Budějovice, 2014).

Monitorovací skupina je kontrolním, evaluačním orgánem procesu plánování. Členové této skupiny jsou jmenováni řídicí skupinou. Monitorovací skupina vytváří nástroje a systém hodnocení plánu s cílem zajistit uvedení plánu do praxe sociálních služeb (Město České Budějovice, 2014).

Kvalifikační předpoklady pro obsazení jednotlivých pozic a členů skupin jsou dány dokumentem „Minimální požadavky na kvalifikaci a kompetentnost pozic v organizační struktuře procesu plánování sociálních služeb“ (Město České Budějovice, 2014).

Pro udržení živé a efektivní organizační struktury je realizován během každého roku plánovacího období předepsaný počet schůzek členů jednotlivých pracovních skupin a koordinační skupiny. Výstupy jsou schvalovány řídicí skupinou. Koordinační skupina pravidelně sleduje realizaci jednotlivých aktivit. Následně po zpracování monitoringu za stanovené období je prováděno vyhodnocení včetně doporučení pro aktualizaci tak, aby byla zachována kontinuita jednotlivých ročních akčních plánů (Město České Budějovice, 2014).

Cílem RPSS ČB je zavádění plánu postupně do praxe, pružné reagování na poptávku uživatelů sociálních služeb tak, aby byly sociální služby ve správním obvodu obce s rozšířenou působností pro uživatele dostupné jak místně, tak časově a byly poskytovány efektivně vzhledem k vynaloženým finančním prostředkům (RPSS ČB, 2013).

1.2.8 Implementace Rozvojového plánu sociálních služeb

Od 1. 4. 2013 Statutární město České Budějovice realizuje prostřednictvím odboru sociálních věcí dvouletý projekt s názvem „Implementace Rozvojového plánu sociálních služeb České Budějovice“. Cílem projektu je plán postupně zavádět do praxe,

pružně reagovat na poptávku uživatelů služeb tak, aby byly sociální služby ve městě a blízkém okolí pro uživatele dostupné časově i místně a zároveň byly poskytovány kvalitně a efektivně vzhledem k vynaloženým finančním prostředkům (RPSS, 2014). Koordinace implementace rozvojového plánu probíhá za spolupráce zastupitelstva města a dalších měst a obcí, odboru sociálních věcí MM ČB, sociální komise, plánovaných realizátorů jednotlivých aktivit, koordinátorky plánování, dalších subjektů, odborníků a zástupců zúčastněných stran (Akční plán RPSS, 2015). Projekt staví především na dobré spolupráci města s jednotlivými poskytovateli sociálních služeb. Prostřednictvím jejich aktivního zapojení do procesu plánování je o službách neustále diskutováno a mohou být plánovány dílčí kroky v jejich zkvalitňování a rozvoji podle potřeb občanů (Tisková zpráva, duben 2013).

Důležitým prvkem celkové úspěšnosti projektu Implementace RPSS ČB, a to především vzhledem k jeho zaměření – implementaci a realizaci je formulování a dodržování Komunikační strategie - viz Příloha č. 4. Cílem této strategie je zmapovat a strukturovaně popsat zejména opakující se procesy komunikace v rámci všech prvků, vazeb a aktivit při naplňování cílů Implementace Rozvojového plánu sociálních služeb České Budějovice a dále za účelem jeho propagace s cílem zmapovat a účinně využívat prostředky a nástroje komunikace (Implementace rozvojového plánu sociálních služeb České Budějovice, 2013).

Projekt „Implementace rozvojového plánu“ do praxe probíhá prostřednictvím každoroční aktualizace a tvorbě jednoletých Akčních plánů RPSS ČB na základě jeho pravidelného vyhodnocování a s ohledem na poptávku uživatelů služeb tak, aby byly sociální služby v regionu poskytovány efektivně a kvalitně. Akční plány promítají díky své aktualizaci logické návaznosti aktuálních změn, nově zjištěných trendů a další rozhodné skutečnosti do již zpracovaných dlouhodobých plánů. Tyto plány dále přináší případné přehodnocení stávajících harmonogramů realizace resp. stanovení oblastí a aktivit, jež jsou v daném roce prioritně řešeny. Akční plán pro rok 2015 byl projednán a schválen dne 5. 2. 2015 v Řídící skupině RPSS, dne 18. 2. 2015 usnesením č. 213/2015 pak v radě města a posléze dne 16. 3. 2015 v zastupitelstvu města, které ho svým usnesením č. 54/2015 schválilo (Město České Budějovice, 2015).

2 Cíl práce, výzkumné otázky

2.1 Cíl práce

Zmapovat vzájemnou spolupráci mezi odborem sociálních věcí Magistrátu města České Budějovice a nestátními neziskovými organizacemi.

2.2 Výzkumné otázky

Byly stanoveny dvě výzkumné otázky:

1. Má odbor sociálních věcí Magistrátu města České Budějovice zpracován informační systém pro uživatele služby odborného sociálního poradenství poskytovaného dle § 37 odst. 1b/ zákona o sociálních službách?
2. Jsou registrovaní poskytovatelé služby odborného sociálního poradenství poskytovaného dle § 37 odst. 1 b/ zákona o sociálních službách aktivně informováni o možnostech vzájemné spolupráce s Magistrátem města České Budějovice?

3 Metodika

3.1 Použité metody a techniky výzkumu

K získání potřebných informací pro praktickou část bakalářské práce byla použita metoda kvalitativního výzkumu. Pro kvalitativní výzkum je charakteristické prvotní určení výzkumného tématu a na základě něj určení výzkumných otázek. Úkolem výzkumníka je poté vyhledávání a analýza informací, které přispívají k osvětlení výzkumných otázek. Výzkumník se seznamuje s novými lidmi (výzkumným vzorkem) a pracuje přímo v terénu (Hendl, 2008). Znakem kvalitativní strategie je zkoumání událostí z mnoha aspektů u mála objektů. Kvalitativní výzkum napomáhá k porozumění zkoumaného problému (Reichel, 2009). Kvalitativní výzkum je uváděn ve slovní podobě, kdy popisuje podrobně a výstižně dané zjištění (Gavora, 2010). Matoušek (2007) uvádí, že kvalitativní přístup nezískává data v podobě čísel, ale má povahu „vyprávění“ a zabývá se většinou osobami v jejich přirozeném prostředí.

Technikou častou používanou v kvalitativní strategii je rozhovor neboli interview. Rozhovor představuje terénní sběr informací, při kterém jsou od zkoumaných osob získávány údaje prostřednictvím záměrně cílených otázek kladených respondentovi tváří v tvář (Hendl, 2008). Rozhovor je „metodou empirického výzkumu, který slouží k získání dat, při kterém tazatel ústně klade otázky dotazovanému, aby tak řízeným způsobem obdržel informace (Jandourek, 2007). Pro sběr informací jsem použila metodu polostrukturovaného rozhovoru, techniku osobního rozhovoru. Polostrukturovaný rozhovor se vyznačuje tím, že je připraven soubor otázek, není ale stanoveno jejich pořadí, tazatel může také klást otázky doplňující (Reichel, 2009). Respondenti odpovídají na předem připravené otázky, které byly při jednotlivých rozhovorech představeny. U polostrukturovaného typu rozhovoru máme definované tzv. „jádro interview“, tj. minimum otázek a témat, které má tazatel za povinnost probrat. Na toto jádro se pak může nabalovat množství různých rozšiřujících otázek, které se jeví tazateli jako vhodné či doplňující původní zadání. (Miovský, 2006).

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

Pro realizaci výzkumu byly vybrány dva výzkumné soubory. Tyto výzkumné soubory byly vybrány s ohledem na zvolený cíl bakalářské práce, kdy bylo nutno zjistit u obou zúčastněných stran jejich zkušenosti, stanoviska, názory a připomínky ve vztahu k procesu poskytování sociální služby odborného sociálního poradenství.

Rozhovory, které probíhaly v období prosinec 2014 až březen 2015, byly připraveny a realizovány s těmito komunikačními partnery. Z Magistrátu města České Budějovice byli osloveni tři respondenti. Tito komunikační partneři zastávají v procesu spolupráce s neziskovými organizacemi a v komunitním plánování ve správním obvodu města České Budějovice funkce koordinátora spolupráce s neziskovými organizacemi na území města České Budějovice, vedoucí pracovní skupiny „Poradenství“ a člen pracovní skupiny „Poradenství“.

V druhém výzkumném souboru bylo osloveno osm poskytovatelů sociální služby odborného sociálního poradenství z řad NNO, které mají tuto službu registrovanu v Registru poskytovatelů sociálních služeb v okrese České Budějovice. Oslovené NNO poskytují službu odborného sociálního poradenství na území města České Budějovice. Seznam a bližší specifikace výzkumného souboru vybraných poskytovatelů ze strany NNO tvoří Přílohu č. 5 této bakalářské práce.

Komunikačním partnerům z Magistrátu města České Budějovice bylo položeno 14 otázek a oslovení respondenti z nestátních neziskových organizací odpovídali na 10 položených otázek (osnovy rozhovorů s vybranými komunikačními partnery jsou uvedeny v příloze č. 6).

Pro vybraný výzkum byl počet oslovených respondentů adekvátní, byla naplněna teoretická saturace. Rozsah výběru výzkumného souboru se řídí saturací, výběr se ukončí, když výzkumník zjistí, že informace od dalších respondentů se opakují nebo jsou stejné (Gavora, 2010).

4 Výsledky

4.1 Vyhodnocení rozhovorů - MM ČB

Otázka č. 1 - Jakým způsobem vybíráte ke spolupráci vhodné nestátní neziskové organizace poskytující sociální službu odborného sociálního poradenství?

Na tuto otázku se odpovědi respondentů shodovaly a vzájemně doplňovaly. Komunikační partner uvedl, mimo jiné, následující: *„NNO vybíráme na základě různých kritérií – důležité jsou pro nás osobní schůzky s jejich pracovníky, jak na magistrátě, tak v jejich zařízeních a poradnách, dále pak dbáme i na předchozí pozitivní zkušenosti uživatelů s těmito organizace a především spolupracující organizace vybíráme po vyhodnocení předem daných kritérií tak, aby měli všichni stejné možnosti, například pečlivě sledujeme plnění dotačních pravidel a daných indikátorů“*. Druhý z respondentů odpověděl: *„Spolupracující subjekty vybíráme i podle toho, zda a jakým způsobem se podílejí na komunitním plánování. Některé organizace jsou velmi aktivní, přicházejí často s novými nápady a návrhy na zlepšování poskytování služeb, zúčastňují se schůzek pracovních skupin, jiné poskytují pouze data a k nabízeným společným aktivitám přistupují pasivně“*. Třetí z respondentů doplnil předchozí odpovědi takto: *„Snažíme se vycházet ze stávající komplexní sítě poskytovatelů sociálních služeb, se kterými máme dlouhodobě navázanou spolupráci, vycházíme i z potřeby jejich rozvoje a reagujeme i na celospolečenskou poptávku po určitých službách. Vodítkem jsou nám důsledně připravené jednotlivé priority, opatření a aktivity zakomponované do rozvojového a akčního plánu.“*

Otázka č. 2 - Jaké musí případní zájemci ze strany NNO splnit podmínky, aby měly možnost spolupracovat s MM ČB a být zařazeni do komunitního plánu?

Z odpovědí respondentů vyplynula základní podmínka spolupráce, kterou je registrace poskytované sociální služby v Registru poskytovatelů sociálních služeb a aktivní spolupráce v rámci komunitního plánování v regionu. Komunikační partner uvedl následující informaci: *„V případě, že ze situace v regionu vyplyne nutnost rozšíření*

kapacity pro určitý druh odborného sociálního poradenství a je to též prioritou v rozvojovém plánu, máme možnost vybrat si ty organizace, které se na tuto problematiku dlouhodobě specializují, poskytují své služby celoročně my již o nich z jejich aktivit víme. V případě, že organizace chtějí být zařazeny do komunitního plánu a my již máme naplněnu kapacitu, požadujeme po nich doložení analýzy potřeby.“. Další z partnerů odpověděl: „Komunitnímu plánování věnujeme dlouhodobou cílenou pozornost. Osmý „kulatý stůl“, který se na magistrátu konal, se věnoval právě plánování sociálních služeb. Město uspělo s žádostí na kraj o finanční podporu pro jejich další plánování. Krajské zastupitelstvo schválilo dotaci na projekt, mezi jehož plánované aktivity patří udržení nastavených postupů plánování a jeho organizace, monitorování a vyhodnocení aktuálního akčního plánu služeb a příprava plánu pro rok 2016.“ Všichni komunikační partneři uvedli jako podmínku vzájemné spolupráce registraci sociální služby v Registru poskytovatelů sociálních služeb.

Otázka č. 3 - Jakým způsobem probíhá dotační proces města České Budějovice na podporu sociálních služeb?

Respondenti se shodli na té skutečnosti, že průběh dotačního procesu je stanoven „Dotačním programem města na podporu sociální oblasti“ pro kalendářní rok a příslušnými směrnicemi. Komunikační partneři uvedli následující: „MM ČB má zpracována pravidla dotačního programu města České Budějovice na podporu sociální oblasti, které byly schváleny Radou města na základě usnesení č. 2017/2014 ze dne 18. 12. 2014, kde jsou nastavena hodnotící kritéria pro poskytování dotací. Respondenti se shodli na následujícím: „Dotační program nám dává transparentní pravidla poskytování podpory na území správního obvodu města a řídí se „Směrnicí“. Předpokládaná celková alokace dotačního programu pro sociální oblast na rok 2015 činí 4 500 000. Podkladem pro přidělování dotací je především RPSS ČB, akční plán na příslušný rok, zpracované analýzy potřeby sociálních služeb, zkušenosti poskytovatelů, které byly zaznamenány během implementace rozvojového plánu a aktuální situace v sociální oblasti mapovaná odborem sociálních věcí. Hodnotící komise pro dotace jsou zřizovány radou města, která rovněž jmenuje členy

komisí. Na jednání komise probíhá hodnocení jednotlivých žádostí - jejich výběr k podpoře a navrhování výše dotací. Na přidělení dotací není žádný právní nárok. Žadatelé jsou do 10 ti pracovních dnů od data usnesení rady města informováni o přidělení nebo nepřidělení dotace formou zveřejnění výsledků na webu města. Úspěšní žadatelé jsou zároveň vyzváni k podpisu Smlouvy. Důvody odmítnutí nejsou uváděny. Celý dotační proces začíná podáním žádosti v řádném termínu a končí rozhodnutím příslušného orgánu udělit dotace vybraným žadatelům. Nejprve posuzujeme žádost, kterou provádí Administrátor programu, kterým je pracovník daného věcně příslušného odboru města. Ten kontroluje, zda je žádost úplná a v souladu s požadovanými náležitostmi. V případě formálních nebo věcných nedostatků je žadatel vyzván k jejich odstranění. Musí být též v souladu tištěné a elektronické žádosti. Druhý krok posuzuje též administrátor. Zde je posuzován především soulad či nesoulad s RPSS jednotlivá kritéria jsou pro další postup bodována. Předmětem hodnocení je posouzení obsahové a ekonomické kvality projektu. Zajímá nás především zapojení poskytovatele v rámci procesu rozvojového plánu, které může být aktivní, pasivní nebo žádné. Zajímáme se o nastavení rozpočtu, odůvodněnost jednotlivých položek a vícezdrojové financování. Posuzujeme také schopnost a připravenost žadatele realizovat projekt, odbornost, zkušenosti žadatele a v neposlední řadě vytvoření zázemí pro poskytování služby. Hodnotíme též indikátory služeb v rámci rozvojového plánu, zda jsou vyplněny v souladu s metodikou pro jejich vykazování. Hodnotíme efektivitu nákladů na tzv. hlavní indikátor, který je určen v metodice a porovnáváme finanční náročnost mezi jednotlivými službami vždy stejného druhu a typu. Přehled žádostí a hodnocení se zaznamenává do excelovské tabulky, která je následně rozeslána všem členům komise, která je zodpovědná za třetí krok hodnocení. Komise se řídí Směrnicí, Pravidly a Jednacím řádem komisi rady města v aktuálním znění. Pro postup do závěrečného kola hodnocení je nutné získat předem daný počet bodů. V posledním kroku odborná komise vybírá žádosti k finanční podpoře a navrhuje výši dotací. Je zde přihlíženo i k dalším faktorům – jako je například výše poskytnutých dotací na projekt ministerstvem či krajem, historie poskytnutých dotací a provedenou inspekci sociálních služeb. Příspěvky do výše 20 tisíc korun nebudou hodnoceny dle jednotlivých

hodnotících kritérií, ale pokud projdou hodnocením v kroku č. 1, jsou rovnou předány k posouzení hodnotící komisi. Na základě rozhodnutí o poskytnutí dotace formou usnesení je příjemci navržena „Smlouva“ dle vzoru, která je přílohou „Pravidel dotačního programu města České Budějovice na podporu sociální oblasti v roce 2015“. Jeden z komunikačních partnerů doplnil odpovědi: „Návrhy žádostí o dotace do výše 50 000 Kč předkládá sociální komise radě města, která je schvaluje usnesením. Dotace nad částku 50 000 korun schvaluje zastupitelstvo města též formou usnesení“

Otázka č. 4 - Jakým způsobem probíhá vyhodnocování vzájemné spolupráce?

Jeden z komunikačních partnerů se vyjádřil takto: „Na podzim příslušného roku probíhá vyhodnocování naplnění jednotlivých aktivit akčního plánu, které se pak stává podkladem pro zpracování dalšího akčního plánu. Největší vypovídací hodnotu mají pro nás excelovské tabulky, s jejichž pomocí se vyhodnocuje finanční zajištění plánovaných aktivit a zaznamenávají se do nich jednotlivé indikátory (ukazatele). Vyhodnocení vzájemné spolupráce s NNO po finanční stránce probíhá každoročním vyúčtováním vynaložených prostředků a zpracováním závěrečné zprávy. V neposlední řadě nám organizace dokládají plnění indikátorů sociálních služeb, kdy jsou stanovena přesná kritéria pro hodnocení efektivnosti“. Další z respondentů dodává: „Vyhodnocování vzájemné spolupráce probíhá kontinuálně, z častého setkávání na pracovních skupinách vyplynou určité potřeby z praxe, například se změní legislativa nebo organizace potřebují poradit ohledně marketingu či přicházejí nové informace z kraje a ministerstva, v tomto případě jsme jim schopni dojednat přednášku odborníků věnujících se těmto okruhům zájmů, máme takzvaně informace přímo od zdroje“.

Otázka č. 5 - Podporujete spolupracující neziskové organizace i jiným než finančním způsobem?

Komunikační partneři se shodli i na jiné podpoře NNO než pouze finanční. Spolupráce v této oblasti spočívá například v informování 79 starostů obcí ve správním obvodu města o poskytovatelích sociálních služeb prostřednictvím zaslání „Průvodce sociální oblastí města České Budějovice“ a průběžného informování e-mailem o aktivitách

v rámci plnění RPSS ČB. Dále pak v poskytování výhodného pronájmu prostor, propagaci a prezentaci NNO na akcích města, poskytnutí potřebného poradenství např. v oblasti dotací. Jeden z respondentů uvedl: „*Vzhledem k tomu, že sociální služby jsou stále méně financované, snažíme se, aby organizace byly aktivní například v oblasti doplňkových, vedlejších činností a prostředky se snažily získat i svou zvýšenou aktivitou a zlepšováním fundraisingu*“.

Otázka č. 6 - Jakým způsobem probíhá kontrola využití prostředků na činnost neziskových organizací?

Na odpovědi na tuto otázku se respondenti uvedli, že je dán díky pravidlům dotačního programu města jednoznačný postup, jak kontrolovat finanční výdaje neziskových organizací. Organizace mají povinnost po realizaci projektu, v řádném termínu stanoveném pro předložení vyúčtování, předložit závěrečnou zprávu a vyúčtování na připraveném formuláři. Termíny, způsob a obsah předložení jsou uvedeny ve smlouvě. Příjemci dotací dokládají spolu s vyúčtováním kopie průkazných dokladů dle zákona č. 563/1991 Sb. a 235/2004 Sb. V případě dotace nad 200 tisíc korun předkládají příjemci soupisy účetních dokladů – výpisy z účetních deníků. Na výzvu administrátora dotací nebo kontrolního odboru magistrátu jsou příjemci povinni předložit originály účetních dokladů. Nevyužité dotace jsou příjemci povinni vrátit. V případě nesplnění podmínek, které jsou zaneseny v jednotlivých ustanoveních smlouvy o poskytnutí dotace, může poskytovatel dotace vyloučit v následujících 3 letech žádosti příjemce o poskytnutí účelových prostředků z rozpočtu poskytovatele dotace a při výběru žádostí k této skutečnosti přihlíží. Komunikační partner uvádí: „*Kontrolu využití prostředků neprovádíme samozřejmě jenom my, ale chodí kontroly například i z finančních úřadů, organizace nechávají zpracovávat finanční audity, aby byla jejich činnost transparentní*“.

Otázka č. 7 - Jakým způsobem informujete zájemce o možnosti využití sociální služby odborného sociálního poradenství u konkrétní organizace?

Jeden z komunikačních partnerů uvádí: „Uživatelům a zájemcům o poskytnutí sociální služby je poskytnuto u nás vždy základní sociální poradenství, dále pak dle konkrétní situace a řešeného problému informujeme zájemce prostřednictvím našich sociálních pracovníků o nabízených službách u jednotlivých organizací prostřednictvím letáčků a brožur, doporučení jejich webových stránek nebo rovnou přímým telefonátem, kdy domluvíme klientovi první schůzku. Tím, že máme přehled o neziskových organizacích v regionu, můžeme cíleně uživatele nasměrovat tak, aby jeho problém byl řešen bez zbytečného prodlení“. Další z respondentů k tomu dodal: „Tím máme zaručenu i určitou zpětnou vazbu od uživatelů sociálních služeb a můžeme na jejich případné připomínky nějakým způsobem reagovat, uživatelé si někdy chodí na úřad i určité záležitosti ověřovat, uživatelská doporučení se dozvídáme i jejich případnou účastí na našich „kulatých stolech“. Zde mají možnost jak uživatelé, tak odborná veřejnost přispět svými nápady ke zlepšení poskytovaných služeb, které někdy my samotní kvůli „profesní slepotě“ už nemusíme vidět. Je pro nás důležité vidět situaci i z pohledu třetí strany, a to ze strany uživatelské, jen tak má totiž celý proces plánování smysl“. Třetí respondent uvádí: „Myslím si, že zájemci o využití služby mají mnoho možností, jak najít to, co potřebují. Občané města už si zvykli na každoročně vydávaného průvodce, kde jsou uvedeny přehledy poskytovatelů sociálních služeb podle cílových skupin. Magistrát je v tomto směru velmi aktivní, pořádá různé akce, například přehlídku neziskovek, zjišťujeme názory veřejnosti prostřednictvím anket, v lednu jsme například vydali novou informační skládačku „Plánujeme sociální služby“.

Otázka č. 8 - Jaká oblast odborného sociálního poradenství je uživateli v současnosti nejvíce vyhledávána?

Jeden z respondentů uvedl následující: „V minulých letech byl největší zájem o problematiku řešení nezaměstnanosti, v posledních letech je nejvíce vyhledávanou službou dluhové poradenství a zájem je i o informace z oblasti ochrany spotřebitele a sociálního zabezpečení. Existuje početná skupina osob, která z důvodu sociální situace na placenou právní pomoc nedosáhne a též si ani nedovede vyjednat osobní záležitosti. Poradenství má pro ně významný preventivní efekt, kdy pomůže uživateli

kvalifikovaným způsobem uplatnit jeho práva a vyhnout se krokům, které by ho mohly poškodit. Problém vidím ve snadné dostupnosti půjček a postupného propadání se tak do kolotoče splácení a nových půjček. Uživatelé, kteří nejsou schopni uvědomit si, že tento způsob neřeší jejich situaci dlouhodobě, se tak dostávají do mnohdy těžce řešitelné situace. I v nelehké situaci klientů se snažíme nalézt cestu k vypořádání se s dluhy například formou vyhlášení osobního bankrotu a oddlužení. Narůstá poptávka po dluhovém poradenství osob, které nejsou sami dlužníky, ale jsou manželi dlužníků. Proces se zadluženými uživateli je náročný co do délky, ale i vzdělání poskytovatelů, náročná je též administrativa, kdy počet konzultací na jednoho klienta se pohybuje od 5 do 10. Důvodem zadlužení ale může být i zásadní životní událost jako je ztráta zaměstnání, nemoc či úmrtí člena rodiny. Další z komunikačních partnerů uvádí toto: „V závislosti na vývoji společnosti a životního způsobu se mění i problematika, se kterou se setkáváme. Před pár lety jsme se často nesetkávali s klienty, kteří se chtějí informovat nebo už řešit různé závislosti, ať už používání návykových látek či závislost na hracích automatech nebo se chtějí zorientovat například v problematice sekt. Uživatelé řeší v poradnách záležitosti ohledně rozvodů a s tím souvisejících finančních záležitostí. Stálý zájem je o problematiku řešení nezaměstnanosti a s tím související pracovně právní poradenství a vidíme vzrůstající zájem o mediační služby.“

Otázka č. 9 - Chybí ve správním obvodu města České Budějovice nějaká z oblastí odborného sociálního poradenství?

Jeden z respondentů uvádí k této otázce: „Z komunitního plánování a z vůbec z celého jeho procesu vyplývá v současné době ta skutečnost, že žádná z oblastí, kterou je možno řešit prostřednictvím odborného sociálního poradenství, ve správním obvodu města akutně nechybí, pouze bude nutné navýšit kapacitu poraden zabývajících se dluhovým poradenstvím, které je náročnou záležitostí a nevyřeší se jednou intervencí. Tím, že České Budějovice plánují sociální služby již od roku 2003, kdy vznikl první komunitní plán, máme detailní přehled o poptávce a nabídce sociálních služeb, ale vždy je prostor na zlepšení jako je tomu ve výše uvedeném případě. Problém vidím například i v určitém překrývání specializací nebo v nedostatečné zákonné opoře například

v oblasti sociálního bydlení nebo lichvy.“ Další z respondentů uvádí: „I když je v současné době kapacita odborného sociálního poradenství dostačující, s výjimkou poraden zabývajících se dluhy, tak mohou případní další zájemci o poskytování registrované sociální služby doložit analýzou potřeby nutnost rozšíření stávajících kapacit a my na tuto skutečnost budeme reagovat“. Třetí z komunikantů uvedl: „Další možný rozvoj v chybějících poradenských službách bych viděla v oblasti zaměstnávání osob znevýhodněných na trhu práce formou podporovaného zaměstnávání. Dále je na vzestupu řešení sporů prostřednictvím mediace, ale pro určité cílové skupiny je problémem, že se nejedná o službu poskytovanou bezplatně.“

Otázka č. 10 - Jakým způsobem je zajištěna v SO ORP minimální síť poskytovaných sociálních služeb pro všechny cílové skupiny uživatelů tak, aby se některé sociální služby vzájemně nepřekrývaly a jiné nechyběly?

Jeden z respondentů k tomu uvádí: *„Definováním minimální sítě poskytovaných sociálních služeb bude definována určitá míra jistoty všech zúčastněných stran. Definování této sítě a nastavení hodnotících ukazatelů jejich poskytování, to je pro nás prioritou v letošním akčním plánu“*. Další z respondentů se k této otázce vyjadřuje takto: *„Tento institut je pro nás zásadní aktivitou na letošní rok, kdy v rámci činnosti jednotlivých pracovních skupin za celkem šest oblastí budou postupně stanovovány definice minimální sítě. Jedná se o popis sítě služeb ohledně kapacity a dostupnosti, která je nezbytná pro zajištění potřeb uživatelů sociálních služeb. Pro stanovení sítě bude využito i studií potřeby a dalších dílčích analýz a šetření, stejně tak i ukazatelů poskytování sociálních služeb. Nejprve bude nutné pro stanovení definice minimální sítě zpracovat metodický postup“*. Třetí z respondentů uvádí: *„Jedním z cílů definování minimální sítě je navazování partnerství a spolupráce mezi organizacemi. Vzájemnou spoluprací všech zainteresovaných stran bude zajištěna stabilita a rozvoj sociálních služeb. Je možné pak společně postupovat při poskytování všech sociálních služeb, doplňovat je dalšími činnostmi a vzájemně na sebe ještě lépe navazovat.“*

Otázka č. 11 - Jsou občané aktivně informováni o nabídce sociálních služeb v SO ORP ČB?

Jeden z respondentů odpověděl takto: „Přestože je do celého procesu plánování a informování veřejnosti zapojeno kolem 100 osob ze všech šesti pracovních skupin, je vždy prostor na zlepšení. Když jsme si mapovali, kolik lidí v našem městě a okolí využívá nebo využilo systém sociálních služeb, došli jsme k číslu téměř 20 000, to znamená, že každý pátý občan se se sociální službou setkal a využil možnosti, které jsou mu prostřednictvím našeho systému poskytnuty“. Další z respondentů uvádí: „Díky každoročním akčním plánům a častým schůzkám s pracovními skupinami jsme schopni posoudit a vyhodnotit efektivitu informačního systému, díky kterému jsou zájemci a uživatelé sociálních služeb dobře informováni. Zájemci mají k dispozici mnoho možností, jak se dozvědět o organizacích, které by jim pomohly v situaci, kdy potřebují odbornou pomoc. Základem je pro nás Komunikační strategie, kde máme přesně rozpracovány nástroje vnitřní a vnější komunikace. Velmi využívaným je především každoročně vydávaný „Průvodce sociální oblastí města“, aktuální informace jsou přístupné na webových stránkách města, v sekci plánujeme sociální služby. Ty prezentujeme i na přehlídkách činnosti neziskových organizací. Letošní již 6. ročník bude věnován historii pomáhajících profesí a informacím o způsobu práce s jednotlivými cílovými skupinami“. Využíváme široké škály nástrojů k zajištění informovanosti budoucích či současných uživatelů, ale i veřejnosti, např. prostřednictvím různých anket.“ Třetí z komunikačních partnerů doplňuje předešlé: „Cílem našich aktivit v této oblasti je podpora zvyšování informovanosti o sociální oblasti, o sociálních službách a jejich poskytovatelích, ale i práce s veřejností jako s potencionálními uživateli sociálních služeb. Jednou z našich priorit je informování a zapojování veřejnosti, kdy cílem této aktivity je podpora zvyšování informovanosti o sociální oblasti, sociálních službách a jejich poskytovatelích., ale i práce s veřejností, kterou se snažíme zapojit do procesu plánování sociálních služeb. Nikdo z nás neví, kdy bude potřebovat pomoc, proto je nutné seznamovat s našimi aktivitami nejen uživatele, ale i širokou veřejnost. Město České Budějovice má za sebou dlouhé období geneze práce s veřejností, je to pro nás zásadní partner. Snažíme se v rámci této aktivity

vymýšlet novinky, např. letos v lednu jsme připravili mimo našeho tradičního „Průvodce“ informační skládačku „Plánujeme sociální služby“, ve které jsou jednak zajímavé výstupy z našich akcí a jednak základní informace o plánování a sociálních službách. Skládačku máme k dispozici jak v tištěné podobě na odboru sociálních věcí, tak v elektronické podobě v sekci Média na webových stránkách města. Snažíme se sledovat společenské trendy, takže například Noviny českobudějovické radnice, které vycházely do konce roku 2013, nahrazujeme modernějším způsobem informování občanů, kdy lidé dnes upřednostňují především elektronická média, které plní efektivněji informační účel, protože někdy se měsíční periodicita vydávání našich radničních novin se ukazovala jako nedostatečná a častější vydávání novin by bylo zase za cenu vyšších finančních nákladů. Anket pro veřejnost na stránkách města proběhlo zatím sedm a k tématům, ke kterým se veřejnost vyjadřovala nejaktivněji, patřilo například zjišťování, jaký způsob informovanosti o sociálních službách lidé preferují a zda jsou informace o sociální oblasti poskytovány srozumitelnou formou. Pro nás je potěšující, že 90 % našich spoluobčanů vyjádřilo spokojenost se systémem předávání informací“.

Otázka č. 12 - Máte zájem o vytvoření určitého konkurenčního prostředí i v oblasti NO?

Respondent uvedl k této otázce následující: „Konkurenční prostředí, i když jde o neziskovou oblast, prakticky již existuje. Nejedná se o konkurenci v podnikatelském slova smyslu, ale jde o určitou zdravou konkurenci, spíše bych řekla o motivaci, která vede ke zlepšování služeb. Uživatelé se v současné době mohou vybírat z pestré nabídky organizací, které poskytují své služby cíleně a my díky dlouhodobé spolupráci vidíme ten kvalitativní nárůst. Jednotlivé neziskovky se snaží vyčnívat svou transparentností, výjimečností např. v přístupu ke klientům a podporovatelům, chtějí být jedinečné, zapamatovatelné. Organizace se ale musí snažit získávat prostředky i jiným způsobem než jen pomocí dotací, pouze ty jim potřebné náklady na provoz samozřejmě nepokryjí. Tuto situaci řeší prostřednictvím poskytování různých doplňkových služeb, ze kterých mají určitý zisk a mohou tyto prostředky investovat podle svých priorit. Doplňkovou činností si organizace vytvářejí i určitou rezervu pro svou činnost zejména pro první

měsíce kalendářního roku, kdy ještě nemají dostatek finančních prostředků z dotačních programů. Tyto aktivity se dají v určitém slova smyslu pokládat i za určitou podnikatelskou investici, kdy se neziskové organizace setkávají s podstatou klasického tržního podnikání. Získané prostředky jsou vkládány zpět do organizací, je využíván v souladu s jejich stanovami.“ Další z partnerů dodává: „Konkurence je přínosem pro všechny zúčastněné, klienti si již dnes umí vybírat organizace například podle různých doporučení, získáním informací z webových stránek organizací či od našich pracovníků. Dá se říci, že již pak nejdou do neznáma. Tím, že máme v současné době naplněnu, díky přesným analýzám potřebnosti, kapacitu počtu neziskových organizací, které pro pokrytí poptávky potřebujeme, víme ze zájmu dalších organizací, že konkurence je v této oblasti vysoká a máme z čeho vybírat.“ Třetí respondent doplňuje: „Organizace si konkurují tím, že se snaží pracovat na zlepšení svých služeb i z důvodu získávání prostředků z různých dotačních programů, získávání určité nezanedbatelné prestiže. Tím, že jsou organizace dlouhodobě spolupracující se samosprávou velmi dobře informovány o konkurentech v poskytování služeb, jsou experty na problematiku, sami mají zájem, aby šly s dobou a přinášely určitou přidanou hodnotu, kterou jiná organizace nemá. Mnohdy stačí málo – například příjemné prostředí, kde je služba poskytována či se snaží uživatelé vyjít vstříc ohledně jeho časových podmínek. Konkurence je vždy inspirující, širokým sítím se postupem času vyseletovaly organizace, které můžeme s klidným svědomím zájemcům doporučovat. Dobré jméno se získává v této oblasti poměrně dlouhou dobu, ale ztratit je snadné a oni to dobře vědí“.

Otázka č. 13 - V čem podle Vašich zkušeností spočívá výhoda spolupráce s NO?

Respondent k otázce uvádí následující: *„Pro efektivní fungování dlouho budovaného systému je pozitivní, že je naše vzájemná spolupráce postavena na bázi partnerství a spolupráce, ve kterém není samospráva povýšena nad organizace. Rovnocenné partnerství nám usnadňuje vzájemné vazby, protože se nejedná o vztahy podřízenosti a nadřízenosti. Naše vzájemné role a předměty zájmu jsou jasně definovány, oběma stranám jde o efektivitu, kvalitu a plnění předem určených cílů. Tím, že máme společný zájem rozvíjet v regionu kvalitní systém sociálních služeb, jsme oproštěni*

od vzájemné nedůvěry, která byla trochu zřejmá snad pouze v našich začátečních aktivitách a nevyhnuly jsme se tím i začátečnických chyb. Dnes mohu říct, že bez neziskového sektoru by nemohl fungovat systém tak, jak jej máme dlouhodobě nastaven.“ Další z komunikačních partnerů odpověděl: „Společně monitorujeme problémové záležitosti a identifikujeme oblasti, které je nutno řešit. Tím, že jsou NNO zapojeny do komunitního plánování, pracují v jednotlivých pracovních skupinách, mají k dispozici veškeré podklady, je naše vzájemná propojenost pevná. Chtělo to čas a získání vzájemné důvěry, která se po změně režimu musela budovat, ale v současné době jsou plnohodnotnými partnery, kdy každá ze stran zná svou roli. Mezi výhody bych zařadila pružnou komunikaci bez zbytečné byrokracie. Samozřejmostí je pak transparentnost. Výhodou je výborná místní znalost podmínek a prostředí. Testem spokojenosti se vzájemnou spoluprací mezi samosprávou a neziskovými organizacemi je vlastně spokojenost uživatelů služeb. Jako klad hodnotím, že uživatelé při návštěvě v poradnách neziskovek necítí takovou stigmatizaci jako při návštěvě úřadu, prostředí v organizacích je méně formální.“ Třetí komunikační partner zdůraznil výhodu vzájemné výměny zkušeností, dále uvedl: „Naši snahou je pro hledání a uplatňování příslušných řešení přizvat a zapojit všechny, kdo budou mít chuť spolupracovat a dle svých možností se podílet na zlepšování a naplňování systému pomoci. Rádi bychom tím tak přispívali k tomu, aby lidé v našem městě a regionu žili více spolu a ne pouze vedle sebe“.

Otázka č. 14 - Jaké silné a slabé stránky má v SO ORP oblast odborného sociálního poradenství, jak vidíte další směřování této služby?

Zadavatel využívá ke stanovení silných a slabých stránek v oblasti poradenství SWOT analýzu. Respondenti se shodli na tom, že silnou stránkou je především dlouhodobá zkušenost a spolupráce mezi subjekty. Mezi slabé stránky řadí nedostatek finančních prostředků, nedostatečnou prestiž sociální oblasti, absenci definice minimální sítě, překrývající se specializace a na druhé straně odmítnuté klienty z důvodu nedostatečné kapacity. Respondent uvedl k silným stránkám odborného poradenství následující informaci: „Jako jednu z velkých předností vnímám tu skutečnost, že zde máme

dlouhodobě spolupracující neziskové organizace a široké spektrum odborných specializací, které napomáhají předcházet sociálnímu vyloučení našich občanů. Přínosem je i vzájemná spolupráce poraden a institucí jako jsou například soudy nebo úřad práce. Druhý z respondentů doplňuje předchozí odpověď následujícím názorem: „Jako silnou stránku na sociálních službách poskytovaných v regionu je především kvalitní komunitní plánování, které reaguje na aktuální situaci. Základem je úzká vzájemná spolupráce poskytovatelů a dotčených institucí. Jako pozitivní skutečnost vnímám snahu o individuální přístup, empatii, odbornost a kvalitu.“ Třetí z respondentů uvádí: „Kvalita poskytovaných služeb je pro nás na prvním místě, snažíme se též o maximální využití nabízených služeb, diskrétnost a anonymitu. Rádi bychom však i nadále posilovali vzájemnou spolupráci s neziskovými organizacemi, získávali podporu ze všech stran, zajistili do budoucna financování pro minimální síť poradenství pro jednotlivé cílové skupiny. Chceme také více prezentovat výsledky naší práce a dobré praxe.“ Ke slabým stránkám v oblasti poradenství se vyjádřili komunikační partneři takto: „Sociální oblast je dlouhodobě podfinancovaná, sociální služby nejsou pro sponzory tak atraktivní, nemají velkou prestiž, stále málo prostředků je k dispozici například pro specializované odborníky jako jsou například právníci. V současnosti je mnoho zájemců o poradenství v oblasti dluhového poradenství a občas se stane, že je klient z důvodu nedostatečné kapacity odmítnut. Jako problematickou vnímám nedostatečnou legislativu a i informovanost občanů, kdy řešíme velké množství případů v oblasti dluhového poradenství, konkrétně lichvy. Jako negativní záležitost vnímám i určitou centralizaci služeb, kdy je někdy horší dostupnost poraden pro občany žijící mimo krajské město“. „Hodně si slibujeme od definování minimální sítě sociálních služeb v regionu, protože problémem jsou i některé překrývající se specializace. Organizace i klienti nyní postrádají finančně dostupnou mediaci, která by byla podpořena z dotačních prostředků.“ „Další směřování služby je, i přes veškerou snahu všech zúčastněných, komplikovanou záležitostí, končí dotace z unie, dotační tituly na sebe někdy špatně navazují, není stabilní dlouhodobá koncepce sociálních služeb na celorepublikové úrovni. Na prvním místě je stále pozitivní lobbing pro získávání větší ekonomické a politické podpory“.

4.2 Vyhodnocení rozhovorů - NNO

Otázka č. 1 - Spolupracujete s MM ČB v oblasti poskytování sociální služby odborného sociálního poradenství?

Z osmi oslovených NNO registrovaných v „Registru poskytovatelů sociálních služeb“, které mají registrovanou sociální službu odborného sociálního poradenství v okrese pouze jedna NNO nespolupracuje s MM ČB.

Otázka č. 2 - Z jakého důvodu s MM ČB spolupracujete či nespolupracujete?

Spolupracující organizace uvádí následující: „*Spolupracujeme především z důvodu participace na komunitním plánování, máme tak možnost ovlivnit na základě příkladů dobré praxe další rozvoj sociálních služeb v regionu*“. „*Důležitá je pro nás záštita města nad našimi aktivitami. Jsme také zařazeni v komunitním plánu, máme tak možnost plošněji předávat a získávat potřebné informace, dostává se tak rychleji k podstatným informacím, které přímo ovlivňují naši činnost*“. „*Město nám poskytuje komplexní pomoc, která je důležitá jak pro nás, tak zejména pro veřejnost*“. „*Vzhledem k tomu, že naše organizace sídlí v Českých Budějovicích, máme odtud nejvíce klientů, kteří často přicházejí na základě doporučení sociálních pracovníků magistrátu. V neposlední řadě získáváme z dotačního programu města zdroj našich financí*“. „*Magistrát města je pro nás důležitým partnerem nejen z důvodu podílení se na našem spolufinancování. Vzájemná spolupráce je, myslím si, výhodná pro obě strany*“. Jediná z oslovených organizací uvedla: „*S MM ČB nespolupracujeme, ačkoliv bychom rádi své služby nabídli, pokusíme se doložit analýzu potřebnosti*“.

Otázka č. 3 - V případě, že s MM ČB nespolupracujete, projevíli jste o vzájemnou spolupráci zájem a z jakého důvodu k ní nedošlo?

Pouze jedna z vybraných organizací s MM ČB nespolupracuje a uvádí k tomu následující: „*Projevíli jsme zájem o společnou spolupráci, oslovili jsme proto kompetentní osobu, ta nám předala kontakty na vedoucí pracovní skupiny „Poradenství“, se kterou jsme si domluvili schůzku. Na této schůzce jsme si vyjasnili*

vzájemná stanoviska. Bylo nám řečeno, že odborné poradenské služby, které poskytujeme cílovým skupinám klientů, jsou již ve správním obvodu města zajištěny. Nicméně jsme dostali nabídku k hostování, to znamená, že se můžeme účastnit schůzek pracovní skupiny „Poradenství“. V případě, že bychom doložili analýzu potřebnosti, bude s námi počítáno v dalším komunitním plánu, který se v Budějovicích každoročně v akčním plánu zaměřuje na aktuální situaci ve městě. Můžeme též ponechat své nabídkové materiály v určených prostorách magistrátu a jsme zařazeni v budějovickém průvodci sociálních služeb.“

Otázka č. 4 - Jakým způsobem a jak často probíhá vyhodnocování spolupráce s MM ČB?

Komunikační partneři uvedli, že vyhodnocování spolupráce probíhá díky úzké a časté spolupráci kontinuálně: „Vyhodnocování je pro nás neustálým, kontinuálním procesem, nečekáme až na roční uzávěrky a výroční zprávy“. „Vyhodnocujeme každoročně plnění indikátorů sociálních služeb, to znamená, že vedeme záznamy o kontaktech a intervencích, kdy kontaktem rozumíme krátké zorientování a informování klienta či zájemce o službu v jeho situace v době trvání do 15 minut nebo přímo intervenci, kdy sociální práce s uživatelem sociální služby trvá minimálně 30 minut“. Vyhodnocujeme také počet odmítnutých uživatelů. „Komunitní plánování má svůj roční cyklus, který se odráží v akčním plánu, nicméně další aktivity si vyhodnocujeme hned po jejich ukončení bez ohledu na období“. „V rámci plnění aktivit RPSS ČB máme dostatek příležitostí k průběžnému vyhodnocování a vyjádření se k jednotlivým prioritám komunitního plánu například při setkávání pracovních skupin, které se konají minimálně šestkrát ročně“. „Vždy máme možnost individuální komunikace s kompetentními pracovníky magistrátu, nemusíme čekat na oficiální schůzky pracovních skupin, když řešíme neodkladnou záležitost“. „Přímo se účastníme poradenské skupiny, aktivně tak spolupracujeme na rozvojovém plánu v oblasti odborného sociálního poradenství, vyhodnocení naší spolupráce s magistrátem předkládáme např. formou výroční zprávy či auditu, který si necháváme každoročně zpracovat nezávislým auditorem“.

Otázka č. 5 - Jste se vzájemnou spoluprací s MM ČB spokojeni, jsou akceptovány vaše případné připomínky a náměty na zlepšení spolupráce?

Spolupracující organizace vyjádřili spokojenost se vzájemnou spoluprací, uvedli: „*Ano, jsme se spoluprací spokojeni, zároveň je vždy prostor pro zlepšení, ale v současné době nemáme konkrétní připomínky. Je nám jasné, že město nemůže preferovat jednotlivé subjekty na úkor jiných, jde mu o funkční celek služeb*“. „*Spolupráci vnímáme jako smysluplnou. Někdy mě ale mrzí, že přes značnou angažovanost organizací v sociální oblasti ve městě a podílení se na aktivitách města, jsou proti například podpoře sportu sociální služby trochu opomíjenou oblastí, i přes veškerou snahu kompetentních lidí. Mám na mysli především public relations, ale i množství dotačních titulů vypisovaných městem*.“ „*Vždy mám pocit, že se na sociální oblast nedostává financí, to jediné by šlo zlepšit vždy, financování sociálních služeb je celostátně nedostačující a obávám se, že lepší to nebude*“. „*Se spoluprací jsme spokojeni, vítáme množství aktivit, na kterých se můžeme podílet a ukázat veřejnosti, co jim můžeme nabídnout. Přestože se snažíme, aby o nás veřejnost věděla, nemáme takové možnosti jako má magistrát. Zde se koncentruje velké množství lidí, kteří si všimnou například ve vestibulu umístěných našich letáků s nabídkou námi poskytovaných služeb*.“

Otázka č. 6 - Jakým způsobem žádáte MM ČB o finanční prostředky z dotačních programů?

Respondenti se shodli na tom, že jednotný postup daný pravidly dotačního programu města je transparentní a všichni mají stejnou možnost dosáhnout na část finančních prostředků potřebných pro svou činnost. „*Sledujeme vyhlášení dotačních programů a zadané podmínky dané „Pravidly dotačního programu“ velmi pečlivě*“. Další NNO uvádí k otázce následující: „*Na webových stránkách města v aplikaci e-dotace jsou vypsány podmínky žádostí o poskytování dotací. Sledujeme jednotlivé vypsané výzvy a reagujeme na ně podle toho, jak odpovídají našemu celoročnímu plánu. Od letošního roku je podávání žádostí možné pouze elektronickou formou, k tomuto magistrát připravil přehlednou uživatelskou příručku*“. Respondenti dále uvedli: „*Abychom mohli požádat o finanční prostředky, musíme splnit kritéria hodnocení, ke kterým patří*

například – zapojení se do procesu plánování sociálních služeb“. „Musíme dokládat potřebnost, to znamená doložit poptávku po službě a její nezastupitelnost pro danou cílovou skupinu“. „Neméně podstatnou záležitostí je efektivita naší služby, kdy musíme plnit indikátory služby dle přesně stanovené metodiky magistrátu“. „Soustředíme se nejenom na plnění přesně daných podmínek, ale chceme přinést i něco nového, snažíme se o inovativnost projektů reagujících na aktuální potřeby uživatelů“. „Pro nás je podstatná spolupráce poskytovatelů na společném zavádění prioritních témat“. „Musíme mít vytvořené zázemí pro poskytování služby, na jednom z prvních míst je naše odbornost a zkušenost, kterou můžeme nabídnout našim uživatelům“. „Disponujeme takovými nástroji, abychom mohli nabídnout žadatelům veškeré podmínky k tomu, aby sociální služba, kterou nabízíme, splnila svůj účel. Máme jednotlivé položky v žádostech přesně odůvodněné, máme nastaveno vícezdrojové financování. Na jednotlivou akci můžeme získat až 50 000, na celoroční provoz i 150 000 korun.“ „Statutární město podpořilo v roce 2014 tyto naše projekty: Nový občanský zákoník – poradenství pro osoby v obtížné životní situaci, Bezplatné právní poradenství a aktivní pomoc klientům s porušením práv, Řešení platební neschopnosti za pomoci dluhového experta v Občanské poradně a Dluhové poradenství pro osoby v dluhové pasti“. „Finance získáváme jak od magistrátu, tak prostřednictvím dotačních titulů financovaných například státním rozpočtem, granty Jihočeského kraje nebo Evropským sociálním fondem. Naši činnost podporuje i Asociace občanských poraden. V neposlední řadě se snažíme našich poměrně velkým rozsahem aktivit oslovit různé donátory, ale i neustále rozvíjíme naše doplňkové činnosti, které nám určitý zisk též přinášejí a dofinancováváme tak svou činnost.“

Otázka č. 7 - Poskytuje vám MM ČB i jinou podporu než finanční, v případě kladné odpovědi - o jakou podporu se jedná?

Všechny spolupracující NNO se shodli na tom, že jim MM ČB poskytuje i jinou než finanční podporu například v podobě zlevněného či bezplatného nájemného v prostorách patřících městu. Několik respondentů uvedlo následující: „V současné době jsme velmi uvítali výhodný pronájem prostor, které máme k dispozici ve sdílených

kancelářích v nově otevřeném Komunitním centru MÁJ. Poradny jsou v lokalitě, kde žije mnoho lidí, takže nemusí za námi cestovat a složitě nás vyhledávat.“ Zatím si nás uživatelé teprve zvykají, ale věřím, že bude mít poskytování našeho poradenství v nových prostorách jen pozitivní dopad, tím mám na mysli především preventivní účinek, kdy jsme schopni efektivně obsloužit velké množství klientů a zabránit tak sociálnímu propadu jednotlivce či rodiny.“ Další z respondentů doplnil následující: „Magistrát nám umožňuje za symbolickou cenu představovat naše aktivity v prostorách města, umožňuje nám též dávat vědět o naší činnosti například na přehlídce činnosti neziskovek.“ „Nejvíce vítám odbornou podporu naší práce formou kulatých stolů pro účastníky RPSS, semináře a setkání na aktuální témata nám pomáhají v odborném růstu“. „S městem spolupracujeme dlouhodobě, máme různé možnosti, jak být prostřednictvím města více vidět, např. možnost zviditelnění na webových stránkách města nebo na akcích pořádaných městem či v propagačních materiálech.“

Otázka č. 8 – Jakým způsobem se uživatelé nejčastěji o vámi poskytovaných sociálních službách dozvídají?

Respondenti uváděli následující informace: „Mnoho uživatelů služeb využívá kontaktů, které jsou uvedeny v „Průvodci“, který vydává magistrát. Zde jsou na jednom místě veškeré základní informace. V dnešní době není klientům cizí ani sociální sítě“. Někteří přicházejí na doporučení od těch, kteří byli u nás spokojeni.“ „Máme přehledné webové stránky, kde se mohou klienti dozvědět vše podstatné, vydáváme také svůj časopis, kde se věnujeme například mediaci“. Myslím si, že v dnešní době, kdo potřebuje naši službu, tak jsou informace dobře dostupné.“ „Občané se o nás dozvídají třeba na doporučení OSPODu, mnoho klientů k nám přivádí romský koordinátor. Samotní uživatelé si též mezi sebou předávají kontakty na nás, pokud jsou se službou spokojeni, to je pro nás nejlepší reklama“. „Využíváme i akcí, které organizují různé instituce nebo jiné neziskovky. „Využíváme osobních kontaktů se sociálním odborem magistrátu, mnoho klientů přijde na základě poradenství, které dostali na úřadě, dobře funguje prvotní telefonický kontakt, klient pak nejde úplně do neznáma, prvotní bariéry jsou lépe

překonány“. „Využíváme nástrojů public relations, jak jen můžeme, oblasti věnujeme hodně úsilí, takže se snažíme využít moderní prostředky komunikace, snažíme se aktivně zúčastnit různých akcí.“ „Nejvíce klientů získáváme na základě doporučení, osobních kontaktů a vydávaných letáků a brožur. Vzhledem k tomu, že se pohybujeme v oblasti poskytování poradenství již dlouhá léta, klienti se k nám už vracejí. Hodně si slibujeme od poskytování sociálních služeb v Komunitním centru na Máji“.

„Mimo běžně dostupných zdrojů jako jsou webové stránky, tiskoviny, různé akce, hodně často nás doporučují i například právníci, Policie ČR, intervenční centra, soudy, Probační a mediační služba, Úřad práce, ale i jiné instituce“.

„Prezentujeme svou činnost na přehlídkách sociálních služeb, která se koná každoročně v radniční síni magistrátu“.

Otázka č. 9 - Museli jste také případné zájemce odmítnout a z jakých důvodů k tomu nejčastěji docházelo?

Z odpovědí komunikačních partnerů vyplynuly především ty informace, že k odmítnutí žadatelů o poskytnutí sociální služby dochází především z důvodu nedostatečné kapacity v oblasti dluhového poradenství či poskytování služby jiné cílové skupině než do které spadá žadatel. Respondenti uvádějí: „Ano, k odmítnutí dochází, je to většinou z důvodu nedostatečné kapacity“.

„U nás jsme nemuseli v loňském roce odmítnout žádného uživatele, disponujeme potřebnými kapacitami“.

„V naší poradně, kde poskytujeme odborné poradenství především v oblasti dluhové problematiky, tak jsme v loňském roce odmítli několik žadatelů z důvodu nedostatečné kapacity, ale občas se stane, že musíme odmítnout zájemce o službu i z jiného důvodu, a to takového, že neposkytujeme takový typ poradenství, který zájemce požaduje nebo nesplňuje podmínku naší cílové skupiny klientů. Neodpovídá například věkem“.

Další z respondentů uvedl následující: „Odmítli jsme občany v případě, kdy se nejednalo o trestný čin, předávali jsme doporučení na jiné organizace“.

„V loňském roce jsme nemuseli nikoho odmítnout, všechny zájemce jsme mohli naší kapacitou pokrýt|. Často se ale stane, že musíme klienta doporučit jiné poradně, např. neřešíme drogovou problematiku nebo poradenství v nezaměstnanosti. Co se týče klientů, kteří přišli cíleně za naší službou, tam jsme nemuseli odmítnout nikoho“.

Otázka č. 10 - Máte zpětnou vazbu ze strany uživatelů ohledně výsledků poskytování vaší služby?

Z odpovědí komunikačních partnerů vyplynula nutnost a důležitost zpětné vazby pro poskytovatele. Dle jejich vyjádření, je to i jeden ze způsobů zvyšování kvality jimi poskytovaných sociálních služeb. Zpětná vazba je poskytována nejen ze strany uživatelů, ale i prostřednictvím kontrolních orgánů jako jsou inspekce kontroly a finanční audity „*Samozřejmě, že máme zpětnou vazbu. Jednak je poskytovatel povinen na základě plnění Standardu kvality č. 15, který se týká zvyšování kvality sociálních služeb, svou činnost vyhodnocovat a jednak je v našem zájmu kvalitu služeb zvyšovat. My si vytváříme konkrétní standardy s ohledem na podmínky naší poradny a také s ohledem na klienty, kterým je naše služba určena. Za jeden z nejdůležitějších aspektů pokládáme právě spokojenost našich uživatelů. Využíváme k tomu především rozhovory s uživateli a podrobné dotazníky*“. „*Zpětnou vazbu nám poskytují nejenom samotní uživatelé, ale samozřejmě i inspekce kvality a její inspekční zprávy. Vnímáme tento institut jako významný prvek ke zlepšení kvality našich služeb, je to určitá pojistka profesionality*“. „*Cíleně zjišťujeme spokojenost i nespokojenost klientů s naší poradnou, jen tak můžeme zjistit, jak naše služby v budoucnu zkvalitnit. Před ukončením služby se uživatelů cíleně ptáme na jejich spokojenost či případnou nespokojenost. „U nás mají klienti stanovený individuální plán, který průběžně hodnotíme a tím zjišťujeme jejich případné připomínky k poskytovaným službám*“. „*Sami klienti nás často upozorňují o aktuálním stavu a dění, požadují od nás vysokou úroveň služby, odbornou erudici poradce, i to je pro nás určitou zpětnou vazbou, prioritou je pro nás co možná nejvyšší profesionální úroveň*“. „*Zatím jsou klienti s námi spokojeni, nemuseli jsme loni řešit žádný případ, kdy by od nás klient odešel s tím, že není spokojen s prací naší odborné poradny, to je určitá zpětná vazba*“. „*Pro nás je dobrou zpětnou vazbou i ta skutečnost, že se k nám klienti objednávají na doporučení odborníků, ale také na základě doporučení od spokojených uživatelů*“. „*Zpětnou vazbou jsou pro nás nejenom sami uživatelé, ale i nutnost dodržování standardů kvality, které jsou pro nás zásadními kritérii pro měření vykonaných služeb a také nám slouží k vyhodnocení efektivity naší poradenské činnosti.*“

5 Diskuze

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala tématem spolupráce odboru sociálních věcí Magistrátu města České Budějovice s nestátními neziskovými organizacemi poskytujícími sociální službu odborného sociálního poradenství.

Na základě výzkumu se lze ztotožnit s názory autorů Francové a Novotného (2008), že se sociální péče zajišťovaná státem proměnila v široké spektrum nabídky sociálních služeb poskytovaných též nestátními neziskovými organizacemi. Role samosprávy získala reformami veřejné správy a přesunutím kompetencí státu, kdy jemu zůstala především zákonodárná a kontrolní činnost, další rozměr. Tomeš (2007) uvádí tu skutečnost, že nestátní neziskový sektor se stal alternativou k některým státním nebo komerčním službám. O společenském významu neziskového sektoru vypovídá i výrok Václava Havla (2009), se kterým nelze než souhlasit: *„Základem demokracie je občanská společnost. Jsou to nejrůznější typy sebestrukturace společnosti zdola. Tedy tvorba a práce institucí do jisté míry samostatných, nezávislých plně na státu, ať už jde o život spolkový, život akademický, práci neziskových organizací, ale v určitém smyslu i o samosprávu komunální i krajskou.“* Lze konstatovat, že NNO jsou velmi důležitou součástí společnosti a tyto organizace mohou fungovat mimo rámec státní sféry. Tento občanský sektor, jak uvádí Skovajsa (2010), představuje oblast lidské činnosti nacházející se mezi rodinou, trhem a státem a vyplňují ji soukromá sdružení občanů zakládaná dobrovolně pro sledování potenciálně neomezeného množství cílů, jimž je společné pouze tolik, že to jsou cíle legální, neomezující osobní, politická nebo jiná práva občanů, a nepatří k nim snaha dosáhnout soukromého zisku ani přímého podílu na výkonu politické moci. Na základě výzkumu souhlasím s autorkami Rakušanovou a Staškovou (2010), které shledávají roli NNO ve společnosti především v „servisní“ oblasti, kdy tyto organizace poskytují služby pro skupiny osob, které své potřeby nemohou uspokojit jinde. Svými cílenými službami vyplňují mezeru v nabídce služeb obce a vycházejí ze skutečných potřeb klientů. Autoři Stejskal, Kuvíková a Maťátková (2012) přiřazují k základním funkcím NNO i funkci sociální, kterou lze dále dělit na roli servisní a participační.

Při výběru spolupracujících NNO vychází zadavatel - MM ČB, kterého zastupuje koordinátorka plánování sociálních služeb, ze stávající komplexní sítě poskytovatelů sociálních služeb a zve ke spolupráci především ty organizace, které se aktivně zúčastňují komunitního plánování, plní dotační pravidla, mají registrovanou sociální službu, kterou chtějí poskytovat a v neposlední řadě má s nimi MM ČB předchozí pozitivní zkušenosti. Vzájemné spolupráci předchází poznání prostor poradny, kde bude služba nabízena. Současná poptávka po službách odborného sociálního poradenství je kapacitně dostačující a případní noví zájemci ze stran poskytovatelů musí nejprve doložit analýzu potřebnosti, na základě které budou k aktivní spolupráci přizváni. Pouze jedna z oslovených NNO z výzkumného souboru nespolupracuje s MM ČB, přestože projevila o vzájemnou spolupráci zájem. Tato organizace byla po jednání s koordinátorkou plánování sociálních služeb pozvána jako host na setkávání pracovní skupiny „Poradenství“ a má možnost informovat o svých nabízených službách v každoročně vydávaném Průvodci sociální oblastí města České Budějovice. Při vzájemné spolupráci s NNO se vychází především z dokumentů zpracovaných metodou komunitního plánování, které je vytvářeno pro správní obvod města od roku 2003. Základním dokumentem je Rozvojový plán sociálních služeb České Budějovice 2013-2018, který je součástí Strategického plánu města České Budějovice. Souhlasím s autory Fotr a kol. (2012), kteří uvádějí jako podmínku pro efektivitu procesu komunitního plánování nutnost dodržení čtyř fází strategie. K těmto fázím patří formulace strategického záměru, tvorba strategického plánu, implementace strategie a hodnocení strategie. Výzkumem jsem zjistila, že tyto fáze jsou v procesu komunitního plánování v SO ORP ČB dodržovány i vzhledem k tomu, že se z dlouhodobého pohledu osvědčily v praxi dotčených subjektů. Při výběru spolupracujících NNO se proto vychází z plánované koncepce sociálních služeb, která byla stanovena na základě sociálně demografických analýz, z důsledné přípravy jednotlivých priorit, opatření a aktivit. Dlouhodobá koncepce je neustále analyzována tak, aby odpovídala aktuální situaci v SO ORP. Koordinace implementace rozvojového plánu do praxe probíhá prostřednictvím každoroční aktualizace Akčního plánu, který zohledňuje aktuální změny, dostupné zdroje a jiné rozhodné skutečnosti a podílí se na něm všechny

zúčastněné subjekty, především jednotlivé pracovní skupiny, které průběžně přehodnocují plnění stanovených aktivit. Z výzkumu vyplynulo, že MM ČB využívá k prezentaci komunitních dokumentů dostupné nástroje public relations. Lze souhlasit s autorem Kopeckým (2013), že tyto nástroje jsou řídicími a komunikačními funkcemi, které organizace používají k tomu, aby se přizpůsobovaly svému prostředí, aby jej měnily nebo udržovaly za účelem dosažení svých cílů a zároveň jde o interakci mezi zúčastněnými subjekty. Organizace spolupracující s MM ČB jsou podporovány zadavatelem finančně, a to transparentním způsobem, který je přístupný všem zájemcům na webových stránkách města. NNO jsou povinny dodržet při žádostech o dotace „Pravidla dotačního programu na podporu sociální oblasti“, které jsou schváleny Radou města České Budějovice usnesením z prosince 2014. Pro rok 2015 je alokována částka pro sociální oblast ve výši 4 500 000 Kč. Návrhy žádostí o dotace do výše 50 000 Kč předkládá sociální komise radě města a dotace nad 50 000 Kč schvaluje usnesením zastupitelstvo města. Kontrola využití prostředků je dána podmínkami stanovenými ve výše uvedených pravidlech. Nefinanční způsob podpory spočívá ve výhodných pronájmech v prostorách města, v současné době sdílením poraden v novém komunitním centru MÁJ, dále je organizacím umožněno propagovat a prezentovat své aktivity v prostorách magistrátu, na webových stránkách města, na sociální síti města, jsou přizváni k aktivní účasti na akcích pořádaných zadavatelem a je jim poskytováno i potřebné odborné poradenství například při žádostech o finanční prostředky z různých dotačních programů ať už z prostředků ministerstva či evropských fondů. Organizace vítají jednodenní setkávání zadavatele, poskytovatelů a uživatelů v rámci tzv. „kulatých stolů“, kde se řeší aktuální témata v sociální oblasti, např. otázky plánování sociálních služeb na různých úrovních, informování o využití informačních technologií a sociálních sítí, řešení otázek standardů kvality, sociálního bydlení nebo seznamování se s NOZ. Zadavatel organizuje pro poskytovatele semináře a školení, v poslední době např. na téma týkajícího se internetového marketingu pro NNO.

Zadavatel vyhodnocuje plnění plánovaných aktivit a jednotlivých indikátorů sociálních služeb, kontroluje vyúčtování vynaložených prostředků a zpracované závěrečné zprávy ohledně využití dotací. Zároveň reaguje na potřeby spolupracujících

neziskových organizací častým setkáváním se v pracovních skupinách a na „kulatých stolech“. Zadavatel je schopen pomoci při řešení nově vzniklých situací, např. potřebou právní pomoci při změně legislativy a přijímá návrhy na další možná témata řešení.

Z výzkumu vyplynulo, že uživatelé mají při vyhledávání vhodného poskytovatele odborného sociálního poradenství široký výběr dostupných možností. Jak říká Kopecký (2013), důvodem celé existence public relations je služba zájmu veřejnosti. Je to plánovitá, soustavná činnost směřující k založení a udržování vzájemného porozumění mezi organizací a jejími cílovými skupinami. Prvotní informace získávají často uživatelé při návštěvách magistrátu města, kde získávají od sociálních pracovníků základní sociální poradenství či přímo doporučení na příslušné odborné poradny. Prostřednictvím kompetentních zaměstnanců magistrátu města je zájemcům o využití sociální často telefonicky dojednána první schůzka v odborné poradně. Dále bylo zjištěno, že uživatelé nejvíce vyhledávají organizace na základě doporučení a osobních kontaktů. Mnoho informací naleznou na stále aktualizovaných webových stránkách města a jednotlivých NO. Šedivý a Mendlíková (2012) uvádí, že nezisková organizace, která nemá webové stránky, jako by nebyla, bez nich nelze budovat značku organizace, dobré jméno ani image. Lze souhlasit i s autorem Ftorkem (2010), který říká, že pomocí nástrojů public relations dochází k aktivnímu ovlivňování mínění za účelem získání souhlasu mezi občany. Uživatelé si zvykají na informace předávané prostřednictvím internetu. Tyto informace jsou dostupné webových stránkách města a na sociálních sítích. Tyto informační zdroje nahrazují média, která z důvodu rychlého zastarávání nemohou rychlostí a aktuálností konkurovat, z tohoto důvodu bylo zrušeno i vydávání „Novin českobudějovické radnice“. Uživatelé jsou informováni prostřednictvím tiskových zpráv, inzercí, informacemi v regionálním tisku, na úředních deskách, anketami, brožurami a přehlídkami neziskových organizací. Letošní novinkou je informační leták „Plánujeme sociální služby“, který je k dispozici v tištěné i elektronické formě. Základním informačním podkladem pro uživatele je především každoročně vydávaný a aktualizovaný „Průvodce sociální oblastí města České Budějovice“. Poskytovatelé mají možnost informovat o nabízených službách též prostřednictvím svých materiálů umístěných v prostorách magistrátu. V rámci

implementace rozvojového plánu probíhá mnoho akcí, kde MM ČB informuje a zapojuje veřejnost do různých aktivit, kde se mohou poskytovatelé zviditelnit, např. na přehlídkách neziskových organizací, kdy NNO představují svou činnost a nové projekty. MM ČB zapojuje veřejnost pořádáním on-line anket, anket v terénu, dále pak probíhají dotazníková šetření, kde se zjišťuje např. i povědomí veřejnosti o sociálních službách. Mimo běžně dostupných zdrojů jsou uživatelé informováni o možnostech využití sociálních služeb od institucí, kterými jsou např. Probační a mediační služba, Úřad práce, Policie ČR, soudy nebo advokátní kanceláře. Zadavatel též umožňuje zájemcům zúčastnit se setkávání zadavatelů, poskytovatelů, uživatelů a odborné veřejnosti, která jsou zaměřena na předávání a výměnu zkušeností, příkladů dobré praxe a informování o novinkách v sociální oblasti i v sociální politice. Témata jsou navrhována dle aktuálních potřeb tak, aby podpořily proces plánování sociálních služeb. Zvolené nástroje umožňují, aby se veřejnost na plánování přímo podílela ať už náměty pro další práci nebo zpětnou vazbou.

Výzkumem bylo zjištěno, že v současné době je nejvíce vyhledávanou službou v oblasti odborného sociálního poradenství problematika dluhového poradenství, problematika nezaměstnanosti a bydlení. Uživatelé řeší nejčastěji občanskoprávní a majetkoprávní záležitosti, oblast pracovněprávní, spotřebitelskou, bytovou a trestněprávní. Narůstá poptávka po dluhovém poradenství osob, které nejsou sami dlužníky, ale jsou manželi dlužníků. Proces se zadluženými uživateli je náročný na potřebné neustálé vzdělávání se poskytovatelů, náročná je též tato problematika i administrativně, kdy počet konzultací na jednoho klienta se pohybuje od pěti do deseti setkání. Pro poskytovatele je obtížné udržet a rozvíjet stávající kapacitu a kvalitu služby vzhledem k nedostatečnému financování. Dalším důvodem odmítnutí klientů je dle mého zjištění nedostatečná kapacita dluhových poraden. Občas dochází i k odmítnutí klienta z důvodu nesplnění podmínky registrované cílové skupiny nebo z důvodu neposkytování takového typu poradenství, který zájemce požaduje a je proto v těchto případech informován o vhodné jiné poradně. V současnosti vzrůstá zájem o řešení sporů za pomoci mediace. Většímu využívání této metody brání její zpoplatnění, pro některé uživatele je z tohoto důvodu nedostupná.

Respondenti uvedli, že v současné době jsou jednotlivé specializace odbornými poradnami pokryty, pouze počet poraden v oblasti dluhového poradenství kapacitně nepostačuje a je nutné stávající kapacitu navýšit. Dále bylo zjištěno, že se jednotlivé specializace někdy částečně překrývají, což by mělo vyřešit definování minimální sítě poskytovaných sociálních služeb, které zatím ve správním obvodu města chybí. Definování této sítě je prioritní aktivitou v akčním plánu pro letošní rok. Definice minimální sítě sociálních služeb budou postupně stanovovány ve všech šesti poradenských skupinách a bude k ní využito studií potřebnosti, dílčích analýzy, šetření a ukazatele poskytování sociálních služeb.

Z odpovědí respondentů vyplynulo, že je třeba do budoucna více se soustředit na problematiku osob znevýhodněných na trhu práce a problematiku poraden pro osoby s psychiatrickým onemocněním. Podporované zaměstnávání osob je významným nástrojem pomoci pro výše uvedené znevýhodněné cílové skupiny uživatelů při jejich návratu se na trh práce, což je ve svém důsledku stěžejním bodem pro zamezení jejich sociálního vyloučení a pro úspěšnou integraci. Vzájemná konkurence mezi poskytovateli je dle respondentů spíše motivačním prvkem a má za cíl zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb, které vede v konečném důsledku k větší šanci při získávání finančních prostředků z dotačních programů. Komunikační partneři se vyjadřovali v odpovědích stejně jako autoři Šedivý a Medlíková (2011), kteří uvádějí, že nad konkurencí se dá vítězit těmito aspekty: být známý, transparentní, jedinečný a výjimečný. Komunikační partneři nezmínili v rozhovorech žádnou nevýhodu spolupráce se zadavatelem. Vzájemná součinnost je nastavena na bázi partnerství nikoliv na vztahu podřízenosti a nadřízenosti a spolupracující subjekty mají společné zájmy. Tím, že jsou obě strany zapojeny do komunitního plánování a úzkou spoluprací při účasti v pracovních skupinách jsou motivovány kvalitními výstupy, kterým je efektivní systém sociálních služeb, je vzájemná spolupráce oproštěna od vzájemné nedůvěry. Společným cílem obou stran je uživatel, který je informován o svých právech a povinnostech, rozumí své situaci a dokáže se aktivně podílet na jejím řešení. NNO chápou tu situaci, že jde zadavateli o funkční a komplexní celek poskytovaných sociálních služeb ve správním obvodu města, nelze proto preferovat jednotlivou

organizaci na úkor jiné. Organizace kladně hodnotí pravidla zadavatele při žádosti o dotační tituly s jednotným postupem daným pravidly dotačního programu města, který je transparentní, přehledný a funkční. Vše je dohledatelné na webových stránkách města od vypsaných výzev až po usnesení rady města či zastupitelstva.

Sociální poradenství se zaměřuje na osoby, které nejsou schopny aktuálně řešit svoje problémy prostřednictvím vlastních přirozených zdrojů. Sociální, zdravotní a kulturní situace limituje a komplikuje jejich možnosti uplatnění ve společnosti, sociální fungování a může vést ke krizi či jejímu prohlubování. Pro poskytovatele sociálních služeb je proto nutné zhodnocení přínosu své intervence, zjišťování a reagování na zpětnou vazbu ze strany uživatelů. Správně vyhodnocené poskytnutí poradenské služby přináší možnost zvýšení její kvality. Jak bylo výzkumem zjištěno, všichni poskytovatelé sociálních služeb vyhodnocují svou činnost prostřednictvím plnění Standardů kvality sociálních služeb dle vyhlášky MPSV ČR č. 505/2006 Sb. Na základě výzkumu mohu konstatovat společně s autorkou Dvořáčkovou (2012), že standardy kvality umožňují objektivní zjištění, zda je stanovený standard naplňován. Jak se vyjádřili v rozhovorech respondenti, umožňují jim standardy kvality porovnávat efektivitu u daných druhů služeb, jsou podnětem pro lepší uspokojování potřeb klientů a rozvíjejí pozitivní přístup k uživatelům služeb. Během rozhovorů jsem zjistila, že poskytovatelé využívají k vyhodnocení kvality poskytovaných služeb kvalitativní (např. úroveň spokojenosti) i kvantitativní znaky (např. frekvence návštěv). Základem je vyhodnocování jednotlivých konzultací a intervencí, hodnocení plnění sestavených individuálních plánů nebo jsou uživateli vyplňovány dotazníky či se při osobních rozhovorech zjišťuje celkový přínos poskytnuté sociální služby. Každé zařízení si definuje a konkretizuje svá kritéria s ohledem na vlastní podmínky, cílovou skupinu a další specifické skutečnosti.

Na podkladě rozhovorů s komunikačními partnery souhlasím s autory Čevelou, Kalvachem a Čevelovou (2012), kteří uvádějí, že kvalitu sociálních služeb je nutné hodnotit především podle vyřešení daného problému a spokojenosti klienta. Zároveň je nutné konstatovat, že se poskytování sociálních služeb odehrává v určité společensko-ekonomické situaci, které se musí poskytování sociálních služeb přizpůsobovat.

6 Závěr

Hlavním cílem mé bakalářské práce bylo zmapování spolupráce odboru sociálních věcí Magistrátu města České Budějovice a nestátních neziskových organizací v oblasti poskytování sociální služby odborného sociálního poradenství prostřednictvím dvou výzkumných otázek. Výsledkem je zjištění, zda má Magistrát města České Budějovice zpracován informační systém pro uživatele odborného sociálního poradenství a zda jsou poskytovatelé této sociální služby aktivně informováni zadavatelem o možnostech vzájemné spolupráce.

Podmínkou pro efektivní poskytování služeb uživateli je kvalitní zjišťování potřeb uživatele, kdy se výsledný efekt projevuje v sociálním začlenění uživatelů a prevencí sociálního vyloučení. Z výzkumu vyplynulo, že uživatelé i případní zájemci sociálních služeb jsou ve správním obvodu obce s rozšířenou působností České Budějovice aktivně informováni pomocí nástrojů public relations, které jsou detailně rozpracovány v „Komunikační strategii projektu „Implementace RPSS ČB“. Tato strategie významným způsobem ovlivňuje úspěšnost jednotlivých aktivit, procesů a celkovou efektivitu projektů. Vzhledem k tomu, že informování veřejnosti je jednou z klíčových aktivit plánování sociálních služeb v regionu, je této problematice věnována mimořádná pozornost. Neustálým vyhodnocováním vhodných možností zapojování veřejnosti do komunitního plánování je nenásilnou formou zvyšováno její povědomí o nabídce sociálních služeb v regionu. Cíle a záměry uživatelů mají při komunitním plánování stejnou váhu jako cíle a záměry zadavatelů a poskytovatelů. Vyhledávání, oslovení a zapojování uživatelů do práce na komunitním plánu je nenahraditelná možnost, jak zjistit poptávku po sociálních službách, jak získat informace o kvalitě poskytovaných služeb a jak objevit mezery v jejich nabídce.

Druhou výzkumnou otázkou bylo zjištěno, že základem aktivní spolupráce mezi zadavatelem a poskytovateli je dlouhodobé, cílené plánování sociálních služeb v regionu, které vyústilo do strategických plánovacích dokumentů. Odbor sociálních věcí zaštiťuje za zadavatele základní dokument, kterým je „Rozvojový plán sociálních služeb České Budějovice 2013 - 2018“. Tento plán je rozpracován do dvouletého implementačního plánu, který úzce navazuje na rámcový základní dokument

a implementuje jej do praxe. Každoroční vyhodnocování plánu a vytváření jednoletého Akčního plánu pro každý rok zajišťuje kontinuálnost celého procesu plánování sociálních služeb. Proces plánování sociálních služeb ve SO ORP ČB je základem pro jejich efektivní poskytování, o čemž svědčí i ta skutečnost, že krajské zastupitelstvo schválilo v dubnu 2015 finanční dotaci na městský projekt za účelem udržení nastavených postupů plánování a jeho organizaci, monitorování a vyhodnocení aktuálního akčního plánu služeb a přípravu plánu pro rok 2016. Veškeré projekty jsou postaveny na dobré spolupráci města s jednotlivými poskytovateli sociálních služeb. Snahou poskytovatelů z řad nestátních neziskových organizací spolupracujících se zadavatelem je vytváření komplexní sítě sociálních služeb. Tím, že jsou poskytovatelé z řad neziskových organizací aktivními účastníky komunitního plánování, členy jednotlivých pracovních skupin, mají své zástupce v sociální komisi města a zúčastňují se pravidelných setkávání členů triády a při akcích pořádaných zadavatelem, lze konstatovat, že je vzájemná součinnost nastavena na bázi partnerství nikoliv na vztahu podřízenosti a nadřízenosti. Základem je ta skutečnost, že spolupracující subjekty mají společný cíl, kterým je uživatel, který je informován o svých právech a povinnostech, rozumí své situaci a dokáže se aktivně podílet na jejím řešení. Sociální služby jsou oblastí, která se snaží reagovat pružně na situaci ve společnosti a stát musí nastavit vzniklým novým zjištěním zákonná pravidla. Na současnou situaci v této oblasti reflektuje zákonodárce připravovanou novelou zákona o sociálních službách, která bude, mimo jiné, jasně vymezovat proces utváření sítě sociálních služeb v závislosti na identifikovaných potřebách. Novela bude též řešit roli zadavatele a jeho odpovědnost zejména ve vztahu k této síti sociálních služeb.

Svou bakalářskou práci bych chtěla zakončit větou z projevu ministryně práce a sociálních věcí Michaely Marksové - Tominové, který přednesla při příležitosti přijetí „Národní strategie rozvoje sociálních služeb na rok 2015“. Tento výrok shrnuje cíle zadavatelů i poskytovatelů sociálních služeb, se kterým se lze ztotožnit ať už na úrovni celorepublikové, ale i komunální. *„V sociálních službách máme jasné priority, kterými jsou dostupnost, kvalita poskytovaných služeb a transparentnost financování. Veřejnost musí být informována o tom, kde a jak sociální služby pomáhají“.*

7 Seznam použitých zdrojů

Monografie

BAČUVČÍK, R. *Marketing neziskových organizací*. 1. vyd. Zlín: VeRBuM, 2010. 190 s. ISBN 978-80-87500-01-9.

BACHMANN, P. *Transparentnost organizací občanské společnosti*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2012. ISBN 978-80-7435-235-5.

BOUKAL, P. *Nestátní neziskové organizace (teorie a praxe)*. 1. vydání. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, Oeconomica, 2009. 304 s. ISBN 978-80-245-1650-9.

ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. 264 s. ISBN 978-80-262-0027-7.

ČEVELA, R., KALVACH, Z., ČEVELOVÁ, L. *Sociální gerontologie. Úvod do problematiky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. 264 s. ISBN 978-80247-3901-4.

DOHNALOVÁ, M. *Sociální ekonomika v evropeizaci českého hospodářství*. 1. vyd. Praha: Studie Národohospodářského ústavu J. Hlávky č. 9, 2006. 123 s. ISBN 978-80-86729-31-1.

DVOŘÁČKOVÁ D. *Kvalita života seniorů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. 112 s. ISBN 978-80-247-4138-3.

FOTR J., VACÍK E., SOUČEK I, ŠPAČEK M., HÁJEK S. *Tvorba strategie a strategické plánování*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. 384 s. ISBN 978-80-247-3985-4.

FRANCOVÁ, H., NOVOTNÝ, A. *Sociální politika v základech*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. 185 s. ISBN 978-80-7387-125-3.

FTOREK, J. *Public relations a politika. Kdo a jak řídí naše osudy s naším souhlasem*. 1. vyd. Praha: Grada. 2010. 192 s. ISBN 978-80-247-3376-0.

- HAVRDOVÁ, Z. *Organizační struktura v sociálních službách jako předmět výzkumu*. Praha. 2011. Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy. ISBN 978-80-87398-15-9.
- GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2010. 2. vyd. 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0.
- HEGER, V. *Komunikace ve veřejné správě*. Praha: Grada, 2012. 1. vyd. 256 s. ISBN 978-80-247-3779-9.
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.
- HYÁNEK V. *Neziskové organizace: teorie a mýty*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, 2011. 132 s. ISBN 978-80-2105651.
- HYÁNEK V., PROUZOVÁ Z., ŠKARABELOVÁ S. a kol.: *Neziskové organizace ve veřejných službách*. 1. vydání. Brno. Masarykova univerzita, ekonomicko-správní fakulta, 2007. 292 s. ISBN 978-80-210-4423-4.
- CHLOUPKOVÁ, S. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. Praha: Grada, 2013. 1. vyd. 126 s, 2013. ISBN 978-80-247-4678-4.
- JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Praha: Portál, 2007. 288 s. ISBN 978-80-7367-269-0.
- KAHOUN, V. et. al. *Sociální zabezpečení: vybrané kapitoly*. 2. vyd. Praha: Triton, 2013. 468 s. ISBN 978-80-7387-733-0.
- KOPECKÝ, L. *PUBLIC RELATIONS Dějiny – teorie – praxe*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. 240 s. ISBN 978-80247-4229-8.
- KOPECKÝ, M. *Právní postavení obcí a krajů: základy komunálního práva*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010. 377 s. ISBN 978-80-7357-561-8.
- KRÁLOVÁ, J. – RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2007*. 1. vyd. Olomouc: Anag, 2007. 350 s. ISBN 978-80-7263-405-7.
- KOUDELKA, Z. *Samospráva*. Praha: Linde, 2007. 399 s. ISBN 978-80-7201-665-5.

- KOUDELKA, Z., ONDRUŠ, R., PRŮCHA, P. *Zákon o obcích – komentář*. 4. vyd. Praha: Linde, 2009. 486 s. ISBN 978-80-7201-760-7.
- MALÍK HOLASOVÁ, M. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. 160 s. ISBN 978-60247-4315-8.
- MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 271 s. ISBN 978-807367-386-0.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2013. 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4.
- MATOUŠEK, O. a kol: *Sociální služby:legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, 1. vyd. Praha : Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MATOUŠEK O. et. al. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 196 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- MOLEK, J. *Řízení organizací sociálních služeb – vybrané problémy*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2011. 254 s. ISBN 978-80-7416-083-7.
- PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. 2. aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Aspi, 2007. 179 s. ISBN 978-80-7357-255-6.
- RAKUŠANOVÁ, P., STAŠKOVÁ, B. *Organizovaná občanská společnost v České republice*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2007. 116 s. ISBN 978-80-86946-22-1.

REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. 167 s. ISBN 978-80-247-3006-6.

SKOVAJSA, M. *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. 376 s. ISBN 978-80-7367-681-0.

SMÉKALOVÁ, E. *Sociální služby – úvod do tématu pro studenty psychologie*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. 63 s. ISBN 978-80-244-2929-8.

STEJSKAL, J., KUVÍKOVÁ H., MAŤÁTKOVÁ K. *Neziskové organizace – vybrané problémy ekonomiky*. 1. vyd. Wolters Kluwer ČR. 2012. 172 s. ISBN 978-80-7357-973-9.

ŠEDIVÝ, M., MEDLÍKOVÁ, O. *Public relations, fundraising a lobbying pro neziskové organizace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. 144 s. ISBN 978-80247-4040-9.

ŠVESTKOVÁ, R., EISERTO VÁ, J. *Problematika nestátních neziskových organizací ve vztahu ke zdravotně sociální oblasti*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2012. ISBN 978-80-7394-359-2.

TOMEŠ, I. *Sociální politika, sociální služby a sociální práce*. In: *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-807367331-4.

TOMEŠ, I. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010. 440 s. ISBN 978-80-7367-680-3.

Internetové zdroje

ASOCIACE NESTÁTNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ JIHOČESKÉHO KRAJE. [online]. [cit. 2014-10-280]. Dostupné z:
<http://annojihoceskykraj.blog.cz/1410/co-je-nevladni-neziskova-organizace>

ASOCIACE NESTÁTNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ JIHMORAVSKÉHO KRAJE.[online]. [cit. 2014-11-10].

Dostupné z:<http://www.annojmk.cz/sites/all/files/pravni-poradenstvi/pruvodce-novym-obcanskym-zakonikem-pro-nno-2014.pdf>

ASOCIACE POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR. [online]. 2014 [cit. 2014-10-07]. Dostupné z: <http://www.apsscr.cz/cz/asociace/aktuality/?page=3>

ČESKÁ STRANA SOCIÁLNĚ DEMOKRATICKÁ. Národní strategie má sjednotit rozvoj sociálních služeb v ČR. [online]. [cit. 2015-02-22]. Dostupné z: <http://www.cssd.cz/media/tiskove-zpravy/narodni-strategie-ma-sjednotit-rozvoj-socialnich-sluzeb-v-cr/>

ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. MPSV. [online]. [cit. 2014-10-25]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/10768/QF_document_100707_CZ_korekce.pdf

ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. MPSV. Standardy kvality sociálních služeb: výkladový sborník pro poskytovatele. Praha, 2008. [online]. [cit. 2014-10-28]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf.

ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. MPSV. Standardy kvality sociálních služeb: příručka pro uživatele. Praha, 2008. [online]. [cit. 2014-10-28]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf

ČESKO. 2006. Zákon č. 108/2006 ze dne 31. března 2006 o sociálních službách. In: Sbírnka zákonů České republiky, 2006. částka 37, s. 1257-1360. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/hledani?text=108%2F2006>

ČESKO, 2012: Zákon č. 89 ze dne 3. února 2012 občanský zákoník. In: Sbírnka zákonů České republiky, 2012, částka 33, s. 1026–1368. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirkazakonu/SearchResult.aspx?q=2012&typeLaw=zakon&wh at=Rok&stranka=16>

ČESKO, 2012: Zákon č. 90 ze dne 25. ledna 2012 o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích). In: Sbírka zákonů České republiky, 2012, částka 34, s. 1370–1488. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2012&typeLaw=zakon&what=Rok&stranka=16>

ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. MPSV. Stručný průvodce zákonem o sociálních službách.[online]. [cit. 2014-10-10]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/3222/zlom170x170web.pdf>

ČSÚ. Český statistický úřad [online]. [cit. 2014-11-05]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/20537170/3102.pdf/93968050-707d-4252-8d1f-deecaa68fb7?version=1.0>

EPRAVO.CZ. Nadační fond podle nového občanského zákoníku. [online]. [cit. 2015-15-12]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/nadacni-fond-podle-noveho-obcanskeho-zakoniku-94584.html>

EUROSKOP. Projev u příležitosti 20. výročí revoluce. [online].[cit. 2014-12-12]. Dostupné z: <https://www.euroskop.cz/38/14413/clanek/projev-vaclava-havla-u-prilezitosti-20-vyroci-revoluce>

MĚSTO ČESKÉ BUDĚJOVICE Rozvojový plán sociálních služeb. Průvodce sociální oblastí města České Budějovice 2015. [online].[cit. 2014-12-22]. Dostupné z: <http://rpss.c-budejovice.cz/cz/dokumenty/stranky/pruvodce-socialni-oblasti-mesta-ceske-budejovice-2015.aspx>

MĚSTO ČESKÉ BUDĚJOVICE. Akční plán RPSS pro rok 2015. [online]. [cit. 2014-02-05]. Dostupné z: <http://rpss.c-budejovice.cz/cz/dokumenty/stranky/akcni-plan-rpss-pro-rok-2015.aspx>

MĚSTO ČESKÉ BUDĚJOVICE. Komunikační strategie Implementace RPSS. [online].[cit. 2014-12-15]. Dostupné z: <http://rpss.c-budejovice.cz/cz/dokumenty/stranky/komunikacni-strategie-rpss.aspx>

MĚSTO ČESKÉ BUDĚJOVICE. Organizační řád Magistrátu města České Budějovice. [online]. [cit. 2014-12-12]. Dostupné z:

http://www.c-budejovice.cz/cz/magistrat/odbory/Documents/org_rad_priloha_1_2.pdf

MĚSTO ČESKÉ BUDĚJOVICE. Rozvojový plán sociálních služeb České Budějovice [online]. [cit. 2014-10-27]. Dostupné z:

<http://rpss.c-budejovice.cz/cz/dokumenty/stranky/rozvojovy-plan-socialnich-sluzeb-ceske-budejovice.aspx>

MĚSTO ČESKÉ BUDĚJOVICE. Rozvojový plán sociálních služeb. Tiskové zprávy. [online]. [cit. 2014-11-22]. Dostupné z:

<http://rpss.c-budejovice.cz/cz/media/stranky/tiskove-zpravy.asp>

MPSV. Komunitní plánování – věc veřejná [online]. [cit. 2014-11-12]. Dostupné z:

<http://www.mpsv.cz/cs/847>

NEZISKOVKY. Statistika počtu nestátních neziskových organizací. [online]. [cit. 2014-11-15]. Dostupné z:

http://www.neziskovky.cz/clanky/511_538_543/fakta_neziskovky-v_statistika-poctu-neziskovych-organizaci/

RIS. Regionální informační servis. [online]. [cit. 2014-11-05]. Dostupné z:

<http://www.risy.cz/cs/krajske-ris/jihocesky-kraj/obce-s-rozsir-pusobnosti/>

SVĚT NEZISKOVEK [online]. 2014. roč. 6, no. 3 [cit. 2014-11-14]. ISSN 1803-8824.

Dostupné z:

http://www.neziskovky.cz/clanek/1443/509_608_611/infosluzby_svet_neziskovek_svet_neziskovek_archiv/archiv-2009-2010/

SVĚT NEZISKOVEK [online]. 2014. roč. 6, no. 4 [cit. 2014-11-15]. ISSN 1803-8824.

Dostupné z:

http://www.neziskovky.cz/clanek/1443/509_608_611/infosluzby_svet_neziskovek_svet_neziskovek_archiv/archiv-2009-2010/

8 Přílohy

Příloha č. 1

Administrativní mapa SO ORP ČB

Příloha č. 2

Organizační struktura Magistrátu města České Budějovice

Příloha č. 3

Organizační struktura procesu plánování sociálních služeb České Budějovice

Příloha č. 4

Komunikační strategie projektu Implementace RPSS ČB

Příloha č. 5

Vybraní poskytovatelé z řad NNO

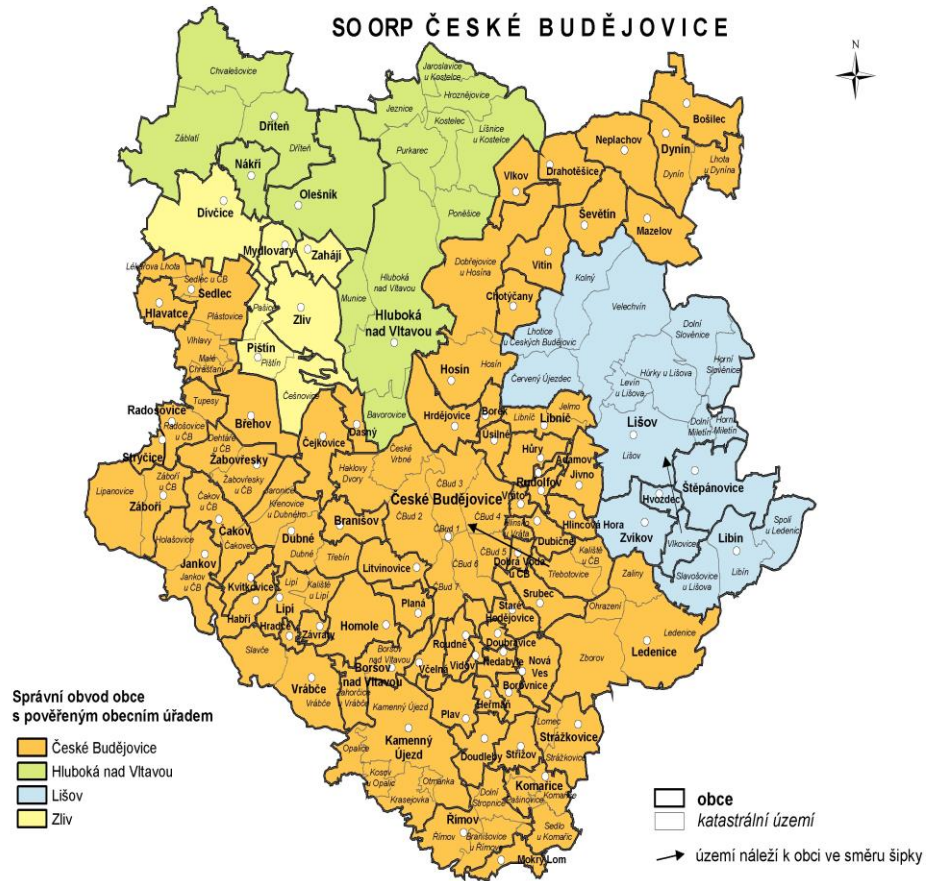
Příloha č. 6

Osnova rozhovoru s komunikačními partnery z MM ČB

Příloha č. 7

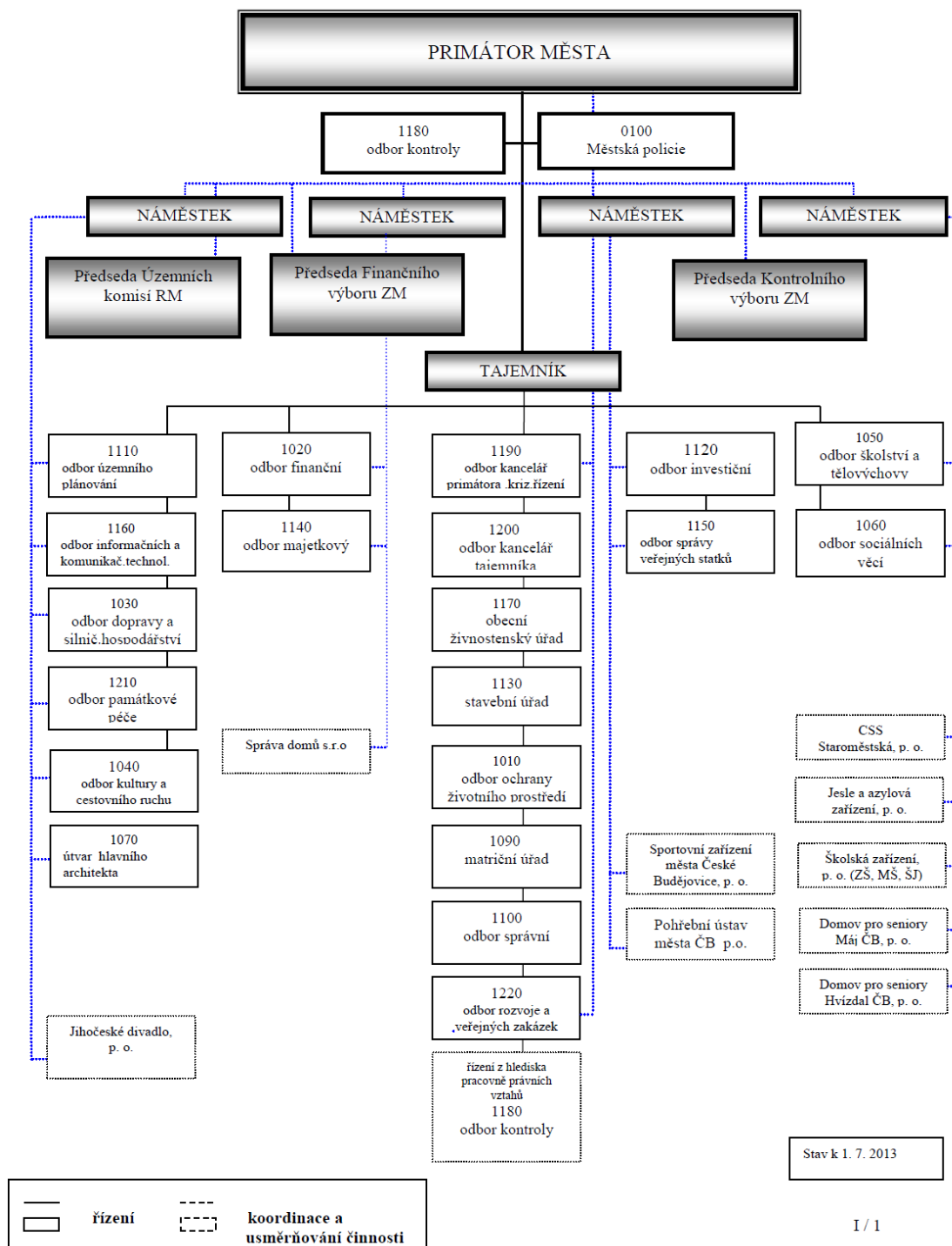
Osnova rozhovoru s komunikačními partnery z NNO

Příloha č. 1 Administrativní mapa SO ORP ČB



Zdroj: ČSÚ, 2012

Příloha č. 2 Organizační struktura Magistrátu města Č. Budějovice

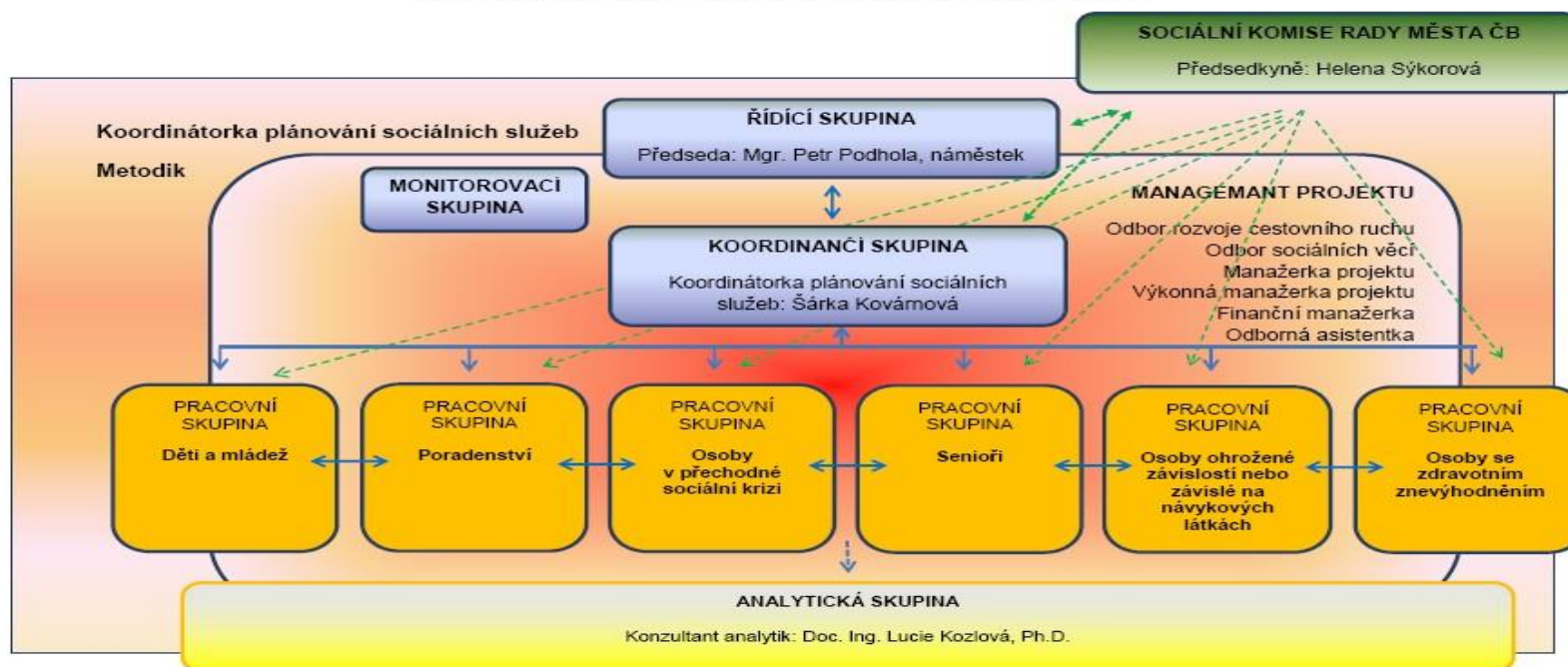


Zdroj: www.c-budejovice.cz, 2015

Příloha č. 3 Organizační struktura procesu plánování sociálních služeb České Budějovice

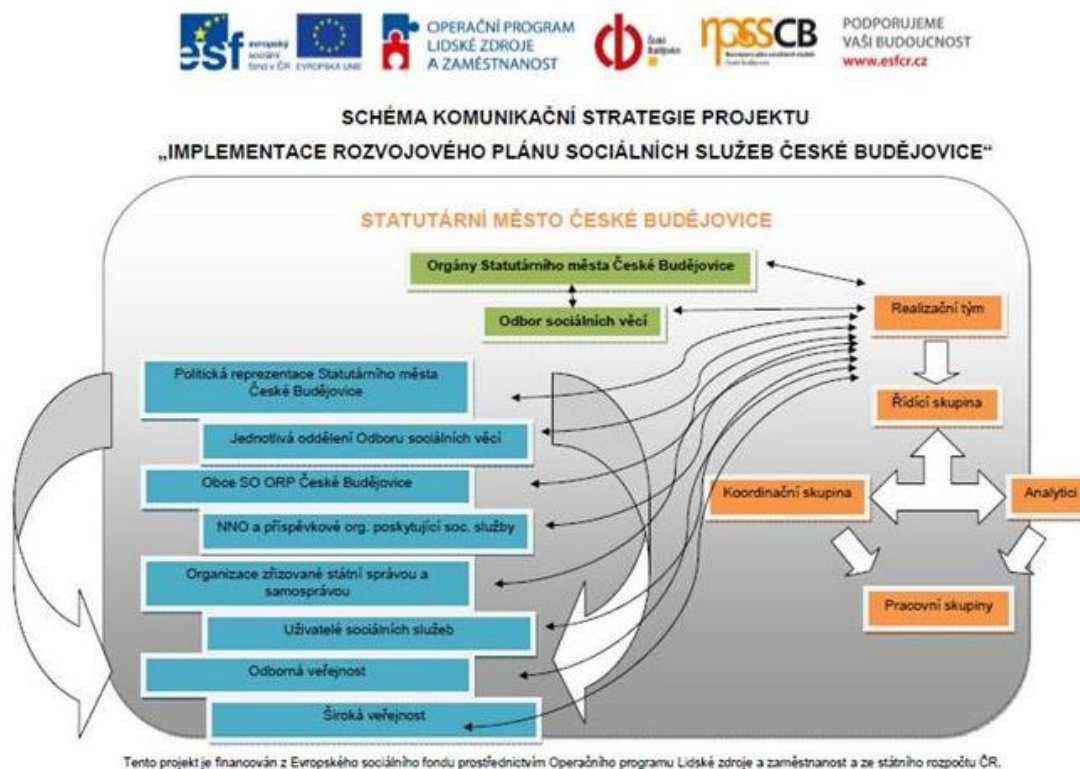


ROZVOJOVÝ PLÁN SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČESKÉ BUDĚJOVICE



Zdroj: www.c-budejovice.cz, 2015

Příloha č. 4 Schéma komunikační strategie projektu „Implementace rozvojového plánu sociálních služeb České Budějovice“



Zdroj: Oficiální stránky Statutárního města České Budějovice, 2015

Příloha č. 5 Vybraní poskytovatelé z řad NNO

(zpracováno dle Registru poskytovatelů sociálních služeb, 2015)

Poskytovatel č. 1

Zařízení poskytovatele:	Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s.
Kontakt:	Riegrova 1756/51, 370 01 České Budějovice
Webové stránky:	www.jihoceskarozvojova.cz
Činnost: Odborné sociální poradenství v těchto problematikách: dluhová, bytová, pracovní právní, majetkoprávní, rodinná, spotřebitelská aj. Posláním občanské poradny je pomoci klientům lépe se orientovat v jejich právech a povinnostech, aby dokázali efektivně vyjádřit své potřeby a právní a ve spolupráci s občanskou poradnou nebo prostřednictvím sítě dostupných služeb našli řešení své situace.	
Cílová skupina klientů: oběti trestné činnosti, osoby se zdravotním postižením, osoby v krizi, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, rodiny s dítětem/děťmi, senioři	

Poskytovatel č. 2

Název poskytovatele:	THEIA – krizové centrum o.p.s.
Zařízení poskytovatele:	THEIA – Odborná pomoc
Kontakt:	Mánesova 11/3b, 370 01 České Budějovice
Webové stránky:	www.theia.cz
Činnost: Odborné sociální poradenství poskytované zejména pro osoby v krizi, oběti trestné činnosti nebo domácího násilí.	
Cílová skupina klientů: děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy, oběti domácího násilí, oběti obchodu s lidmi, oběti trestné činnosti, osoby komerčně zneužívané, osoby v krizi, rodiny s dítětem/děťmi, senioři	

Poskytovatel č. 3

Název poskytovatele:	Diecézní charita České Budějovice
Zařízení poskytovatele:	Poradna Eva pro ženy a dívky v nouzi
Kontakt:	Riegrova 1756/51, 370 01 České Budějovice
Webové stránky:	www.dchcb.cz
<p>Činnost: Odborné sociální poradenství poskytované ženám a dívkám od 16 let při řešení nepříznivé životní situace (týkající se např. bydlení, zaměstnání, rodiny, dluhové problematiky, aj.), poradenství v oblasti sociálně právní a právní, pomoc při uplatňování práv a při obstarávání osobních záležitostí (vyjednávání v zájmu klienta, pomoc s listinami), zprostředkujeme další navazující odborné služby).</p> <p>Cílová skupina klientů: oběti domácího násilí, oběti obchodu s lidmi, osoby bez přístřeší, osoby s chronickým dušením onemocnění, osoby v krizi, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, etnické menšiny, imigranti a azylanti</p>	

Poskytovatel č. 4

Název poskytovatele:	in IUSTITIA, o.p.s.
Zařízení poskytovatele:	in IUSTITIA, o.p.s. Poradna Justýna Brno
Kontakt:	Senovážné nám. 248/2, 370 01 České Budějovice
Webové stránky:	www.in-ius.cz
<p>Činnost: Odborné sociální poradenství poskytované imigrantům a azylantům, obětem trestné činnosti, osobám bez přístřeší, osobám žijícím v sociálně vyloučených komunitách, osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem ohroženy, etnické menšiny</p> <p>Cílová skupina klientů: imigranti a azylanti, oběti trestné činnosti, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy</p>	

Poskytovatel č. 5

Název poskytovatele:	Středisko pro rodinu a mezilidské vztahy a linka důvěry
Zařízení poskytovatele:	Středisko pro rodinu a mezilidské vztahy
Kontakt:	Nádražní 105/47, 370 01 České Budějovice
Webové stránky:	www.rodinnaporadnacb.cz
<p>Činnost: Ambulantní poradenská, diagnosticko-terapeutická služby a mediace, vše zaměřené na řešení problémů v rodinných a partnerských vztazích, stejně tak i u osobních a mezilidských problémů občanů. Nabídka širokého komplexu poradenských služeb pro náhradní rodinnou péči.</p> <p>Cílová skupina klientů: děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy, oběti domácího násilí, osoby bez přístřeší, osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách, osoby s chronickým duševním onemocněním, osoby s chronickým onemocněním, osoby s jiným zdravotním postižením, osoby s tělesným postižením, osoby se zdravotním postižením, osoby se zrakovým postižením, osoby v krizi osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, pachatelé trestné činnosti, rodiny s dítětem/děťmi, senioři, etnické menšiny</p>	

Poskytovatel č. 6

Název poskytovatele:	Občanské sdružení
Zařízení poskytovatele:	Adiktologická poradna PREVENT
Kontakt:	Fr. Ondříčka 1088/2, 370 11 České Budějovice
Webové stránky:	www.os-prevent.cz
<p>Činnost: Odborné sociální poradenství v problematice návykových látek (včetně alkoholu), gamblingu a závislostí, rodinné poradenství, zprostředkování návazné péče a léčby, podpůrné skupiny pro abstinující uživatele.</p> <p>Cílová skupina klientů: osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách</p>	

Poskytovatel č. 7

Název poskytovatele:	Tichý svět, o.p.s.
Zařízení poskytovatele:	Tichý svět, o.p.s. – Poradna
Kontakt:	Čečova 625/26, České Budějovice
Webové stránky:	http://www.tichysvet.cz
Činnost: Cílem poskytovatele sociální služby je zapojení osob se sluchovým postižením do běžné společnosti a jejich podpora v životě. To vše prostřednictvím odborného sociálního poradenství	
Cílová skupina klientů: osoby s kombinovaným postižením, osoby se sluchovým postižením	

Poskytovatel č. 8

Název poskytovatele:	Budějovice, o.p.s.
Zařízení poskytovatele:	Komunitní centrum Máj
Kontakt:	Roudenská 485/18, 370 01 České Budějovice
Webové stránky:	www.tyflokabinet-cb.cz
Činnost: Poskytnutí sociální služby odborného sociálního poradenství nevidomým, zrakově či jinak zdravotně znevýhodněným osobám a seniorům v terénní i ambulantní formě s cílem dosažení jejich maximální soběstačnosti a nezávislosti.	
Cílová skupina klientů: osoby s jiným zdravotním postižením, osoby s kombinovaným postižením, osoby se zdravotním postižením, osoby se zrakovým postižením	

Příloha č. 6 Osnova rozhovoru s komunikačními partnery z MM ČB

1. Jakým způsobem vybíráte ke spolupráci vhodné nestátní neziskové organizace poskytující sociální službu odborného sociálního poradenství?
2. Jaké musí případní zájemci ze strany NNO splnit podmínky, aby měly možnost spolupracovat s MM ČB a být zařazeni do komunitního plánu?
3. Jakým způsobem probíhá dotační proces města České Budějovice na podporu sociálních služeb?
4. Jakým způsobem probíhá vyhodnocování vzájemné spolupráce?
5. Podporujete spolupracující neziskové organizace i jiným než finančním způsobem?
6. Jakým způsobem probíhá kontrola využití prostředků na činnost neziskových organizací?
7. Jakým způsobem informujete zájemce o možnosti využití sociální služby odborného sociálního poradenství u konkrétní organizace?
8. Jaká oblast odborného sociálního poradenství je uživateli v současnosti nejvíce vyhledávána?
9. Chybí ve správním obvodu města České Budějovice nějaká z oblastí odborného sociálního poradenství?
10. Jakým způsobem je zajištěna ve SO ORP ČB minimální síť poskytovaných sociálních služeb pro všechny cílové skupiny uživatelů tak, aby se některé sociální služby vzájemně nepřekrývaly a jiné nechyběly?
11. Jsou občané aktivně informováni o nabídce sociálních služeb ve správním obvodu města České Budějovice?
12. Máte zájem o vytvoření určitého konkurenčního prostředí i v oblasti NO?
13. V čem podle Vašich zkušeností spočívá výhoda spolupráce s neziskovými organizacemi?
14. Jaké silné a slabé stránky má v SO ORP oblast odborného sociálního poradenství, jak vidíte další směřování této služby?

Příloha č. 7 Osnova rozhovoru s komunikačními partnery z NNO

1. Spolupracujete s Magistrátem města České Budějovice v oblasti poskytování sociální služby odborného sociálního poradenství?
2. Z jakého důvodu s MM ČB spolupracujete či naopak nespolupracujete?
3. V případě, že s MM ČB nespolupracujete, projevíli jste o vzájemnou spolupráci zájem a z jakého důvodu k ní nedošlo?
4. Jakým způsobem a jak často probíhá vyhodnocování spolupráce s MM ČB?
5. Jste se vzájemnou spoluprací s MM ČB spokojeni, jsou akceptovány vaše případné připomínky a náměty na zlepšení spolupráce?
6. Jakým způsobem žádáte MM ČB o finanční prostředky z dotačních programů?
7. Poskytuje vám MM ČB i jinou podporu než finanční, v případě kladné odpovědi – o jakou podporu se jedná?
8. Jakým způsobem se uživatelé nejčastěji o vámi poskytovaných sociálních službách dozvídají?
9. Museli jste také případné zájemce odmítnout a z jakých důvodů k tomu nejčastěji docházelo?
10. Máte zpětnou vazbu ze strany uživatelů ohledně výsledků poskytování vaší služby?