

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Ekonomická fakulta

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2013

Marie Broukalová

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
KATEDRA STRUKTURÁLNÍ POLITIKY EU A ROZVOJE
VENKOVA

Studijní program: B 6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Řízení a ekonomika podniku

Řízení služeb ve vybrané neziskové organizaci

Vedoucí bakalářské práce:

doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová

Autorka:

Marie Broukalová

České Budějovice 2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Marie BROUKALOVÁ**
Osobní číslo: **E10200**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Řízení a ekonomika podniku**
Název tématu: **Řízení služeb ve vybrané neziskové organizaci**
Zadávací katedra: **Katedra strukturální politiky EU a rozvoje venkova**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Bakalářská práce je zaměřena na analýzu zvolené neziskové organizaci, z hlediska procesu a kvality poskytování služeb. Dílčí cíle se zabývají rozborem vztahů se zákazníky v organizaci s důrazem na nalezení vhodných doporučení a dále pak zjištěním požadavků zákazníků a jejich komparace s kapacitami vybrané neziskové organizace. Hlavním cílem pak bude návrh určitých zlepšení v řídicích procesech a ve financování v organizaci, které povedou ke zkvalitnění poskytovaných služeb a k zajištění efektivnosti.

Metodika práce:

1. Studium odborné literatury se zaměřením na danou problematiku
2. Historie a současného vývoje organizace, včetně analýzy procesu a kvality poskytování služeb
3. Rozbor vztahů se zákazníky a jejich požadavky
4. Zhodnocení řízení
5. Návrh určitého zlepšení v řízení a vhodných doporučeních


Rámcová osnova:

1. Úvod, 2. Literární rešerše, 3. Cíl a hypotézy práce, 4. Metody a materiál (praktická část), 5. Výsledky a diskuze, 6. Návrhy a opatření, 7. Závěr (hypotézy, cíl), 8. Summary, 9. Přehled použité literatury, 10. Přílohy.


Rozsah grafických prací: dle potřeby
Rozsah pracovní zprávy: 40 - 50 stran, dle možností
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická
Seznam odborné literatury:

BOUKAL, P., VÁVROVÁ, H., NOVOTNÝ, J. *Ekonomika a řízení neziskových organizací : pracovní sešit*. Oeconomica, Praha 2003.
DOHNAL, J. *Řízení vztahů se zákazníky: procesy, pracovníci, technologie*. 1. vyd., dotisk 2004, Grada Publishing, Praha 2002. 161 s. ISBN 80-247-0401-3.
DUBEN, R. *Neziskový sektor v ekonomice a společnosti*. 1. vyd. Codex, Praha 1996, 372 s. ISBN 80-85963-19-1.
HANNAGAN, T., NOVOTNÁ J. *Marketing pro neziskový sektor (Marketing for the non-profit sector)*. 1. vyd. Management Press, Praha 1996. 205 s. ISBN 80-85943-07-7.
MCLEISH, B. J. *Marketign strategies for non-profit organizations : winning in the age of the elusive donor*. 2. vyd. John Wiley and Sons Ltd., London 2010. ISBN 978-0-470-52981-2.
STORBACKA, K., LEHTINEN, J. *Řízení vztahů se zákazníky : (customer relationship management)*. překlad Bohumila Sedloňová, 1. vyd. Grada Publishing, Praha 2002, s. 167. ISBN 80-7169-813-X.
SAMUELSON, A.; NORDHAUS, D. *Ekonomie*. Svoboda, Praha 1995. 1011 s. ISBN 80-7201-012-3.

Vedoucí bakalářské práce: **Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová**
Katedra strukturální politiky EU a rozvoje venkova
Konzultant bakalářské práce: **Ing. Veronika Humlerová**
Katedra strukturální politiky EU a rozvoje venkova
Datum zadání bakalářské práce: **10. února 2012**
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2013**


doc. Ing. Ladislav Holínek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
L.S.
21.3.2012 12:49
070 DE ČESKÉ BUDĚJOVICI


doc. Ing. Eva Cudlínová, CSc.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 19. března 2012

Prohlášení

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské/diplomové práce, a to - v nezkrácené podobě/v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Ekonomickou fakultou - elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích 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 dne 9. dubna 2013

.....

Marie Broukalová

Poděkování

Děkuji vedoucí práce doc. Dr. Ing. Dagmar Škodové Parmové a své konzultace Ing. Veronice Humlerové za odborné vedení a praktické připomínky pro zpracování bakalářské práce.

Zároveň bych chtěla poděkovat Ivaně Entlicherové, ředitelce Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor, za poskytnutí potřebných informací pro praktickou část této bakalářské práce.

Obsah

Obsah.....	1
1 Úvod.....	3
2 Literární rešerše	5
2.1 Neziskový sektor	5
2.1.1 Stručná historie neziskového sektoru v českých zemích	5
2.1.2 Neziskové organizace.....	6
2.1.3 Základní typologie neziskových organizací	7
2.1.4 Finanční řízení neziskových organizací	11
2.2 Služby	12
2.2.1 Kategorie mixu služeb.....	13
2.2.2 Analýza životního cyklu služby	17
2.2.3 Řízení služeb	18
2.3 Řízení vztahu se zákazníky (Customer Relationship Management)	19
2.3.1 Definice Customer Relationship Management (CRM).....	19
2.3.2 Zásady řízení vztahu se zákazníky	19
2.3.3 Fáze CRM a řízení znalostí	20
2.3.4 Výhody použití CRM.....	21
3 Metodika.....	23
4 Praktická část	25
4.1 Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor	25
4.1.1 SNN v ČR	26
4.1.2 Historie PC Tábor	27
4.1.3 Poslání PC Tábor.....	29
4.1.4 Cíle PC Tábor.....	29
4.1.5 Cílová skupina PC Tábor	30
4.1.6 Poskytované služby PC Tábor	31

4.1.7	Vykonávané činnosti PC	31
4.1.8	Struktura organizace PC Tábor	32
4.2	Financování Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor	34
4.2.1	Zdroje financování PC Tábor za rok 2012	34
4.2.2	Hospodaření PC Tábor za období 2009-2012	36
4.3	Dotazníkové šetření	38
4.4	Návrhy a doporučení	50
5	Závěr	54
	Summary	56
	Zdroje	57
7.1	Použitá literatura	57
7.2	Internetové zdroje	58
7.3	Ostatní zdroje	59
	Seznam obrázků, tabulek a grafů	61
	Obrázky	61
	Tabulky	61
	Grafy	61
	Seznam příloh	63

1 Úvod

V české ekonomice mají neziskové organizace velmi důležitou roli. Často jsou souhrnně označovány jako „třetí sektor“ z důvodu jejich pozice, která se nachází v prostoru mezi státem a trhem. Služby, jež tyto organizace zajišťují, jsou pro společnost prospěšné, ale zároveň jsou pro podnikatelský sektor nepřitažlivé a opomíjené.

V dnešní době existuje řada druhů neziskových organizací (např. církve, příspěvkové organizace, nebo občanská sdružení), společně je charakterizuje především úsilí o změnu chování a jednání člověka, včetně zlepšení kvality jeho života i změnu celé společnosti. Hlavní činností neziskových organizací je realizace jejich poslání, proto je důležité je stanovit konkrétně a reálně k podmínkám, ve kterých se organizace nachází. Úkolem řídicích pracovníků je pak transformovat poslání do dílčích cílů, kterých se snaží organizace dosáhnout zajištěním všech potřebných činností a poskytováním kvalitních služeb svým klientům.

Cíl bakalářské práce s názvem „Řízení služeb ve vybrané neziskové organizaci“ je zaměřen na analýzu zvolené neziskové organizace, z hlediska procesu a kvality poskytování služeb. Dílčí cíle práce se zabývají rozborem vztahů se zákazníky v organizaci s důrazem na nalezení vhodných doporučení a dále pak zjištěním požadavků zákazníků a jejich komparace s kapacitami vybrané neziskové organizace.

Hlavním cílem pak bude návrh určitých zlepšení v řídicích procesech a ve financování organizace, které povedou ke zkvalitnění poskytovaných služeb a k zajištění jejich efektivnosti.

Práce se skládá ze dvou částí. První teoretická část se zabývá charakteristikou neziskových organizací, vymezením termínu služba a definováním Customer Relationship Management. Tyto oblasti a další důležité pojmy jsou v této části rozebrány a podrobněji popsány. Druhá praktická část bakalářské práce krátce charakterizuje vybranou organizaci a její financování. Následuje výzkum kvality poskytovaných služeb v organizaci a konkrétní návrhy a připomínky.

Pro analýzu byla zvolena nezisková organizace „Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor“, které poskytuje odborné sociální poradenství osobám se sluchovým postižením a současně je i půjčovnou kompenzačních pomůcek a sluchadel. Organizace je společně s Poradenským centrem v Českých Budějovicích jediným poskytovatelem tohoto druhu služeb na jihu Čech.

Důvodem, zvolení tohoto tématu a organizaci, je zájem dozvědět se více o problematice neziskového sektoru a jeho fungování v praxi. Dále pak snaha pomoci zhodnotit kvalitu služeb v centru a poskytnout informace o získaných výsledcích s případnými návrhy na zlepšení.

Pro tuto bakalářskou práci jsou stanoveny tři hypotézy, které budou v závěru práce potvrzeny nebo vyvráceny.

- Zkoumaná nezisková organizace se potýká s nedostatkem finančních prostředků
- Členů Poradenského centra nepřibývá a počet ročně obslužených klientů stagnuje
- Vedení vybraného občanského sdružení zajišťuje svým členům individuální přístup a kvalitní služby

2 Literární rešerše

2.1 Neziskový sektor

Neziskový sektor společně s podnikovým a státním, neboli veřejným sektorem, tvoří národní hospodářství. Je to sektor institucionalizovaný, který obsahuje organizace vytvářející hodnoty přispívající společnosti a podílející se na výkonu národního hospodářství. (Bachmann, 2011)

Označit prostor mezi sektorem státu, sektorem trhu a občanem není jednoduché. V České republice se používá několik výrazů, které se navzájem významově překrývají. Jak veřejnosti, tak i odborníkům tato neustálená terminologie často způsobuje problémy v chápání neziskového sektoru.

Neziskový sektor bývá nazýván také synonymním termínem „třetí sektor“, což zvýrazňuje jeho pozici sektoru, který působí mezi státem a trhem. (Frič, Goulli, 2001) Zásadní roli hraje především tam, kde se nejsou ochotny zainteresovat státní ani podnikové organizace. Není řízen či kontrolován státem ani podniky, ale utváří se tzv. zdola, na základě potřeby a angažovanosti občanů. (Bachmann, 2011)

Můžeme se dále setkat s termíny „dobrovolnický sektor“, kde hlavní roli hraje dobrovolnická činnost, „nevládní sektor“ anebo „nezávislý sektor“, který naznačuje, že organizace funguje nezávisle na vládě. V poslední době se objevuje termín „občanský sektor“, kde vzniká propojenost mezi neziskovou organizací a občanskou společností. Zásadní rozdíl mezi organizacemi působícími v neziskovém sektoru a komerčními a ziskovými organizacemi je ten, že nemají za cíl vytvářet zisk a rozdělovat ho mezi společníky. (Frič, Goulli, 2001)

2.1.1 Stručná historie neziskového sektoru v českých zemích

Lidé se přirozeně spojovali do skupin, komunit, celků nebo stavů, a v důsledku tohoto sdružování je možné se již v dávné historii setkat s různými typy církevních organizací (kláštery, náboženská bratrstva laiků, mariánské družiny atd.), s regionálními svazy šlechty, ochrannými svazy měst, řemeslnickými cechy a sdruženími. Propojovacím rysem tohoto organizování byla společná činnost, resp. příslušnost k určitému řemeslu, a sjednocování bylo většinou povinné. V oblasti sociální, zdravotní péče a vzdělávání vévodily až do 18. století církevní organizace. Sociální péči bylo

možno využít v hospitálech (špitálech), sirotčincích a nalezincích. Ve vzdělávací oblasti nejvíce přispěl zejména řád jezuitů.

Od 18. století probíhá proces tzv. sekularizace, během níž se do veřejně prospěšných činností včleňuje stále větší počet i mimocírkevních organizací a v důsledku josefínských reforem nabývá na důležitosti stát. Občanské činnosti je potřeba v 18. – 20. století vnímat i pod názvy korporace, spolek, matice, beseda, měšťanská beseda, klub, jednota, společenstvo, obec, grémium, asociace, svaz, společnost, fond, sdružení, hromada, sbor, kolegium, aliance, řád, kongregace, komunita, kasino, ústav, akciová společnost, družstvo, syndikát, pořádek, koalice a mnohé další, které jsou dnes již neužívané a zapomenuté. Je zřejmé, že druhá polovina 18. a první polovina 19. století je charakteristická velkým rozmachem spolkové činnosti.

V letech 1935–1945 a 1948–1989 byla občanská společnost utlumena, soukromá spolková činnost násilně vymizela. Období let 1951–1990 bylo z pohledu nestátních neziskových organizací velmi smutné. „Těžiště spolčování“ v lidové demokracii přechází na masové organizace, „samoučelné formy“ spolkaření byly prohlášeny za přežitky.

Dobré podmínky pro rozvoj spolkové aktivity a v této souvislosti neziskového sektoru jako celku byly oživeny až r. 1990. 27. března 1990 schválilo tehdejší československé Federální shromáždění zákon č. 83/1990 Sb. „O sdružování občanů“ a zákon č. 84/1990 Sb. „O právu shromažďovacím“. První z těchto zákonů umožnil občanům velmi volnou možnost sdružování. Zákonodárci se nevrátili k pojmu spolek zlikvidovanému r. 1951, ale vytvořili nový pojem sdružení. Zákony přejala i Česká republika vzniklá 1993 a v tomto znění platí dosud. (Boukal, Vávrová, Novotný, 2003)

2.1.2 Neziskové organizace

Komplexní a mezinárodně respektovanou charakteristiku nestátních neziskových organizací, která se snaží monitorovat problematiku z nejrůznějších možných úhlů, poskytli ve svých studiích Lester M. Salamon a Helmut K. Anheier. Oba autoři rozumí nestátní neziskový sektor jako soubor organizací, které se nachází mimo státní struktury, nicméně jsou určeny v zásadě pro veřejné zájmy, na rozdíl od zájmů ostatních nestátních organizací. Vymezuje je pět základních rysů, podle nichž jsou nestátní neziskové organizace rozlišeny:

- Institucionalizované (organized) - tj. mají jistou institucionální konstrukci, jistou organizační skutečnost, nehledě na to, zda jsou formálně nebo právně zapsány.
- Soukromé (private) - tedy jsou institucionálně odděleny od státní správy, ani jí nejsou řízeny. Z toho nevyplývá, že nemohou mít význačnou státní podporu nebo že na řídicích pozicích nemohou být mj. státní úředníci. Prvořadý je zde fakt, že základní koncepce neziskových organizací je ve své podstatě soukromá.
- Neziskové (non-profit) - ve významu nerozdělování zisku, tj. nepovoluje se u nich žádné přerozdělování zisků vzniklých z činnosti instituce mezi vlastníky nebo vedení organizace. Neziskové organizace mohou svou činností produkovat zisk, ovšem ten musí být dále využit na dosahování cílů stanovených posláním dané organizace.
- Samosprávné a nezávislé (self-governing) - jsou opatřeny vlastními postupy a strukturami, které pomáhají při kontrole vlastní činnosti, tzn. neziskové organizace nejsou řízeny zvenčí, ale jsou způsobilé dirigovat svou činnost samy. Neprobíhá u nich kontrola ani od státu, ani od ostatních institucí.
- Dobrovolné (voluntary) - využívají dobrovolný zájem na svých aktivitách. Dobrovolnost může být dána najevo, jak vykonáním neplacené práce pro organizaci, tak pomocí darů nebo čestným podílením se ve správních radách. (Šarabelková, 2002)

2.1.3 Základní typologie neziskových organizací

Neziskové organizace, které budou v textu označovány zkratkou NO, se klasifikují podle několika kritérií:

➤ **podle právní normy**

Primární rozdělení právnických osob se nachází v § 18 občanského zákoníku:

„Právnickými osobami jsou:

- a) sdružení fyzických nebo právnických osob,*
- b) účelová sdružení majetku,*
- c) jednotky územní samosprávy,*
- d) jiné subjekty, o kterých to stanoví zákon.“*

Zákon o daních z příjmů obsahuje výčet těchto subjektů v § 18 ods.8 výčet je uvozen slůvkem „zejména“, nejedná se tedy o výčet konečný:

- „zájmová sdružení právnických osob, pokud mají tato sdružení právní subjektivitu a nejsou zřízena za účelem výdělečné činnosti,
- občanská sdružení včetně odborových organizací,
- politické strany a politická hnutí,
- registrované církve a náboženské společnosti,
- nadace a nadační fondy,
- obecně prospěšné společnosti,
- veřejné vysoké školy,
- veřejné výzkumné instituce,
- školské právnické osoby podle zvláštního právního předpisu,
- obce,
- organizační složky státu,
- kraje,
- příspěvkové organizace,
- státní fondy,
- subjekty o niž tak stanoví zákon.“

„Uvedený výčet není konečný i možná právě s odkazem na obchodní zákoník v § 56 dovoluje, aby společnosti s ručením omezeným a akciové společnosti byly založeny i za jiným účelem než je podnikání, pokud to zvláštní zákon nezakazuje. Z toho vyplývá, že tyto dva druhy společností mohou být založeny k výkonu činností, které jsou svým charakterem považovány za neziskové, avšak současná úprava §18 zákona o daních z příjmů takto založené obchodní společnosti nepovažuje za subjekty neziskové a nemohou tedy využít výhody odpočtu 30% z daňového základu jako jiné neziskové organizace, na druhé straně jsou zbaveny povinnosti sledovat hlavní činnosti podle jednotlivých druhů.

Definice uvedená v zákoně o daních z příjmů uvozuje subjekty, které nebyly zřízeny za účelem podnikání, ale z toho nevyplývá všeobecný zákaz podnikání jako takového. Politickým stranám a nadacím však zvláštní zákon podnikání přímo zakazuje.“ (Merličková Růžičková, 1999, str. 8)

➤ **podle globálního charakteru poslání**

Neziskové organizace můžeme dělit na dvě elementární skupiny podle toho, do jaké míry splňují kritérium veřejného prospěchu. (Frič, Goulli, 2001)

- Organizace vzájemně prospěšné, jejichž prvotním účelem je sloužit zájmům svých členů (tzn. uzavřenému kruhu osob, které jsou zároveň členy organizace). Pokud tyto organizace slouží veřejnému prospěchu, není to jejich hlavní cíl. Patří sem např. podnikové asociace, společenské kluby, družstva, nebo odbory.
- Organizace veřejně prospěšné, jejichž primárním cílem je poskytování veřejně prospěšných služeb a služby obecným zájmům, například některé typy sociální péče o staré lidi, opuštěné děti, tělesně postižené apod. (Frič, Goulli, 2001)

➤ **podle typu převládající činnosti:**

- Servisní soustřeďuje svůj zájem především na poskytování služeb různého typu. Často se jedná o takové služby, které nemohou díky své podstatě přinášet zisk (např. služby pro seniory, handicapované atd.). Někdy se však i neziskové organizace dohodnou s komerčními nebo státními podniky a uzavřou konkurenční vztah. Tyto organizace poskytují obdobné služby a snaží se obstát díky své vyšší efektivitě a kvalitě nabízených služeb (např. oblasti zájmové činnosti, sportu, vzdělání). (Frič, Goulli, 2001)
- Advokační, zabývající se především obhajobou práv a zájmů různých skupin lidí, nebo zájmů veřejných, usiluje o zvýšení informovanosti v problematických otázkách, chce veřejně ukázat své názory, sledovat rozhodování státní správy a na podporu svých požadavků často mobilizují širokou veřejnost. (Frič, Goulli, 2001)

➤ **podle předmětu jejich činnosti:**

Pro členění neziskových organizací podle předmětu činnosti máme k dispozici tři klasifikace, totiž Mezinárodní klasifikace neziskových organizací – ICNPO, Systém klasifikace netržních činností OSN-COPNI a odvětvová klasifikace ekonomických činností (nevýrobních) – OKEČ. Následná tabulka ukazuje srovnání hlavní klasifikace ICNPO s klasifikací OSN a s klasifikací používanou až do roku 2001 v ČR. Od roku 2002 Český statistický úřad využívá klasifikace netržních činností OSN COPNI. (Šarabelková, 2002)

Tabulka 1: Srovnání struktury neziskové činnosti v klasifikaci ICNPO, COPNI a OKEČ

Mezinárodní klasifikace neziskových organizací ICNPO	Systém klasifikace netržních činností OSN COPNI	Odvětvová klasifikace ekonomických činností (nevýrobních) OKEČ
1. Kultura, sport a volný čas	1. Rekreční, kulturní služby	92. Rekreční, kulturní a sportovní činnost
2. Vzdělávání a výzkum	2. Vzdělávací služby, výzkum	80. Školství. 73. Výzkum
3. Zdravotnictví	3. Služby zdravotnické	85.1 Zdravotnictví
4. Sociální služby	4. Sociální služby	85.3 Sociální služby. 75. Kolektivní a individuální sociální služby a sociální politiky
5. Přírodní a životní prostředí		
6. Komunitní rozvoj a bydlení		
7. Občanskoprávní osvěta a politické organizace		
8. Dobročinnost		
9. Mezinárodní nadační aktivity		
10. Náboženství a církve	5. Náboženství a církve	
11. Odbory a profesní spolky	6. Organizace profesní, odborářské a občanská sdružení	91. Činnost společenských organizací (odborné organizace, politické strany, církve a profesní spolky)
12. Nespecifikované, ostatní	7. Ostatní služby, smíšené a nespecifikované	93. Ostatní osobní služby

Zdroj: Šarabelková, 2002, str. 9–10

➤ **podle zdrojů financování**

- „Organizace financované zcela z veřejných rozpočtů – rozpočtové organizace,
- organizace financované z části veřejných rozpočtů – na příspěvek mají legislativní nárok (příspěvkové organizace, vybraná občanská sdružení, církve a náboženské společnosti a politické strany a politické hnutí),

- organizace financované z různých zdrojů (dary, sbírky, sponzoring, granty vlastní činnost),
- organizace financované především z výsledků realizace svého poslání.“(Rektořík, 1998, str. 19)

Na základě uvedených kritérií, lze všechny typy neziskových organizací charakterizovat společnými znaky:

- „Jsou právníckými osobami,
- nejsou založeny za účelem podnikání,
- nejsou založeny za účelem produkce zisku,
- uspokojují konkrétní potřeby občanů a komunit,
- mohou, ale nemusí být financovány z veřejných rozpočtů.“ (Rektořík, 1998, str. 20)

2.1.4 Finanční řízení neziskových organizací

Povinnost finančního řízení je používat všechny informace sesbírané prostřednictvím informačních a kontrolních systémů při plánování a rozmístování finančních prostředků pro uskutečnění činnosti organizace. Jeho povinností je dále pozorovat, zda dané prostředky jsou využívány efektivně, ale také účelně, především u veřejně prospěšných organizací. (Duben, 2001)

„Rozhodovací proces na úseku finančního řízení probíhá v následujících krocích pracovních postupů:

- realizace finančních rozborů týkajících se předchozího období a stanovení množství potřebných finančních zdrojů pro stávající období;
- vypracování alternativních cest a způsobů získávání potřebných finančních zdrojů;
- zpracování analýzy jednotlivých alternativ přecházejících v úvahu z hlediska dopadu na celkovou činnost organizace a její implementace;
- zhodnocení výsledků finančního hospodaření a celkové činnosti organizace (u veřejně prospěšných organizací však finanční hodnocení pro celkové posouzení efektivnosti činnosti organizace zdaleka nestačí).“ (Duben 2001, str. 201)

2.2 Služby

Jednoznačnou definici služeb je těžké nalézt, proto zde uvádím několik možností pojetí termínu služba:

„Služba je jakákoli aktivita nebo výhoda, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je v zásadě nehmotná a přináší vlastnictví. Její produkce může, ale nemusí být spojena s fyzickým výrobkem.“ (Kotler, Keller, 2007, str. 710)

„Služba je jakýkoliv akt nebo výkon, který může jedna strana nabídnout jiné straně a který je svojí podstatou nehmotný a nevede ke směně vlastnictví čehokoliv“. (Kotler, Wong, Saunders, Armstrong, 2007, str. 440)

Definice a charakteristika služeb podle Škodové Parmové (2004, str. 6):

- *„Poskytování nehmotných statků k uspokojování potřeb za úplatu (rozdíl mezi výrobkem a službou).*
- *Činnosti, výhody nebo uspokojení nabízené na prodej nebo poskytované v souvislosti s prodejem zboží.*
- *Z hlediska výrobního podniku jsou služby doplňkem nabídky jeho výrobků a vytvářejí jeho konkurenční výhodu či jedinečnost nabídky.“*

Rozdílnost mezi nabídkou výrobků a služeb lze ukázat též na následujících faktorech:

➤ **Nehmotnost**

Služba je souhrnem určitým úkonů, které nelze předem demonstrovat poskytovatelem zákazníkům, ani je před jejich nabídnutím skladovat. Ke spotřebě služby dochází v okamžiku její „výroby“, z toho lze vyvodit od nehmotnosti odvozenou charakteristiku – neskladovatelnost.

➤ **Nedělitelnost**

Protože se jedná o souhrn úkonů, který až v celkovém komplexu uspokojí potřebu zákazníka, je potřeba předem se zákazníkem definovat jeho individuální nároky a pak se je snažit co nejlépe uspokojit. Teprve po provedení celé služby, dochází u zákazníka k pocitu uspokojení a k vnímání užitku ze služby.

➤ **Neoddělitelnost od poskytovatele**

Služba je spojena se schopnostmi jejího poskytovatele, na jeho kapacitách a z velké části na schopnostech spolupracovníků poskytovatele, kteří jsou v kontaktu se zákazníkem a službu přímo vytváří. Od těchto dovedností poskytovatele se odvíjí kvalita poskytované služby a také udržení kvality nabízené služby v dlouhodobém hledisku.

➤ **Pomíjivost**

Z nehmotnosti vychází také charakter pomíjivosti, neboť uspokojení zákazníka poskytnutou službou po určitém čase odeznívá a zákazník požaduje službu opětovaně. Pokud je služba provedena kvalitně, zákazník se vrací zpět k poskytovateli, nekvalitní služba odradí zákazníka od dalších pokusů kontaktovat daného poskytovatele. (Škodová Parmová, 2004)

Nabídka služby může, ale nemusí, být spojena s fyzickým výrobkem. Výrobci, distributoři a maloobchodníci mohou poskytovat zákazníkům služby přidávající hodnotu nebo služby na výborné úrovni za účelem odlišení. Příkladem může být firma General Motors, která nabízí službou OnStar první rok zdarma. Její poskytnutí pomáhá zákazníkům s problémy spojenými s automobily – dispečerské služby v naléhavých situacích, lokalizace ukradených vozidel, pomoc při poruchách na silnici, diagnostiku na dálku, anebo pomoc při vyhledávání optimálních tras.

Mnoho společností poskytující pouze služby nyní používá internet k tomu, aby se více přiblížili k zákazníkům. Krátké hledání na internetu odhalí nemalý počet virtuálních poskytovatelů služeb.

2.2.1 Kategorie mixu služeb

Nabídky společností se často sestavují z několika služeb. Složka služeb může být více či méně významnou součástí celkové nabídky. Můžeme rozlišit pět skupin nabídek:

- Ryze hmotné zboží: nabídka se skládá pouze z hmotného zboží, příkladem může být mýdlo, zubní pasta nebo sůl. Výrobek tedy nedoplňuje žádné služby.

- Hmotné zboží s doprovodnými službami: nabídka se skládá z hmotného zboží, doplněného o jednu nebo více služeb. Příkladem jsou automobily nebo počítače.
- Hybridní: nabídka se skládá ve stejné míře ze zboží a služeb. Například lidé mají v oblibě restaurace nejen kvůli jídlu, ale také i kvůli obsluze.
- Převažující služba s doprovodným menším zbožím: nabídka se skládá z jedné větší služby zkombinované s dalšími službami nebo doprovodným zbožím. Turisté v letadle si například kupují přepravu, ale k cestě patří některé hmotné náležitosti, například jídlo a nápoje, palubní lístek anebo časopis aerolinií. Jedná se tedy o službu, která ke své realizaci vyžaduje především kapitálově náročné zboží – letadlo, avšak primárně jde o službu.
- Ryzí služba: nabídka se skládá primárně ze služby. Patří sem například hlídání dětí, psychoterapie a masáže.

Důsledkem toho rozmanitého rozložení na škále výrobek–služba je potřeba rozčlenit služby pomocí dalšího rozlišení. Následuje několik dalších rozlišujících znaků, které mohou být nápomocné:

- služby se odlišují podle toho, zda jsou založené na zařízení (automatické myčky aut, prodejní automaty) nebo závislé na lidech (mytí výloh, účetní služby). Služby zřízené na lidech se odlišují podle toho, zda je poskytují nekvalifikovaní, kvalifikovaní nebo profesionální pracovníci.
- Společnosti produkující služby si mohou vybrat mezi různými způsoby, jak budou poskytovat své služby. Restaurace nabyly rozdílných podob – na jedné straně stojí samoobslužné jídelny, provozovny fast food, bufety a na straně druhé se pohybují romantické restaurace pro posezení při svíčkách.
- Některé služby si žádají přímo přítomnost klientů, jiné nikoliv. Při operaci mozku je přítomnost klienta nutná při opravě automobilu nikoliv. Musí-li být zákazník přítomný, je důležité, aby byl provozovatel služeb pozorný k jeho potřebám. Majitelé salónů krásy proto budou investovat do vzhledu interiéru, budou mít v pozadí hudbu a s klientem budou přátelsky konverzovat.
- Služby se odlišují podle toho, zda naplňují osobní potřebu (osobní služby) nebo firemní potřebu (firemní služby). Provozovatelé služeb obvykle volí rozdílné marketingové programy pro osobní a firemní trhy.

- Poskytovatelé služeb se odlišují ve svých cílech (ziskových nebo neziskových) a vlastnictví (soukromém nebo veřejném). Tyto dva charakteristické znaky vedou při vzájemném propojení ke čtyřem naprosto různorodým typům uspořádání. Marketingové plány soukromé nemocnice se budou odlišovat od plánů soukromých charitativních nemocnic nebo nemocnice zřízené sdružením válečných veteránů. (Kotler, Wong, Saunders, Armstrong, 2007)

➤ **„Rozlišení služeb z hlediska vlastnictví:**

Zda se jedná o organizace z hlediska soukromého (např. sklady, distribuční firmy banky) či veřejného sektoru (například policie, státní nemocnice).

➤ **Podle druhu trhu:**

Spotřebitelský (například pojišťovna poskytující pojištění domácnosti, maloobchodník), nebo průmyslový (například výpočetní centrum).“ (Kotler, Keller 2007, str. 711)

➤ **Tržní versus netržní služby**

Zde jsou rozlišeny dvě kategorie, ty které lze směnit na trhu za peníze a ty služby, jež v důsledku určitého sociálního a ekonomického prostředí vytváří výhody, které je nutno rozdělovat pomocí netržních mechanismů.

Řadí se sem veřejné služby, tedy služby poskytované vládou a místní správou, případně i neziskovými organizacemi. Za poskytnutí služby se neplatí žádné poplatky, popřípadě uživatelé těchto služeb platí cenu, která je dotovaná státem. Pro veřejné služby je charakteristická nemožnost vyčlenit nějaké osoby nebo skupiny osob z možnosti tuto službu využívat a jejich spotřeba je nedělitelná.

V celostátním měřítku se k nedělitelným službám řadí státní správa, bezpečnost, ochrana, justiční služby apod. Hojnost některých služeb se jejich spotřebou nemění, ale jejich úroveň kvality se se zvyšujícím množstvím spotřebitelů klesá. V takovém případě se jedná o jev známý jako přehušťení a vláda pak zavádí různé typy poplatků, aby toto přehušťení omezila. Příkladem mohou být silniční poplatky, vstupné na výstavy a do galerií, ale i poplatky za léky. (Vašítková, 2008)

➤ **Služby pro spotřebitele a služby pro organizace**

Spotřebitelské služby se nabízejí jednotlivcům a domácnostem, kteří spotřebovávají službu pro svůj vlastní užitek, a z využívání této služby zpravidla neplyne žádná další ekonomická výhoda. Služba kadeřníka je formulována jako služba pro spotřebitele.

Služby určené pro organizace jsou poskytovány podnikům a dalším organizacím a slouží k produkování dalších ekonomických užitků. Mnohé služby jsou nabízeny jak spotřebitelům, tak organizacím, například: softwarové programy, opravárenské služby, poradenské a auditorské služby, dopravní a telekomunikační služby. (Vašítková, 2008)

➤ **Členění na základě prodeje**

Vašítková (2008) rozeznává v tomto případě služby podle charakteru postavení poskytovatele.

„Podle povahy podniku:

- *soukromý ziskový (příkladem je svatební salon),*
- *soukromý neziskový (příkladem je Nadace Dagmar a Václava Havlových),*
- *veřejný ziskový (příkladem je ČD, ČSA),*
- *veřejný neziskový (příkladem jsou knihovny).*

Podle vykonávané funkce:

- *komunikace, poradenství, zdravotní a jiné.*

Podle zdroje příjmů:

- *pocházející z trhu (příkladem jsou banky),*
- *pocházející z trhu plus dary, dotace (příkladem jsou soukromé školy),*
- *pocházející z darů (příkladem je Armáda spásy)“.* (Vašítková, 2008, str. 16)

➤ **Klasifikace podle trhu kupujícího**

Tato klasifikace služeb bere na zřetel postavení kupujícího služby podle následujících kritérií: (Vašítková, 2008)

Způsob koupě:

- *služby běžné potřeby: příkladem jsou maloobchodní služby,*
- *speciální (luxusní) služby: příkladem je plastická operace,*
- *nevyhledávané služby: příkladem jsou pohřební služby.*

Motivace:

- služba je prostředek k získání něčeho: příklad jsou bankovní služby,
- služba je cílem sama o sobě: příkladem jsou hotelové služby.“ (Vašítková, 2008, str. 16)

➤ **Rozdělení služeb podle formy jejich charakteru poskytování**

Další klasifikace služeb si všímá jejich formy, frekvence poskytování a kontaktu s člověkem, jak dokazuje následující rozdělení. (Vašítková, 2008)

„Podle formy služby:

- uniformní služby: příkladem je základní vzdělání,
- služby dohodnuté (na zakázku): příkladem jsou poradenské služby.

Podle formy styku se zákazníkem:

- vysoký kontakt: příkladem jsou zdravotnické služby,
- nízký kontakt: příkladem jsou telekomunikační služby.“(Vašítková, 2008, str. 17)

➤ **Klasifikace služeb pro potřeby marketingu**

Výše uvedené rozdělení lze považovat za základní vymezení služeb. Organizace nabízející služby však obvykle musí pro optimální plánování procesů a zejména pro efektivní využití nástrojů marketingového mixu zjistit ještě odpovědi na další otázky charakterizující služby, a to: (Vašítková, 2008)

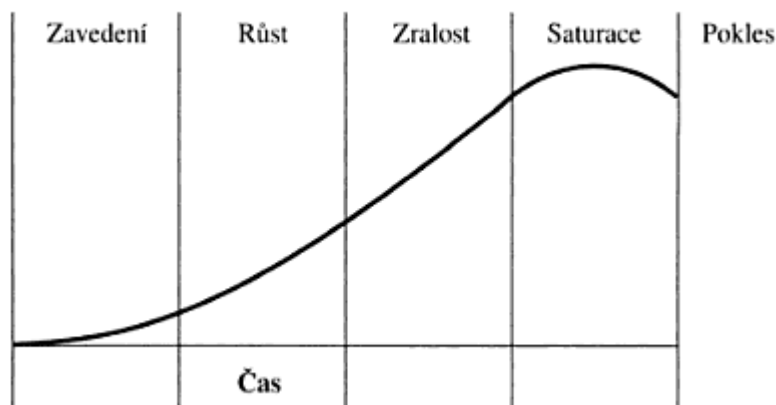
- „Jaký je způsob distribuce služby: služba jde za zákazníkem (pečovatelská služba) nebo zákazník přichází za službou (opravárenské služby).
- Jaký je charakter poptávky po službě: fluktuace poptávky, sezónnost, špičky.
- Jaké jsou vztahy poskytovatele služby se zákazníkem: vysoký, střední, nízký kontakt.
- Do jaké míry lze přizpůsobit službu požadavkům individuálních zákazníků.“ (Vašítková, 2008, str. 16)

2.2.2 Analýza životního cyklu služby

Každá služba má svůj vlastní životní cyklus. Nejprve zavedení, potom přichází období růstu, a následně nastává relativní stabilita a nakonec fáze poklesu. Charakteristická pro tento proces je křivka ve tvaru „S“. Skládá se ze čtyř nebo pěti fází,

z nichž se každá vztahuje k určitému časovému úseku a úrovni prodeje nebo poptávky. (Hannagan, 1996)

Obrázek 1- Životní cyklus služby



Zdroj: Keřkovský, 2003, str. 84

2.2.3 Řízení služeb

Princip řízení služeb, který vytváří pro podnikatelské jednotky hlavní produkt, lze pojmut jako systém, který je v určitých aspektech totožný se systémem řízení výroby a odbytu hmotných výrobků, ale některými aspekty se odlišuje díky své specifikaci.

Na makroekonomické úrovni působí na systém poskytování služeb totožné veličiny z vnějšího prostředí jako u systému výrobků hmotné povahy. Na systém působí prostředí ekonomické, politicko-legislativní, sociálně-kulturní, technicko-technologické a ekologické, stejně tak ale i systém ovlivňuje ono prostředí. Uvnitř vlastního systému pracují dva subsystémy: jeden na straně poptávky (subsystém čerpající službu) a druhý na straně nabídky (subsystém poskytující služby). Subsystém je dále členěn na tři hlavní komponenty - podnik (produkuje službu), lokalitu (tam jsou služby poskytovány) a podpůrné organizace (zpřístupňují služby subjektům).

Nadřazený systém lze analyzovat obdobně jako u STEP analýzy prostředí (sociálně ekonomické faktory, technologické faktory, ekologické faktory, politické faktory) a doplnit je o faktory demografické. Uvedená analýza se orientuje na vlivy jednotlivých aspektů na dané odvětví podnikání a sleduje jeho vývoj do budoucnosti, jakož i překážky v prostředí. (Škodová Parmová, 2012)

2.3 Řízení vztahu se zákazníky (Customer Relationship Management)

2.3.1 Definice Customer Relationship Management (CRM)

V literatuře je možné najít mnoho definic, ale na jednotné definici se teoretici ještě neshodli. Pro příklad různých přístupů k CRM budou dostačující definice podle Dohnala (2002, str. 18):

- *„Ve své podstatě představuje CRM myšlenkové nastavení celého podniku spolu s podnikovými procesy navrženými tak, aby oslovily a udržely zákazníky a poskytly jim kvalitní servis. Obecně řečeno zahrnuje CRM veškeré procesy, které mají přímý kontakt se zákazníkem v oblasti marketingu, obchodu a servisních aktivit. CRM není záležitostí primárně technologickou, i když technologie otevírá řízení vztahů se zákazníky nové možnosti“*
- *CRM je podnikatelská strategie založena na porozumění zákazníkům a z něho vycházející předvídání potřeb současných a budoucích zákazníků podniku.*
- *CRM je proces oslovení, udržení a dalšího rozvíjení vztahů se ziskovými zákazníky.*
- *CRM představuje cestu ke zvýšení obrátu a ziskovosti podniku prostřednictvím koordinace, konsolidace a propojení všech kontaktů podniku s jeho zákazníky, dodavateli obchodními partnery a zaměstnanci, což v důsledku integruje veškeré marketingové, obchodní a servisní aktivity.“*

2.3.2 Zásady řízení vztahu se zákazníky

Prioritním pojmem v úvahách o vztahu se zákazníkem je utváření hodnoty. Vývoj tohoto vztahu vyžaduje vysoké znalosti procesu, ve kterém zákazník vytváří hodnotu. Cílem řízení vztahů se zákazníky není maximální zvyšování tržeb z jednotlivých nákupů, naopak uskutečňování trvalého vztahu se zákazníkem. Při řízení vztahu se zákazníkem by se měla společnost pohybovat v podmínkách takového vztahu. Obě strany by se měly ve svých procesech navzájem co nejvíce přizpůsobit, aby hodnota vznikala na obou stranách. Podle této filozofie není konkurenceschopnost postavena výlučně na cenové soutěži, ale i na tom, zda je společnost způsobilá pomoci zákazníkovi zajistit příslušnou hodnotu.

Druhou zásadou je vnímat produkt jako na proces. V této souvislosti je pak naprosto nepodstatné tradiční dělení zboží a služeb. Produkt by měl být chápán jako entita, v rámci níž dochází ke směně mezi společností a zákazníkem. Prostřednictvím této výměny jsou schopnosti a znalosti společnosti částečně proměněny do vytváření zákaznické hodnoty. Tím se výrobová diferenciací stává diferenciací procesu a dává neomezené šance k vytváření různých druhů vztahů se zákazníky.

Třetí zásada se věnuje odpovědnosti společnosti. Podle této filozofie není dostačující, uspokojuje-li společnost potřeby zákazníka. Nestačí ani, že je zákazník spokojen. Společnost může vytvářet solidní vztahy za podmínek, že bude nést odpovědnost za rozvoj těchto vztahů a dá možnost zákazníkům vytvářet vlastní hodnoty. (Storbacka, Lehtinen, 2002)

2.3.3 Fáze CRM a řízení znalostí

Na obchodní cyklus je možno nahlížet i z pohledu vývoje vztahu se zákazníkem. Vztah není ukončen uzavřením kontraktu se zákazníkem, neboť je potřeba objednané produkty nebo služby zákazníkovi dodat a dále poskytnout potřebný servis u těch, u nichž to jejich charakter vyžaduje. Z pohledu řízení a vytváření vztahů se zákazníky podle Dohnala (2004, str. 37) podnik prochází čtyřmi fázemi:

- I. *„Oslovení zákazníka; dodavatelský podnik identifikuje, vybírá a chce zaujmout právě ty zákazníky, kterým má smysl produkty a služby nabídnout.“*

Jedná se o první kontakty a aktivity s potenciálním zákazníkem. Zahrnuje vše, co se týká standardních marketingových aktivit. Například internetová stránka, která po zaregistrování faktu, že si zákazník prohlíží onu stránku, nabídne možnost zformulování vlastního individuálního prostředí s personalizovanou navigací a podporou.

Předpokladem úspěchu této fáze je uskutečněná segmentace trhu. Podnik musí mít jasno, kterému segmentu jaké produkty nabízí.

- II. *„Obchodní transakce; dodavatel usiluje o kontrakt“.* V této fázi se uskutečňuje příprava a uzavření kontraktu.

III. „Plnění objednávek; *dotá se produkt resp. Služba.*“ Zahrnuje:

- veškeré logistické aktivity související s dodávkou produktů a služeb, tedy vše, co je náplní práce obchodníků, včetně kontroly nad vystavením faktur a registrací plateb.
- Systematická komunikace dokumentující, jaké další produkty a služby může zákazník od dodavatelské firmy nabýt.

IV. „Zákaznický servis; *dodavatel podporuje implementační a instalační aktivity týkající se k dodanému produktu, buduje loajalitu zákazníka.*“

V tomto stavu podnik:

- nabízí dostupné servisní aktivity související se záručními službami,
- poskytuje další komplementární produkty a služby,
- upevňuje loajalitu zákazníka, prohlubuje diferencovaný přístup k zákazníkovi, aby poskytované produkty a služby tvořily co největší přidanou hodnotu pro zákazníka.

2.3.4 Výhody použití CRM

Zavedení a užívání CRM musí podniku přinášet výhody, které mají v konečném důsledku přinášet zvyšování dosavadního obrátu a zisku. Tyto cíle ovšem nejsou cíle, které sleduje zavedení CRM, jsou to pouze přínosy z jeho úspěšného zavedení. CRM dosahuje přímo měřitelných výhod a efektů, které se dostaví až po určité časové době. Přínosy, které se projeví bezprostředně po začátku využívání CRM, jsou:

➤ **Bezproblémový průběh obchodních procesů**

Využití CRM vede k omezení průtahů a problémů při stanovování obchodních procesů v marketingu, odbytu a službách.

➤ **Více individuálních kontaktů se zákazníky**

Zajištění vysokého počtu kontaktů se zákazníky nebo potenciálními zákazníky.

➤ **Více času na zákazníky**

Více času na zákazníka nevede k zvýšení počtu zaměstnanců pracujících na uspokojení přání zákazníků, nýbrž jde především o dosažení časových úspor ve stávajících podmínkách.

➤ **Odlišní od konkurence**

Díky využívání CRM je možné odlišit se od konkurence tím, že máme lepší vztahy se zákazníky než podnik, který CRM nevyužívá.

➤ **Vylepšení image**

Společnosti využívající CRM mají dobrou pověst z pohledu uspokojování individuálních požadavků.

➤ **Přístup k informacím v reálném čase**

Za pomoci využívání CRM má management, odbytu, marketing i servis neustále k dispozici všechny potřebné informace, které napomáhají k řízení každodenního obchodování.

➤ **Spolehlivé a rychlé předpovědi**

CRM dává možnost všem pracovníkům odbytu, vedoucím pracovních skupin i vedení podniku dosáhnout jediným stisknutím tlačítka spolehlivou předpověď příštího vývoje.

➤ **Komunikace mezi marketingem, odbytem a službami**

Při využívání CRM zvyšuje úroveň komunikace mezi odbytem, marketingem a službami.

➤ **Nárůst efektivity týmové spolupráce**

Zavedení systému CRM společně s procesy a technologiemi s ním spojených, vzrůstá efektivita práce uvnitř jednotlivých týmů.

➤ **Růst motivace pracovníků**

Díky CRM nabývá podnik oproti konkurenci větší údernou sílu a pracovníci se nemusí držet obvyklého papírování a neustálého rozesílání e-mailů. (Wessling, 2003)

3 Metodika

Bakalářská práce je zaměřena na analýzu zvolené neziskové organizace, z hlediska procesu a kvality poskytování služeb.

„Analýza je myšlenkové rozložení zkoumaného jevu na jednotlivé části. Tyto části se stávají předmětem dalšího hlubšího zkoumání, které nám umožní lépe poznat jev jako celek.“ (Bunešová, Vaněček, 2008, str. 9)

Práce je rozdělena do dvou částí – teoretické a praktické.

➤ Teoretická část

Informace pro zpracování teoretické části bakalářské práce byly získávány především studiem odborné literatury. Na začátku jsou popsány neziskové organizace, historie NO, jejich základní typologie a finanční řízení. Dále jsou definovány služby, jejich charakteristické rysy a vlastnosti, kategorie a popsána analýza životního cyklu služeb. Nakonec je vymezen pojem „řízení vztahu se zákazníky“, potřebné zásady, fáze řízení a výhody využití systému. Všechny zdroje, které byly využity při psaní teoretické části, jsou uvedené na konci práce v části s názvem Seznam použité literatury.

➤ Praktická část

Praktická část bude rozdělena do několika kapitol. V první kapitole bude představeno Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábora v následující pak shrnuto financování a hospodaření centra. Informace budou získány především sekundárně z internetových stránek, zejména z webových stránek Poradenského centra a Svazu neslyšících a nedoslýchavých, dále pak z letáků a brožur organizace, z dokumentů organizace a z výročních zpráv. Primární data budou získána za pomoci neřízených rozhovorů s ředitelkou Poradenského centra Ivanou Entlicherovou.

Ve třetí kapitole bude vyhodnocen výzkum. Pro jeho zajištění bude proveden sběr dat od zákazníků Poradenského centra metodou dotazníkového šetření a občasných neřízených rozhovorů. Dotazníkové šetření je terénní metoda sběru dat, bude probíhat od 11. února 2013 do 12. dubna 2013. Celkem bude rozdáno 100 kusů dotazníků.

Cílová skupina, zákazníci centra, bude rozdělena do dvou skupin, podle toho, zda jim bude služba poskytnuta ambulantně přímo v centru, nebo pracovníci v terénu. Z tohoto důvodu bude dotazník vytvořen ve dvou variantách, které budou obsahově obdobné. Celkem bude v dotazníku 18 otázek, které mají podobu otevřených, polootevřených i

uzavřených otázek. Některé dotazníky budou doplněny o rozhovory s klienty, v rámci kterých měli možnost své odpovědi doplnit.

Před zpracováním dat bude potřeba dotazníky zkontrolovat, zda jsou zodpovězeny všechny otázky, a zda jsou věrohodné. Pro lepší přehlednost dosažených výsledků bude většina dat doprovázena grafickým znázorněním.

Získané výsledky budou zpracovány za pomoci programů Microsoft Word a Microsoft Excel.

V poslední kapitole budou pak zpracovány případné návrhy na zlepšení v řídicích procesech a ve financování organizace, a to na základě vlastního úsudku.

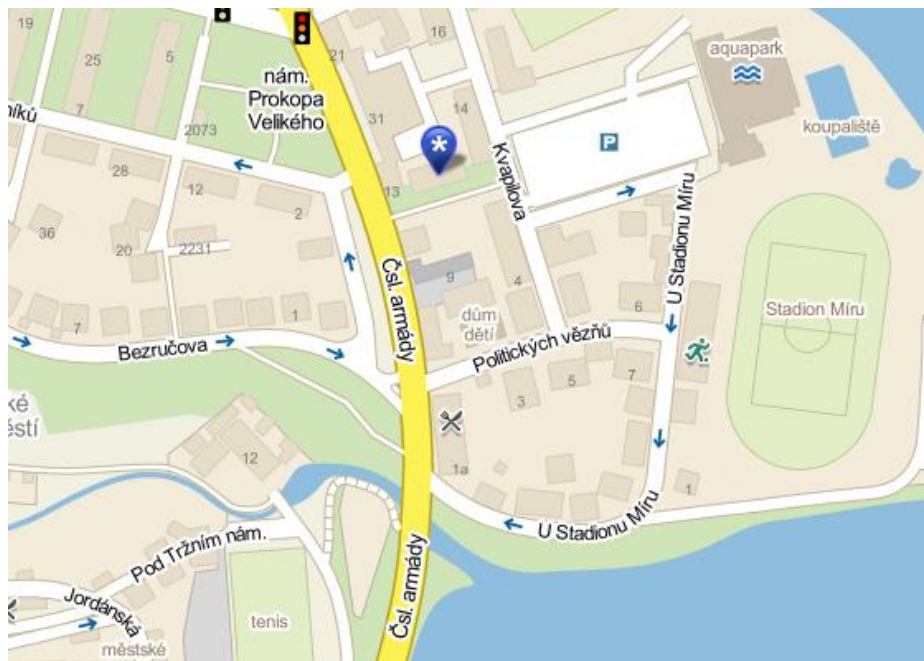
4 Praktická část

Pro praktickou část bakalářské práce byla zvolena nezisková organizace Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor. Pro analýzu Centra je nejprve potřeba charakterizovat organizaci společně s jeho zřizovatelem, analyzovat finanční situaci a zhodnotit vztahy se zákazníky.

4.1 Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor

Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých sídlí v okresním městě Tábor, v ulici Kvapilova 2289, nedaleko centra města, v blízkosti plaveckého stadionu a vodní nádrže Jordán.

Obrázek 2: Poloha PC Tábor



Zdroj: Mapy.cz, s.r.o., 2013

Jedná se o občanské sdružení neziskového charakteru se samotnou právní subjektivitou. Centrum jedná svým jménem, na vlastní účet, nese veškerou zodpovědnost za své závazky, za které odpovídá výhradně svým majetkem. Zřizovatelem Poradenského centra Tábor (PC Tábor) je Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR Praha, dále jen (SNN v ČR).

4.1.1 SNN v ČR

Jedná se o největší občanské sdružení neziskového charakteru, jenž pracuje se sluchově postiženými v České republice. Bylo založeno v roce 1990, a je zapsané u Ministerstva vnitra ČR č. j. VSP/1-134/90-R.

Obrázek 3 - Logo SNN v ČR



Zdroj: Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR, 2013

Občanské sdružení nabízí sociální služby pro občany České republiky se sluchovým postižením. Konkrétně se jedná o následující činnosti:

- *tlumočnické služby pro sluchově postižené,*
- *kurzy znakového jazyka pro veřejnost,*
- *poradenské centrum pro sluchově postižené,*
- *informace o kompenzačních pomůckách,*
- *sociálněprávní poradenství,*
- *baterie do sluchadel,*
- *členství v organizaci nedoslýchavých,*
- *členství v Pražském spolku neslyšících,*
- *publikační a propagační činnost v rámci SNN v ČR,*
- *pomoc při jednání na úřadech,*
- *pronájem místností (jídlna, zasedací místnost, sál) – objednávka měsíc předem,*
- *individuální přístup ke klientům. (Služby, 2013)*

Struktura svazu

V současné době je svaz se skládá z osmdesáti základních organizací a spolků, z patnácti poradenských center, z čtyřicetipětistředisek pro poradenství, z třinácti krajských organizací, ze dvou center denních služeb a z jednoho stacionáře.

Členství SNN ČR v mezinárodních organizacích

Svaz je členem několika organizací, mezi nejvýznamnější patří Světová federace neslyšících (WFD), Světová federace nedoslýchavých (IFHOH), dále pak Evropské unie neslyšících (EUD) a Evropské federace nedoslýchavých (EFHOH).

Pořádané akce SNN ČR

SNN v ČR je pravidelným pořadatelem několika kulturních akcí, mezi nejznámější akce patří mezinárodní festival Pantomimy neslyšících v Brně, který se pořádá jednou za dva roky, naposledy byl uskutečněn roku 2011, mezinárodní dny neslyšících a vernisáže výstav sluchově postižených umělců. (O nás, 2013)

4.1.2 Historie PC Tábor

1858–2008

Roku 2008 tomu bylo přesně 50 let, co byla zřízená Základní organizace sluchově postižených v Táboře.

Hlavním zakladatelem byl Václav Vácha, pod jehož vedením byl započat prodej příslušenství ke sluchadlům a později se začalo poskytovat i poradenství sluchově postiženým občanům.

Po založení měla organizace za celý okres Tábor pouze 16 členů, později jejich počet vzrostl na 130, z čehož bylo 100 členů nedoslýchavých a 30 členů neslyšících.

25. – 27. 9. 1970

V rámci výročí 550 let od založení města Tábora byl uspořádán celostátní Mezinárodní den neslyšících v Táboře Václava Váchy, v rámci kterého byl zvolen novým vedoucím Josef Vávrovský.

11. 10. 1977 byl organizací otevřen kurz pro sluchově postižený odezíraní.

13. 8. 1986 byla do čela organizace zvolena Marie Blážová.

1. 1. 1992 dochází k založení poradenského centra SNN a následnému rozšíření poradenských služeb, především po technické stránce, týkající se sluchadel a kompenzačních pomůcek.

27. 3. 2001 byla zvolena nová předsedkyně Marie Křiklánová.

V listopadu se Poradenské centrum přestěhovalo z Žižkova náměstí 11 na třídu ČSA, která se později přejmenovala na Kvapilovu ulici. Tam sídlí Centrum dodnes.

16. 7. 2007

Poradenské centrum obdrželo rozhodnutí o registraci poskytovatelů sociálních služeb, které bylo Krajským úřadem zaregistrované jako služba – odborné sociální poradenství.

2007

Za pomoci Centra byla do tábořského divadla zavedena indukční smyčka pro sluchově postižené občany, která pomáhá zkvalitnit poslech každého představení. Podnět k tomuto projektu dala paní Entlicherová, členka Poradenského centra, financoval ho Lions club Tábor a instalaci zařízení provedla firma Interhelp Plzeň.

Slavnostní uvedení indukční smyčky do provozu se uskutečnilo 4. prosince 2007 při příležitosti oslav 150 let ochotnického divadla a 120 let od otevření historické divadelní budovy v Táboře.

16. 12. 2008

Ředitelkou Poradenského centra se stala Ivana Entlicherová, která svou funkci vykonává dodnes.

2007–2009

Poradenské centrum se zapojilo do projektu zprostředkovaného Svazem neslyšících a nedoslýchavých (SNN) za Jihočeský kraj. Svaz se stal příjemcem Globálního grantu realizovaného v rámci Operačního programu - Rozvoj lidských zdrojů, který zajistila Nadace rozvoje občanské společnosti na projekt **Centrum pro podporu zaměstnávání osob se sluchovým postižením**. Globální grant měl za cíl podpořit organizace a jejich kapacity a tím zároveň pomoci skupinám, u kterých by mohlo dojít k sociálnímu vyloučení – v případě SNN bylo cílem pomoci nezaměstnaným a práci si hledajícím sluchově postiženým občanům. Projekt byl plánován na dva roky a měl dvě fáze:

- **V první fázi** byli proškoleni všichni zaměstnanci poradenských center v Jihočeském regionu především v oblasti standardů kvality sociálních služeb, zaměstnávání a zaměstnanosti osob se sluchovým postižením, počítačové gramotnosti a v anglickém jazyce.

- **V druhé fázi** zaměstnanci centra uspořádali několik motivačních seminářů pro sluchově postižené a vydali brožuru „Jak hledat práci se sluchovým postižením“, dále vytvořili informační leták pro pracovníky úřadů práce a potencionální zaměstnavatele „Jak správně komunikovat s osobou se sluchovým postižením“.

Upořádané činnosti se týkaly všech osob s různým stupeň sluchového postižení, proto bylo zajištěno i tlumočení do znakového jazyka. Pro podporu prevence bylo pro sluchově postižené absolventy základních škol, středních škol a odborných učilišť připraveno diskusní odpoledne s informacemi o zaměstnávání osob se zdravotním postižením a o možnostech kompenzačních pomůcek.

4.1.3 Poslání PC Tábor

Hlavním smyslem a posláním tohoto centra pro sluchově postižené je ochrana a obhajoba práv, potřeb a zájmů těchto občanů bez jakéhokoliv rozdílu věku, rozsahu postižení či příslušnosti k jiné organizaci.

„Je velmi těžké pochopit, jaké je to neslyšet. Lidé, kteří neslyší, žijí životy, které se v některých ohledech liší od životů slyšících. Nejsou však méně hodnotné.“ (Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor, 2013)

4.1.4 Cíle PC Tábor

Poradenské centrum si za hlavní cíl klade především pomoc zdravotně postiženým lidem – jak lépe rozumět sobě samým, rizikům a obtížím s jejich postižením. Uvědomit si předsudky ze strany zdravých lidí, odložit strach, vyjít z izolace a hledat příležitosti podpory ve svém okolí. Naučit se sdělovat okolí vlastní pocity a potřeby, požádat o pomoc a postupně si vytvářet odpovídající a pozitivní sebevědomí, soběstačnost a nezávislost.

Mezi prioritní cíle poradenství patří rovněž pomáhat postiženému člověku při rozvíjení jeho zbylých schopností, předností a kompetencí potřebných např. pro studium, pracovní uplatnění, uplatnění v sociálních vztazích atd.

K dosažení vytyčených cílů organizace napomáhá dodržování několika principů:

„Nediskriminační přístup

V praktické činnosti poradenství je kladen důraz na rovný přístup ze strany všech skupin potenciálních i stávajících uživatelů.

Princip nezávislosti

Služba je nezávislá na subjektech, které se podílejí na řešení sociální situace uživatele, zejména pak na poskytovatelích a zadavatelích služeb, místních orgánech veřejné správy, komunitních autoritách. Princip nezávislosti je realizován i ve vztahu k uživateli služby.

Autonomie

Poradenství svými výstupy ovlivňuje sociální situaci uživatele, respektuje však autonomní sféru rozhodování a osobních zájmů uživatele.

Integrace

Poradenství v míře odpovídající potřebám podporuje setrvávání uživatele v přirozeném prostředí rodiny a místní komunity.

Respektování potřeb

Poradenství objektivně vyhodnocuje skutečné potřeby uživatele a své aktivity zaměřuje k jejich naplňování.

Partnerství a komunikace

Subsidiarity

Poradenství usiluje o řešení problémů sociální situace uživatele způsoby, prostředky a formami, které jsou z povahy věci nejvhodnější a nejdostupnější pro uživatele. K tomu využívá i spolupráce a výsledky činnosti ostatních subjektů.

Bezplatnosti

Služby poradny jsou uživatelům poskytovány bezplatně. Náklady na službu jsou hrazeny z dotace poskytovateli a dalšími zdroji.“ (Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor, 2012)

4.1.5 Cílová skupina PC Tábor

Cílovou skupinou centra jsou osoby se sluchovým postižením. Tato skupina se skládá z osob s různými formami postižení, od osob nedoslýchavých, neslyšících,

ohluchlých, osob s tinnitem¹ až po osoby s kochleárním implantátem², zahrnuje i osoby s kombinovanými vadami, z nichž jedno je sluchové postižení.

4.1.6 Poskytované služby PC Tábor

Poradenské centrum poskytuje dvě verze služeb:

- **ambulantní** – návštěva pracoviště osobně zájemcem nebo uživatelem služby,
- **terénní** – návštěva na předem domluveném místě, kde je uskutečněna požadovaná služba, například u klienta v jeho bytě, v zařízení jako je domov důchodců, G-centrum Tábor. Služby se neomezují jenom na Tábor, ale i na Veselí nad Lužnicí, Bechyně, Jindřichův Hradec, Soběslav apod.

Formy poskytovaných služeb Centrem jsou různorodé, dle kontaktu s uživateli je lze dělit na osobní (v poradně, popř. po předchozí dohodě i v místě bydliště, zaměstnání atd.) a neosobní, kdy je kontakt prováděn prostřednictvím elektronické pošty (výhodné především pro neslyšící, kdy počítač odstraní informační bariéru) nebo za pomoci publikace v tisku. Služby mohou být poskytovány jak individuálně, tak skupinově (přednášky, kurzy,...).

Poradenské centrum pro zajištění a zkvalitnění služeb úzce spolupracuje se základní organizací, Rehabilitačním centrem SNN v Táboře a Poradenským centrem v Českých Budějovicích. Taktéž navázala spolupráci s logopedy, foniatry, audio protetickými firmami, centry pro zdravotně postižené, obecními úřady měst a obcí, krajským úřadem.

4.1.7 Vykonávané činnosti PC

- *„Poradenství a zprostředkování kontaktů na firmy zajišťující kompenzační pomůcky odstraňující bariéry pro sluchově postižené,*
- *zprostředkování oprav kompenzačních pomůcek a sluchadel ve spolupráci se specializovanými firmami,*
- *možnost zapůjčení sluchadel po dobu opravy,*
- *možnost zapůjčení kompenzačních pomůcek,*

¹Tinnitus je medicínské pojmenování pro hučení či šelest v uších.

²Kochleární implantát je elektronická sluchová náhrada, jenž obchází nefungující vláskové buňky a vyvolává sluchové vjemy přímou elektrickou stimulací zachovaných vláken sluchového nervu.

- pomoc při zprostředkování příspěvku na kompenzační pomůcku z odboru sociálních věcí MěÚ či obcí,
- prodej baterií, tvarovek a dalšího příslušenství ke sluchadlům (sušící a čistící tablety, hadičky ke tvarovce...),
- výměna hadičky k individuální tvarovce a čištění koncovek v ultrazvukové čističce,
- zprostředkování tlumočnicka pro neslyšící,
- týdenní rekondiční pobyty s kurzem odezírání,
- kurzy znakového jazyka.

Další činnosti:

- zdarma využít PC a připojení k internetu,
- možnost naučit se ovládat základy na počítači (elektronická pošta, internet, dokument, ...),
- možnost využití počítače k vyhledávání zaměstnávání na internetu,
- poradíme Vám, jak napsat životopis a pomůžeme ho sepsat,
- pomoc při telefonickém hovoru.“ (Nabízíme, 2013)

4.1.8 Struktura organizace PC Tábor

Chod Centra určují stanovy vydané SNN ČR. Stanovy upravují obecné věci jako název, sídlo, postavení organizace, cíl, úlohy a metody práce. Dále upravují vznik a členství v organizaci, základní organizace a spolky, specializované organizace, regionální, republikové orgány, zásady v hospodaření s majetkem, statutární orgány a zánik svazu.

Orgány organizační jednotky – PC Tábor jsou:

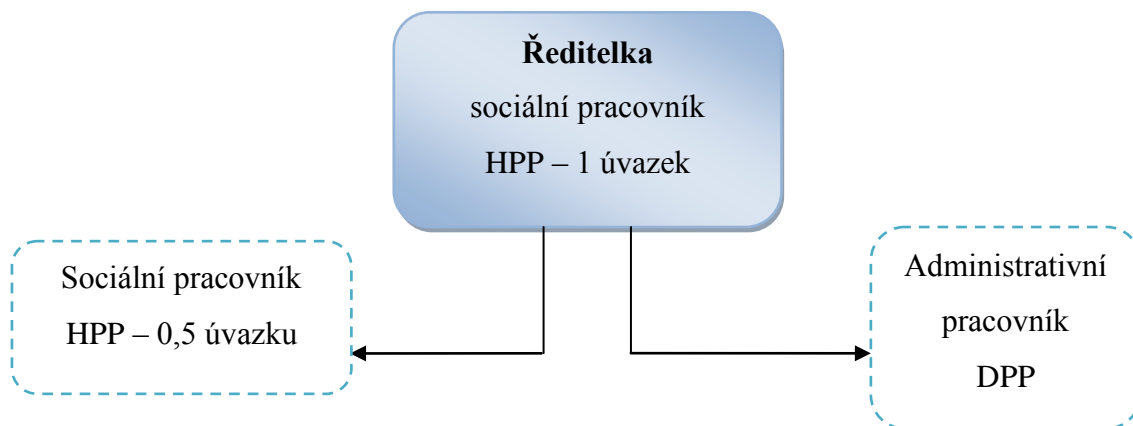
- členská schůze,
- výbor,
- revizní komise.

Pracovně právní vztahy zaměstnanců organizační jednotky jsou řízeny zákoníkem práce v platném znění.

V současné době Centrum z finančních důvodů zaměstnává pouze dvě sociální pracovnice na celý a částečný úvazek. Dále pak zaměstnává jednu administrativní

pracovníci na DPP. Jednoduchou organizační strukturu můžete vidět na následujícím obrázku.

Obrázek 4: Organizační struktura PC Tábor



Zdroj: Vlastní práce

Zaměstnanci Centra se řídí standardy kvality sociální práce. Standardy jsou pomocným nástrojem pro poskytovatele, který usiluje o poskytování kvalitních a účinných sociálních služeb, které respektují a podporují rovný přístup ke vzdělání, práci a k dalšímu občanskému a osobnímu uplatnění a jsou tak primárním předpokladem plnohodnotného, důstojného a svobodného života jejich spotřebitelů.

Ředitelka PC Tábor Ivana Entlicherová považuje za stěžejní Etický kodex sociálních pracovníků. Jedná se o dodržování, demokracie lidských práv a sociální spravedlnosti. Pracovnice jsou povinny dodržovat lidská práva u skupin a jednotlivců, respektovat každého člověka bez ohledu na původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské či politické přesvědčení a to bez ohledu na život celé společnosti. Sociální pracovník dává přednost profesní odpovědnosti před svými soukromými zájmy a službu poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

4.2 Financování Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor

Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých je nezisková organizace, která čerpá finanční prostředky pro úhradu provozních nákladů z dotace Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen MPSV). Důležité zdroje jsou i finanční prostředky získané prostřednictvím nadačních příspěvků od úřadů státní správy a v neposlední řadě jsou důležité i příspěvky od individuálních dárců a sponzorů.

Přesto, že nezisková organizace, oproti ziskovým organizacím, není zřízena za účelem dosahování zisku, je případné ziskové hospodaření pro Centrum dalším vhodným prostředkem pro financování a rozšiřování svých aktivit.

4.2.1 Zdroje financování PC Tábor za rok 2012

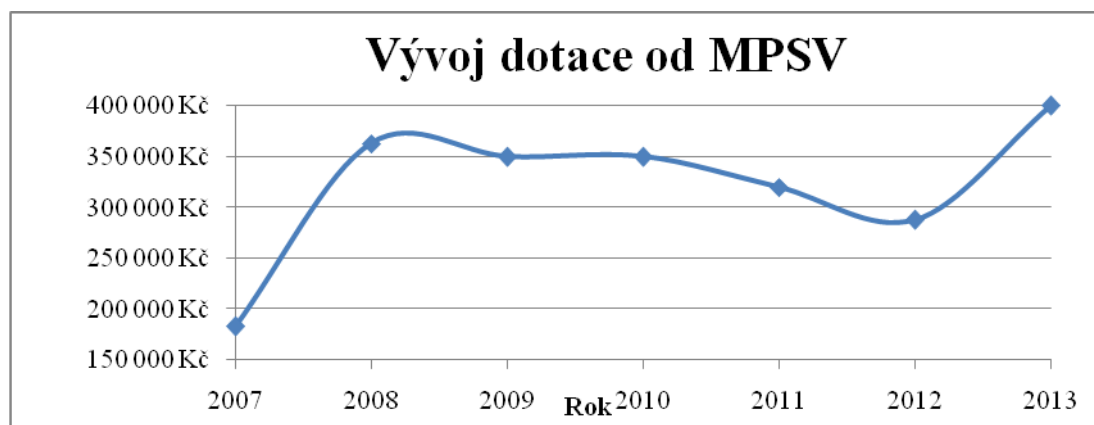
Příjmy poradenského centra Tábor tvoří z velké části dotace od MPSV. Jednotlivé dotace za poslední léta jsou uvedeny v následující tabulce (Tabulka 2) a jejich trend znázorněn v grafu (Graf 1) pod tabulkou.

Tabulka 2: Dotace za jednotlivé roky od MPSV

Rok	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Kč	183.000,-	363.000,-	350.000,-	350.000,-	320.000,-	288.000,-	400.000,-

Zdroj: Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor, 2007–2013

Graf 1: Vývoj dotace od Ministerstva práce a sociálních věcí



Zdroj: Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor, 2007–2013

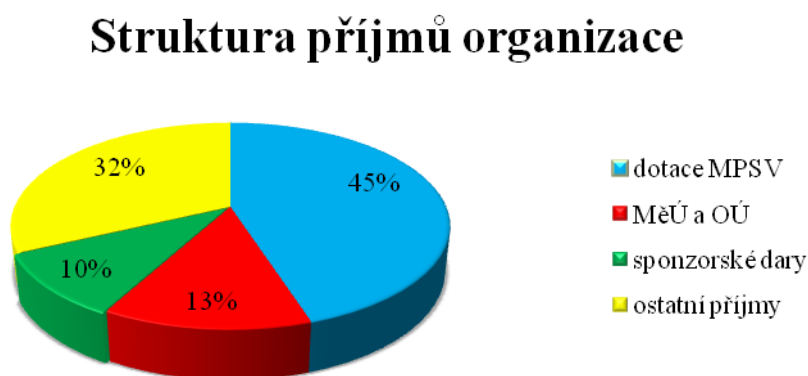
Pro získání dotace od MPSV je nutné zaregistrovat se jako poskytovatel sociální služby, který je oprávněn k poskytování sociálních služeb nebo se alespoň zapsat

do registru poskytovatelů sociálních služeb. Žádost poskytovatele sociální služby o poskytnutí dotace ze státního rozpočtu musí být výhradně prostřednictvím internetové aplikace Sociální služby – Poskytovatel. Pro posouzení žádosti o dotaci jsou nezbytné například tyto údaje: aktuální rozpočet služby, požadavek na dotaci, personální zajištění, počet obslužených klientů, zda se jedná o terénní službu či ambulantní apod. (Sociální služby: Vyhlášení dotačního řízení MPSV ČR rok 2013 v oblasti poskytování sociálních služeb, 2012)

Dalšími velmi významnými finančními zdroji jsou příspěvky městských a obecních úřadů z okolních měst a obcí, včetně těch, kde jsou poskytovány terénní služby. Významnou výjimku tvoří Městský úřad Tábor, kam si Poradenské centrum podává dvě žádosti na dotaci. První dotaci poskytuje Rozvojový fond, který je určen výhradně jen pro žadatele registrované služby na krajském úřadě, jako „odborná a sociální služba“. Žádost je podávána převážně na dotaci na provoz organizace. Druhým fondem, na který si Centrum podává žádost, je Sociální fond, který je určen všem poskytovatelům sociálních služeb. Žádost je směřována na získání finančních prostředků na kurzy znakové řeči, rekvalifikační kurzy, kurzy odezírání, či počítačové gramotnosti.

Dalšími příjmy organizace jsou sponzorské dary, mezi nejvýznamnější finanční sponzory patří ČEVAK Tábor, AES Bohemia Planá nad Lužnicí nebo Lions club Tábor.

Graf 2: Struktura příjmů Poradenského centra Tábor

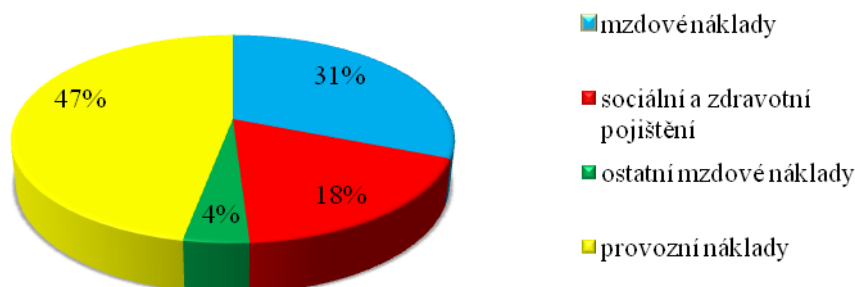


Zdroj: Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor, 2012

Výdaje organizace jsou tvořeny z velké části provozními náklady. Druhou velkou skupinu tvoří mzdové náklady, náklady na sociální a zdravotní pojištění, pouhá 4 % tvoří ostatní náklady. Procentuální zastoupení jednotlivých výdajů rok 2012 je znázorněno na následujícím grafu (Graf 3).

Graf 3: struktura výdajů Poradenského centra Tábor

Struktura výdajů organizace



Zdroj: Poradenské centru při svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor, 2012

4.2.2 Hospodaření PC Tábor za období 2009-2012

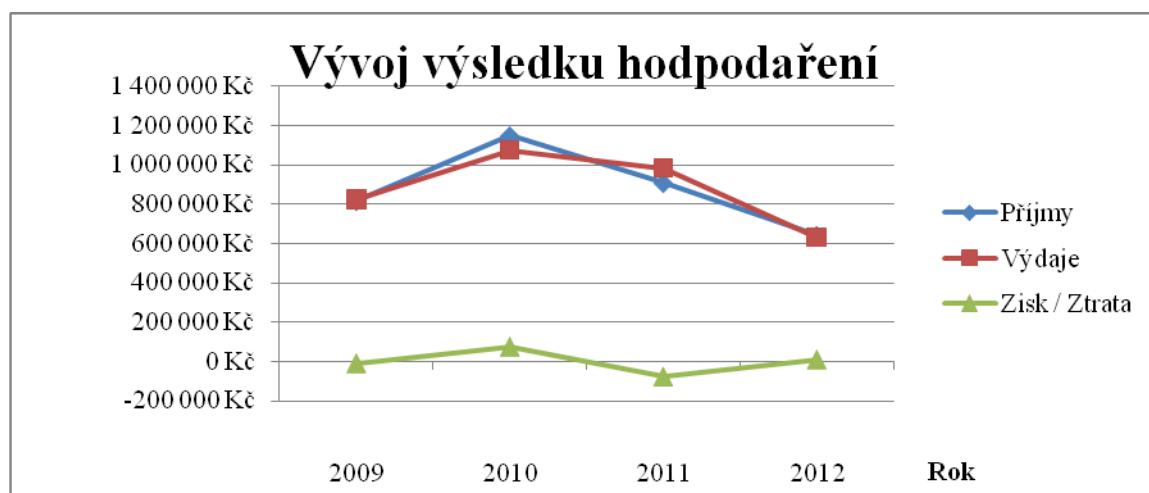
V následném shrnutí hospodaření Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých v Táboře jsou zpracovány údaje za období od 1. ledna 2009 do 31. prosince 2012.

Tabulka 3: Výsledky hospodaření v letech 2009 až 2012

	2009	2010	2011	2012
Příjmy	813 531,71 Kč	1 146 843,48 Kč	906 006,78 Kč	638 541,08 Kč
Výdaje	824 336,38 Kč	1 074 116,27 Kč	984 534,02 Kč	630 779,60 Kč
Zisk / Ztráta	-10 804,67 Kč	72 727,21 Kč	-78 527,24 Kč	7 761,48 Kč

Zdroj: Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor, 2009–2012

Graf 4: Vývoj výsledku hospodaření za léta 2009 až 2012



Zdroj: Poradenské centrum při svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor, 2009–2012

Z grafu je patrné, že zisk má kolísavý charakter. Nejvyšší hodnotu zisku za sledované období dosahuje Poradenské centrum za rok 2010.

V roce 2009 se činnost centra rozšířila o činnosti z projektu Centrum pro podporu zaměstnávání osob se sluchovým postižením, do kterého se zapojila v období 2007–2009, a dále o terénní služby v Soběslavi. Centrum začalo navštěvovat více klientů, a bylo potřebné navázat užší a intenzivní spolupráci s mnoha odborníky a institucemi. I přes nedostatek finančních prostředků Centrum nemuselo nijak omezit své nabízené služby.

Začátek roku 2010 byl pro organizaci náročný, protože se potýkala s nedostatkem finančních prostředků. V průběhu roku se však podařilo sehnat prostředky z dotací na rozvoj kurzů znakového jazyka a rozšířila své terénní služby do okresu Jindřichův Hradec. V letních měsících byla provedena nutná rekonstrukce kanceláří a dokoupeno vybavení Poradenského centra. I přes všechny náklady na svou činnost byl výsledek hospodaření toho roku ziskový, velký podíl na tom měl Úřad práce Tábor, který poskytl dotaci ve výši 270 000,- Kč na téměř roční mzdové ohodnocení dvou pracovníků centra.

V roce 2011 byly zpřísněny podmínky úřadu práce a Centrum bylo nuceno rozvázat pracovní poměr s dvěma pracovníci. Rozsah služeb zůstal zachován i přes nedostatek prostředků. V průběhu roku bylo realizováno několik kurzů znakové řeči, rekondiční pobyty v Poděbradech a rozsah terénních služeb stále zasahoval až za hranice okresu Tábor.

Ani rok 2012 nebyl pro centrum finančně příznivý. Z důvodu nedostatku finančních prostředků bylo nutné propustit jednu ze stálých pracovníků Centra a druhé byl pracovní úvazek zkrácen na polovinu. I přes vzniklou ztrátu v předešlém roce se organizaci povedlo získat dostatek finančních prostředků na zajištění svého chodu. Velkou roli sehrálo i získání finančních prostředků od sponzora na kurz počítačové gramotnosti pro neslyšící a nedoslýchavé. Na konci roku byl výsledek hospodaření ziskový.

Rok 2013 se zatím pro Centrum vyvíjí příznivě: Centrum dostalo od MPSV pro tento rok nejvyšší finanční podporu za poslední roky. Podpora pro tento rok činí 400 000 Kč.

4.3 Dotazníkové šetření

Pro úspěšně řízení vztahů se zákazníky je podstatné informovat se o úrovni spokojenosti našich zákazníků. Za tímto účelem byly sestaveny dvě obdobné verze dotazníků, které obsahovaly celkem 18 otázek. Verze dotazníků se liší v několika otázkách, kde se hodnocení spojené s terénní službou odlišuje od ambulantní. Obě verze dotazníku jsou k dispozici v příloze (Příloha č. 1 a č. 2). Součástí dotazování byly i neřízené rozhovory a doplňující otázky, klienti měli možnost doplnit případné informace a názory. Výzkum má pomoci odhalit, jaká mají klienti další přání a požadavky, a vést k doporučení případných budoucích kroků, kterým by se firma měla věnovat.

Dotazníkové šetření bylo provedeno na organizaci Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor. Šetření probíhalo od 11. února 2013 do 12. dubna 2013 a celkem bylo rozdáno 100 dotazníků, nazpět bylo nasbíráno 66 zodpovězených dotazníků. Návratnost dotazníku je 66%. Dotazník pro klienty využívající ambulantní služby přímo v centru vyplnilo 46 dotázaných, dotazník podaný při terénních službách zodpovědělo pouze 20 klientů. Složení vrácených dotazníků je zobrazeno v grafu (Graf 5).

Graf 5: Složení dotazníků



Zdroj: Vlastní výzkum

Otázka č. 1:

„Můžete uvést vaše postižení?“

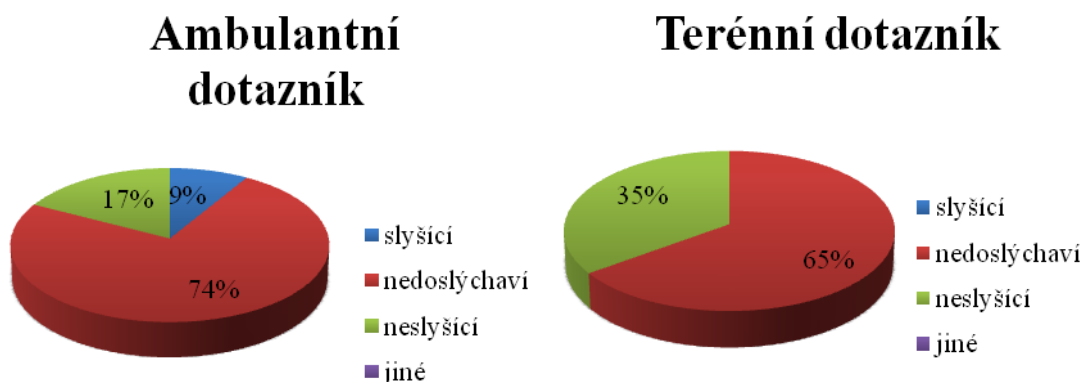
➤ Ambulantní dotazník

Z výsledků je patrné, že ambulantních služeb vyžívají nejvíce nedoslýchaví klienti a to ze 74 %, neslyšící tvoří 17 % a pouze 9 % procent slyšících. Přestože slyšící nemají žádné postižení, i oni mohou být členové centra. Využívají především kurzů znakového jazyka pro lepší komunikaci se svými hendikepovanými blízkými.

➤ Terénní dotazník

V této skupině dotázaných tvoří největší skupinu opět nedoslýchaví klienti, a to z 65 %, neslyšící zde už mají vyšší podíl, a to 35 %, slyšící v terénních službách zastoupeni nebyli.

Graf 6: Můžete uvést Vaše zdravotní postižení?



Zdroj: Vlastní výzkum

Z celkového počtu dotazovaných tvoří největší podíl skupina, jak je vidět z obou grafů, nedoslýchavých, celkem 71 %. Toto zastoupení je logické, Centrum poskytuje mnoho druhů kompenzačních pomůcek včetně jejich servisu, které mají zjednodušit život postiženým. Druhou nejpočetněji zastoupenou skupinou dotázaných jsou neslyšící – 23 %. Slyšící tvoří pouze 6 %, jak už bylo uvedeno, využívají služby především pro zlepšení komunikace se svými blízkými nebo pro získání informací pro své blízké.

Otázka č. 2:

➤ Ambulantní dotazník

„Pokolikáté jste navštívil/a pracoviště SNN?“

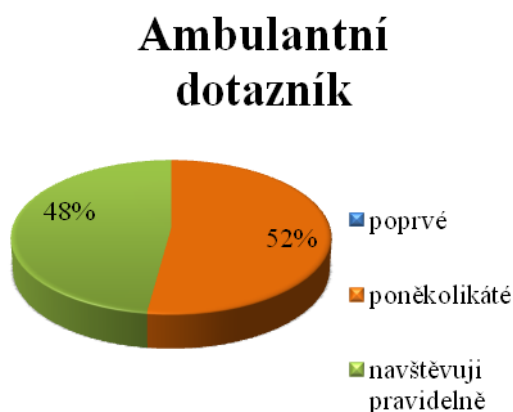
Z grafu (Graf 7) je patrné, že odpovědi „poněkolicáté“ a „navštěvuji pravidelně“ jsou vyrovnané, jejich poměr tvoří 48 ku 52. „Poprvé“ nebyl v Poradenském centru z dotázaných nikdo.

➤ Terénní dotazník

„Pokolikáté jste využil/a služby terénního pracovníka SNN v okolí Vašeho bydliště / u Vás doma?“

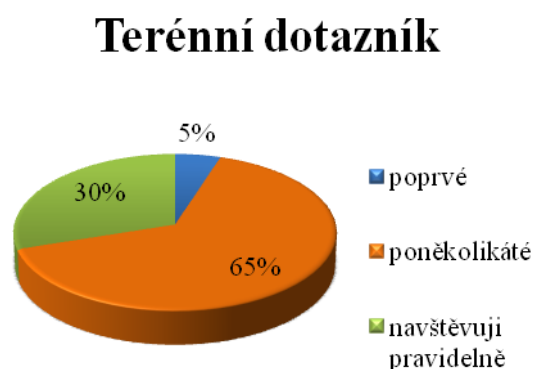
V této skupině dotázaných nejčastěji využívají služby „poněkolicáté“, a to 65 % klientů, 30 % využívá služby terénního pracovníka „pravidelně“ a „poprvé“ využilo služeb SNN 5 % z dotázaných.

Graf 7: Pokolikáté jste navštívil/a pracoviště SNN?



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 8: Pokolikáté jste využil/a služby terénního pracovníka SNN v okolí Vašeho bydliště / u Vás doma?



Zdroj: Vlastní výzkum

Celkově lze říci, že nejčastěji využívají klienti služby Poradenského centra SNN opakovaně (poněkolicáté 52 %, pravidelně 46 %). Počet nových členů, kteří byli obslouženi poprvé za sledované období, tvoří 2 %.

Lze říci, že zájem o členství v občanském sdružení roste a lidé se za službami pracovníků vracejí, proto počet poskytnutých služeb roste rychleji než počet nových členů.

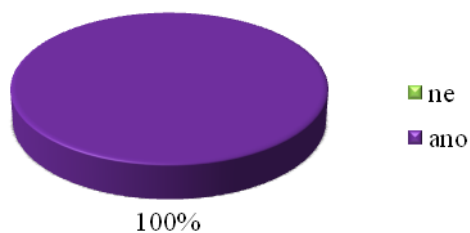
Otázka č. 3

„Získával/a jste si před využitím služeb Poradenského centra SNN informace o jeho poslání, okruhu působnosti a zaměření? Pokud ano, jak?“

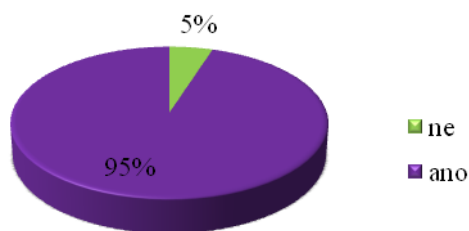
Z obou grafů je patrné, že lidé si zjišťovali informace před využitím služeb. Pouze 5 % z dotázaných v terénu si nezjišťovalo žádné informace.

Graf 9: Získával/a jste si před využitím služeb Poradenského centra SNN informace o jeho poslání, okruhu působnosti a zaměření?

Ambulantní dotazník



Terénní dotazník



Zdroj: Vlastní výzkum

➤ Ambulantní služby

Nejčastěji si lidé zjišťovali informace před návštěvou PC Tábor na internetu z webových stránek Centra (49 %), z letáčků (23 %), a pak z časopisu GONG³, informačních vývěsek, 4 % uvádí jako zdroj informací přímo Centrum nebo své známé.

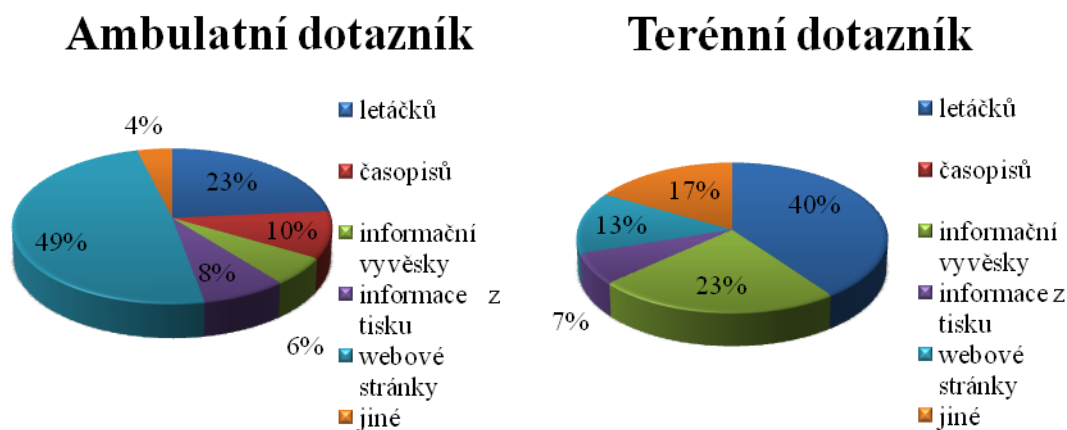
➤ Terénní služby

Nejčastější formou získávání informací u této skupiny byly letáčky – 40 %, dále pak informační vývěsky – 23 %, 17 % respondentů získalo jiné zdroje informací, především

³ GONG – časopis sluchově postižených vydávaný čtvrtletně.

informace od známých, příbuzných nebo lékaře. Na internetových stránkách si získalo informace pouze 17 % dotázaných a z tisku je jich 7 %.

Graf 10: Zdroje získávaných informací?



Zdroj: Vlastní výzkum

Otázka č. 4:

➤ Ambulantní dotazník

„Jak jste spokojen/á s dopravní dostupností Poradenského centra SNN a eventuálním parkováním?“

U otázky č. 4 se zjišťovala spokojenost s dostupností Centra. V 93 % si dotazovaní shodli na tom, že jsou velmi spokojeni s dostupností a 7 % se shodlo, že jsou spíše spokojeni. Spokojenost, kterou klienti vyjádřili svými odpověďmi, dosvědčuje fakt, že budova, ve které se organizace nachází, je nedaleko centra města a je poblíž zastávky MHD, nedaleko se nachází i prostorné parkoviště.

➤ Terénní dotazník

„Jste spokojen/á s umístěním poskytování terénních služeb ve vašem okolí?“

Otázka se klientů ptala na spokojenost s dostupností místa, kam pracovnice dojíždějí. 90 % klientů je velmi spokojených, 10 % spíše spokojených. Za spokojenost klientů může rozsáhlost terénních služeb, kdy pracovnice dojíždějí nejen do vyhrazených míst, seniorských domů, ale po domluvě i přímo ke klientovi.

Graf 11: Jak jste spokojen/á s dopravní dostupností Poradenské centra SNN a eventuálním parkováním?



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 12: Jste spokojen/á s umístěním terénních služeb ve vašem okolí?



Zdroj: Vlastní výzkum

Otázka č. 5:

➤ Ambulantní dotazník

„Jste spokojen/á s prostředím pracoviště Poradenského centra SNN (čekárna, informační tabule, letáky, vybavení, WC)?“

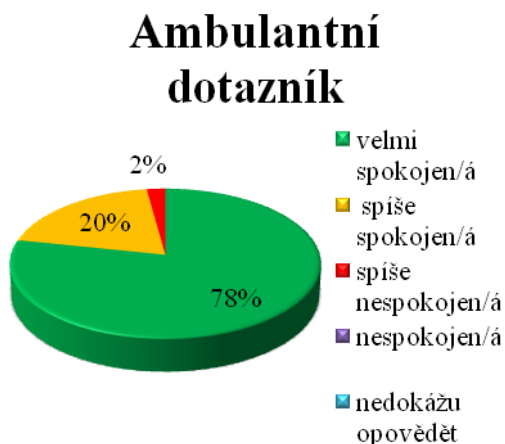
78 % dotázaných je velmi spokojených, 20 % spíše spokojených a 2 % jsou spíše nespokojená. Klientům se především nelíbily popraskané zdi místností, ve kterých probíhaly jejich návštěvy.

➤ Terénní dotazník

„Jste spokojen/á s prostředím, kde jsou Vám služby poskytovány?“

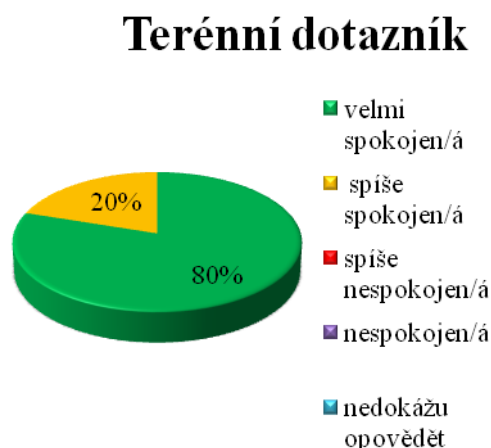
V terénních službách jsou klienti z 80 % velice spokojeni a z 20 % spíše spokojeni. K vysoké spokojenosti klientů přispívá i to, že jsou služby často poskytovány v prostředí jim blízkém.

Graf 13: Jste spokojen/á s prostředím pracoviště Poradenského centra SNN (čekárna, informační tabule, letáky, vybavení, WC)?



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 14: Jste spokojen/á s prostředím, kde jsou Vám služby poskytovány?



Zdroj: Vlastní výzkum

Z otázky číslo 4 a 5 můžeme usoudit, že klienti jsou velmi spokojení s místem, kde jsou služby nabízeny, i s prostředím, ve kterém jsou jim služby poskytovány.

Otázka č. 6:

„Jste spokojen/á s porozuměním, které příslušná pracovnice projevila pro Vaše problémy?“

Z grafu (Graf 15) je patrné, že zákazníci jsou velice spokojeni s empatií pracovnic, které jim služby poskytly. Pouze 4 % u ambulantního výzkumu označila odpověď „spíše spokojen/á“.

Graf 15: Jste spokojen/á s porozuměním, které příslušná pracovnice projevila pro Vaše problémy?



Zdroj: Vlastní výzkum

Otázka č. 7

„Byl/a jste spokojen/á s jednáním pracovníka SNN? Jednal s Vámi s dostatečnou úctou, citlivostí a ohledem k Vašemu zdravotnímu postižení či věku?“

Na tuto otázku všichni respondenti shodně odpověděli, že jsou velice spokojeni s jednáním pracovníků Poradenského centra.

Otázky č. 6 a 7 byly směřovány na zhodnocení přístupu pracovníků při poskytování služeb ke svým klientům. Z dotazníku je jasné, že sociální pracovníci, které v centru působí, se snaží každému ze žadatelů služeb přistupovat individuálně, s dostatečnou empatií, pochopením a vstřícností. Pracovníci si plně uvědomují, že jsou tam kvůli poskytnutí rad a pomoci lidem.

Otázka č. 8

„Použila pracovníce SNN při Vaší návštěvě odpovídající formu komunikace?“

- Ambulantní dotazník: 100 % ano, 0 % částečně, 0 % ne
- Terénní dotazník: 100 % ano, 0 % částečně, 0 % ne

Otázka č. 9

„Byla Vám poskytnutá dostatečná a srozumitelná odpověď či nabídka řešení Vaší otázky nebo pomoc při řešení problémů?“

- Ambulantní dotazník: 100 % ano, 0 % částečně, 0 % ne
- Terénní dotazník: 100 % ano, 0 % částečně, 0 % ne

Otázka č. 10

„Byla Vám pracovníce SNN schopna vysvětlit dostatečně, jasně a srozumitelně postup při řešení Vašeho problému?“

- Ambulantní dotazník: 100 % ano, 0 % částečně, 0 % ne
- Terénní dotazník: 100 % ano, 0 % částečně, 0 % ne

Otázka č. 11

„Měl/a jste možnost se aktivně podílet na návrhu řešení Vašeho problému či situace?“

- Ambulantní dotazník: 100 % ano, 0 % částečně, 0 % ne
- Terénní dotazník: 100 % ano, 0 % částečně, 0 % ne

Tato část dotazníků byla sestavena pro zjištění spokojenosti klientů s poskytnutím řešení pracovními Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých. Na všechny otázky v této části dotazníku (otázky č. 8–11) se respondenti ambulantního i terénního dotazníku 100% shodli na tom, že „ano“, pracovníci mají a využívají znalosti potřebné pro komunikaci s nimi (dobré komunikační schopnosti, znalost znakové řeči, atd.).

Všem dotázaným zákazníkům byla poskytnuta vyhovující a jasná odpověď na otázky a žádosti, či možnost řešení problému / situace. Řešení a postup byl vysvětlen ve všech případech srozumitelně a dostatečně s možností se na návrhu řešení podílet osobně.

Otázka č. 12

„Jste s dnešní návštěvou poradenského centra / pracovníci poradenského centra spokojen/á?“

Ambulantní dotazník: 100 % ano, 0 % částečně, 0 % ne

Terénní dotazník: 100 % ano, 0 % částečně, 0 % ne

Otázka č. 13

„Doporučil/a byste služby centra příbuzným nebo známým?“

- Ambulantní dotazník: 100 % ano, 0 % ne
- Terénní dotazník: 100 % ano, 0 % ne

Jak je patrné z předchozích odpovědí klientů, ve kterých se všichni dotázaní zcela shodli na kvalitě poskytovaných služeb i na vynikajícím přístupu pracovníků, i u těchto dvou otázek (otázka 12 a 13) vyšla 100% shoda ve vysoké spokojenosti s návštěvou a všichni by Centrum doporučili svým blízkým, příbuzným i známým.

Otázka č. 14

„Napadají Vás nějaká zlepšení, která v SNN postrádáte?“

V této otázce všichni respondenti v terénu shodně označili odpověď „ne“, v ambulantním dotazníku odpovědělo „ano“ pouze 10 % dotázaných. Zlepšení by se týkalo především kompenzačních pomůcek, jejich funkčnosti a nabídky. Dále pak je navrženo zlepšení prostor centra – oprava prasklých zdí. Tyto poznatky byly zahrnuty ve výsledku u otázky 9.

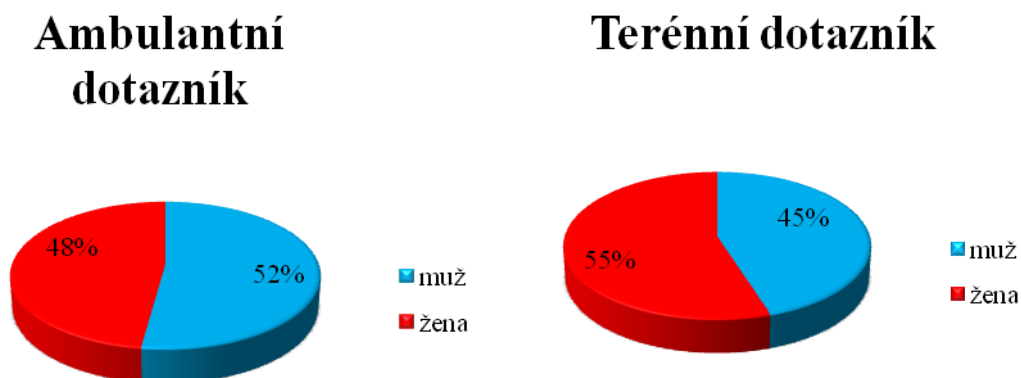
Otázka č. 15

„Můžete uvést své pohlaví?“

Z grafu (Graf 16) je viditelné, že zastoupení mužů a žen je vyrovnané. V ambulantním šetření byli zastoupeni více muži – 52 %, žen bylo 48 %. V terénním průzkumu navštívily pracovnice více žen – 55 %, mužů o něco méně – 45 %.

V celkovém počtu dotázaných vyšel poměr mužů a žen přesně napůl.

Graf 16: Můžete uvést své pohlaví?



Zdroj: Vlastní výzkum

Otázka č. 16

„Kde bydlíte?“

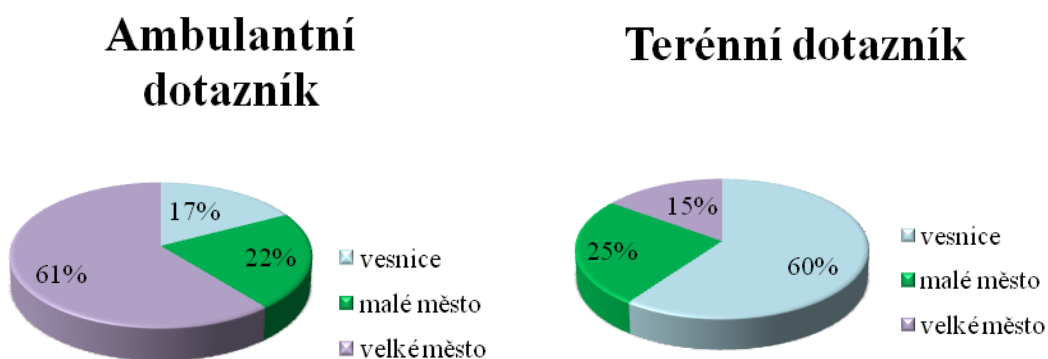
➤ Ambulantní dotazník

Z výzkumu je patrné, že 61 % dotázaných, kteří využívají služeb přímo v Centru, žije ve velkém městě, 22 % dotázaných žije v malém městě a pouze 17 % klientů dorazilo do centra z vesnice.

➤ Terénní dotazník

Nejvíce terénních služeb podle dotazníku využívají klienti z vesnic – 60 %. Dále služeb využívají lidé z malého města – 25 % a 15 % tvoří lidé z velkého města.

Graf 17: Kde bydlíte?



Zdroj: Vlastní výzkum

Otázka č. 17

„Do jaké věkové skupiny patříte?“

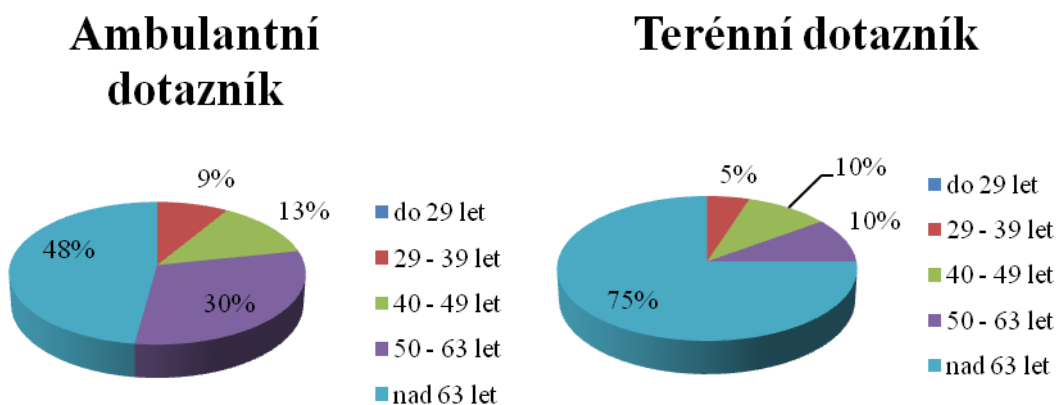
➤ Ambulantní dotazník

Nejvyššímu počtu klientů, kteří přišli do Centra za sledované období, bylo nad 63 let – 48 %, vysoké procento tvořili i zákazníci 50–63 let – 30 %, 40–49 let tvořilo 13 % a 29–39 let tvořilo pouze 9 % zákazníků.

➤ Terénní dotazník

75 % dotázaných klientů, kteří využili služeb terénních pracovníků, bylo nad 63 let, 10 % shodně dosáhly kategorie 40–49 let a 50–63 let, poslední zastoupenou kategorií byla skupina 29–39 let – 5%, kategorie do 29 let nebyla zastoupena.

Graf 18: Do jaké věkové skupiny patříte?



Zdroj: Vlastní výzkum

Otázka č. 18

„Prostor pro Vaše další případné poznámky / komentáře“

K této otázce se nikdo nevyjádřil.

Z posledních segmentačních otázek (15–17) lze vyvodit závěr, že Centrum navštěvují převážně osoby starší věkové kategorie, což je pochopitelné vzhledem k postižení, kterým se Centrum zabývá. Služby, které Centrum poskytuje, využívají bez rozdílu ženy i muži. Ambulantní služby poskytované přímo v centru využívají především klienti přímo z Tábora nebo z blízkého okolí. Zatímco terénní služby využívají převážně lidé z vesnic a malých měst, což odráží skutečnost, že pracovníce Poradenského centra se snaží svou pomoc přiblížit potřebným a dojíždějí ke klientům, do domů pro seniory, nebo ve vymezený čas poskytují služby v menších městech, aby zákazníci nemuseli dojíždět daleko.

4.4 Návrhy a doporučení

Z dotazníkového šetření vyplývá, že Poradenské centrum při Svazu neslyšících a nedoslýchavých Tábor si vede u klientů velice dobře, proto bude velmi obtížné navrhnout jakékoliv zlepšení a doporučení. Členové občanského sdružení ohodnotili kvalitu poskytování služeb, jako velmi upokojující, proto nelze něco vytýkat vedení či zaměstnancům organizace.

Jak v celé České republice, tak i v jižních Čechách mají poměrně velké zastoupení lidé důchodového věku. Z dotazníkového šetření vyplývá, že právě lidé nad 63 let jsou nejčastějšími spotřebiteli terénních služeb, a to až ze 75 %. Dále vyplývá, že lidé využívající terénního pracovníka jsou z 60 % z vesnice nebo z malého města – 25 %. To, že jim jej Centrum poskytuje, je pro ně velkým usnadněním. Jako určité doporučení by mohlo být rozšíření terénních služeb do oblastí, kde tyto služby nejsou poskytovány. Jedná se především o oblast Písecka, do kterého ještě nedosáhly služby z žádného z Poradenských center na jihu Čech.

Můžeme předpokládat, že pokud Centrum rozšíří terénní služby, mohlo by dostávat vyšší dotace od MPSV. Terénní služby jsou určeny především pro osoby v domovech důchodců, pro osoby nemocné a nemohoucí odkázané na pomoc druhých, nebo pro osoby s hendikepem, kterým se snaží Centrum svoji pomoc přiblížit. Lze se proto domnívat, že na poskytování služeb těmto znevýhodněným skupinám, by se stát mohl podílet vyšší mírou, nicméně poskytování terénních je jedno z kritérií, podle kterých se dotace přiděluje.

Z dotazníku je patrné, že počet členů občanského sdružení stoupá a spotřebitelé využívají služby opakovaně nebo pravidelně. Loni bylo obslouženo přes 1200 klientů, ale kvůli finanční situaci se snižovaly pracovní stavy. Propuštěna byla jedna sociální pracovnice a druhé byl snížen pracovní úvazek na poloviční. Kapacity sdružení jsou tímto faktem omezeny, neboť pracovnice jsou velmi vytíženy.

MVSP zveřejnilo plán ke dni 15. března 2013, který vede k podpoře vzniku nových pracovních míst pro určité skupiny osob znevýhodněných na trhu práce. Plán se skládá se sedmi bodů, který mimo jiné mění systém podpory firem a motivuje zaměstnavatele

k udržení stávajících pracovních míst a také k vytváření nových, především pro mladé a absolventy. Tento plán je uvedený v příloze (Příloha 3). MPSV a Úřad práce ČR má na implementaci plánu k dispozici až 7 miliard Kč od státu i EU.

PC Tábor by mohlo využít této pomoci a do svých řad přibrat nového člena, který by byl z této dotace financován. Pokud by Centrum využilo 1. bod plánu „Podpora mladých a absolventů“ a zaměstnalo mladého člověka do 30 let, který je v evidenci úřadu práce, jeho zaměstnání bude podpořeno měsíčním příspěvkem až 24 tisíc Kč (hrubá mzda plus odvody) a to po dobu max. jednoho roku. Centrum by mohlo využít i 2. bodu plánu „Podpora zaměstnání matek a dlouhodobě nezaměstnaných“ a poskytnout možnost práce na zkrácený úvazek pro matky s dětmi, osoby pečující o své blízké a také pro nezaměstnané, kteří jsou delší dobu bez práce. Úřad práce nabídne Centru vyšší příspěvek, jako jakýsi bonus navíc za to, že ve srovnání s plným úvazkem poskytnou práci většímu množství lidí a zároveň umožňují lepší sladění osobního a pracovního života. Další možností je i bod 6 „Pomoc obcím a neziskovým organizacím“. Pomoc bude zaměřena právě na neziskové organizace a organizace poskytující sociální služby, které budou moci získat příspěvek až 15 tisíc Kč měsíčně na jednoho nového zaměstnance z řad osob evidovaných na ÚP. (Dotace na podporu vzniku nových pracovních míst, 2013)

Další možností, jak získat nové pracovní síly do Centra, je navázat spolupráci s Jihočeskou univerzitou a zajistit odbornou praxi pro studenty a studentky Zdravotně sociální fakulty na Katedře sociální práce, nebo pro Teologickou fakultu obor Sociální a charitativní práce. Zavedení praxe by studentům umožnilo nahlédnout do provozu Centra a vyzkoušet si práci se sluchově postiženými a Centrum by tak získalo dobrovolníky, kteří by vypomohli stálým sociálním pracovnícům. Praxe jsou pro studenty v rámci studia neplacené, a tak i pro Centrum finančně nenáročné.

S narůstajícím počtem obslužených klientů je spojen možný zájem o rozšíření nabídky služeb nebo rozšíření kapacit nabízených kurzů. Prostory Poradenského centra by do budoucna nemusely být dostačující. Z dotazníkového šetření mimo jiné vyplynulo, že klientům se nelíbí popraskané zdi a padající omítka v prostorách Poradenského centra, ve kterých je jim služba poskytována. Opravu prostor přitom Centrum provedlo v nedávné době - v roce 2010. Tato opakující se poškození jsou způsobena vysokým stářím budovy, kde se Poradenské centrum nachází. Vedení

organizace by mělo zvážit, zda by místo opakovaných oprav prostor nebylo lepší přestěhovat organizaci do nových vhodnějších prostor v okolí, nebo zda neprovede rekonstrukci celé budovy, což je mnohem nákladnější varianta, která se neobejde bez vysokých více zdrojových dotací. V budově se nachází další tři sociální organizace (Centrum pro zdravotně postižené Jihočeského kraje, Oblastní spolek Červeného kříže Tábor a Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR – Středisko integračních kvalit a oblastní odbočka SONS Tábor), které by se na rekonstrukci mohly podílet.

Pro případnou rekonstrukci by organizace mohla využít programu Reprodukce majetku 113 310: Rozvoj a obnova materiálně technické základny sociálních služeb 2007–2013. Reprodukce majetku, který řídí MPSV, se orientuje na podporu rozvoje materiálně technické základny zařízení sociálních služeb, které jsou vymezené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Prostředky, které plynou ze státního rozpočtu formou dotací, jsou určeny na obnovu a pořízení movitého i nemovitého majetku, doplnění, obnovení přístrojového vybavení a obměny přístrojového vybavení a podporu a obnovy zařízení sociálních služeb. Část dokumentace programu (členění programu na podprogramy, cíle a podcíle programu) je uvedena v příloze (Příloha 4). (Dokumentace programu reprodukce 113 310, 2009)

Přestože programové období končí rokem 2013, Mgr. Hana Borošová z odboru veřejného investování telefonicky potvrdila, že program Reprodukce majetku: Rozvoj obnova materiálně technické základny, je připravován i pro následující programové období.

Pro získání dalších finančních prostředků by se Poradenské centrum mohlo zapojit také do Operačních programů Evropské unie. V současnosti končí programové období 2007–2013, a příští rok by mělo začít nové období 2014–2020, které by mělo přinést nové možnosti podpory.

Pro Centrum by byl nejvhodnějším operačním programem „OP zaměstnanost“, který by měl být nabízen pro následující období. Program by měl navázat na realizovanou strategii OP Lidské zdroje a zaměstnanost a bude se soustředit na problematiku českého trhu práce a dále by měl podpořit aktivní politiku snižování nezaměstnanosti a dostupnosti sociálních a zdravotních služeb. Organizace se, jako člen Svazu neslyšících

a nedoslýchavých za Jihočeský kraj, už předešlého operačního programu zúčastnila s projektem „Centrum pro podporu zaměstnávání osob se sluchovým postižením“, který byl velmi úspěšný. Z 20 neslyšících a nedoslýchavých osob jich rekvalifikační kurz počítačové gramotnosti absolvovalo a úspěšně dokončilo 16. Brožura „Jak hledat práci se sluchovým postižením“ byla vydána dvakrát. Poprvé 150 výtisků, podruhé za podpory Jihočeského kraje 1000 výtisků. Projekt byl podpořen celkovou částkou 618 414 Kč.

V případě, že v novém programovém období bude pro Českou republiku schválen operační program zaměřený na zaměstnanost, by si Centrum mohlo zažádat o dotace v rámci projektu „sociální začleňování“. Program by měl být zaměřen na inkluzivní vzdělávání, znevýhodněné osoby a jejich sociální a pracovní integraci. Měl by klást důraz na poradenství, preventivní opatření, přípravu pracovníků služeb zaměstnanosti a sociální sféry, a dále na rozvoj sociálních služeb.

Projekt, který by měla organizace sestavit, by měl mít za cíl sociální začleňování sluchově postižených osob a s tím související problematiku s dostupností pracovní síly včetně zvyšování kvality vzdělávání. Oproti předchozímu OP, bude kladen důraz i na dostupnost, která by měla být rovnoměrná ve všech regionech i co se týče úrovně kvality. (Tisková zpráva 2012: MMR: Základní obrysy budoucího programového období 2014–2020 jsou schváleny, 2012)

5 Závěr

Pro úspěšné naplňování poslání všech neziskových organizací, je nezbytné vyhledat informace o potřebách a přáních spotřebitelů a bezvýhradně se angažovat v naplňování zjištěných skutečností, dále pak prokázat dostatečné schopnosti a kompetence pro úspěšnou realizaci tohoto poslání.

Bakalářské práce byla zaměřena na analýzu Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých z hlediska procesu a kvality poskytování služeb. Hlavním cílem bylo najít zlepšení v řídicích procesech a ve financování, které by Centrum vedlo k efektivnosti. Dílčí cíle práce se zabývaly rozbořem vztahů se zákazníky v Poradenském centru a komparací s jeho kapacitami.

Nejprve byla nastudována odborná literatura, ze které byly získány potřebné informace, poté následovalo zpracování praktické části, kde bylo představeno Centrum, zhodnoceno jeho financování, provedeno dotazníkové šetření týkající se kvality poskytovaných služeb a jeho vyhodnocení. Následně byla zjištění shrnuta a na jejich základě navrhuta zlepšení.

Na začátku práce byly stanoveny tři hypotézy, dvě byly během práce potvrzeny a jedna vyvrácena. První hypotéza „Zkoumaná nezisková organizace se potýká s nedostatkem finančních prostředků“ byla potvrzena na základě analýzy financování, kdy po srovnání příjmů a výdajů organizaci nezůstává moc peněz na realizaci svých cílů a nových nápadů. V návrzích práce byly doporučeny určité možnosti, jak by Centrum mohlo získat peněžní prostředky na své potřeby. Druhá hypotéza „Členů Poradenského centra nepřibývá a počet ročně obslužených klientů stagnuje“ byla vyvrácena na základě neřízených rozhovorů s ředitelkou o Centru a dotazníkového šetření. Ředitelka uvedla, že počet obslužených klientů každý rok vzrůstá, což ostatně potvrdilo i dotazníkové šetření, kde jasně vyplynulo, že v Centru hledají pomoc stále noví klienti a stálí členové se do Centra opakovaně vrací. Třetí hypotéza s názvem „Vedení vybraného občanského sdružení zajišťuje svým členům individuální přístup a kvalitní služby“ byla potvrzena. Z dotazníkového šetření, které bylo provedeno u klientů centra, vyšla jednoznačná spokojenost s přístupem pracovníka, který službu poskytoval i se službou, která mu byla poskytnuta během návštěvy.

Dotazníkové šetření přineslo zásadní zjištění, jak o vztazích se zákazníky, tak o kvalitě poskytovaných služeb. Centrum si vede v obou oblastech velmi dobře, a proto

by měla být jeho činnost dostatečně podporována. Na základě provedených analýz bylo vytvořeno doporučení na zavedení terénních služeb do oblastí, kde ještě nejsou zastoupeny, dále byly navrženy dvě možnosti pro získání nových pracovních sil. Pro zlepšení finanční situace byly vyhledány nové zdroje financování, především s využitím dotačních titulů na základě projektů, které by pomohly při provozní činnosti.

Summary

The bachelor thesis was focused on the analysis of services provided by “Poradenského centra při Svazu neslyšících a nedoslýchavých” (The Centre for Deaf and Hearing-Impaired), especially on the process of providing services and its quality. The main goal was to find an improvement in control processes and funding, that could have improve the efficiency of the Centre. Other partial tasks studied the relationship with customers in comparison to its capacities.

Firstly, there was a study of the specialized literature. Afterwards, there was the practical part, in which the Centre was introduced, the funding was evaluated and a questionnaire research was assessed. Everything was evaluated and then some improvements were suggested.

The questionnaire results presented fundamental findings about the relationships with customer’s well as about the quality of services. The Centre is doing really well in both categories. So, its services should be supported. Based on analyses, suggestions for field services in areas eighth no such services were made and also two new possibilities of getting new employees were recommended. New finance resources were suggested mainly based on the grants for projects that could improve operating activities.

Key words: non-profit sector, non-profit organization, public services, Customer Relationship Management.

Zdroje

Použitá literatura

- BACHMANN, Pavel. *Management neziskové organizace*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011, 280 s. ISBN 978-807-4351-303.
- BOUKAL, Petr, Hana VÁVROVÁ a Jiří NOVOTNÝ. *Ekonomika a řízení neziskových organizací: pracovní sešit*. 1. vyd. V Praze: Vysoká škola ekonomická v Praze, 2003, 66, xvii s. ISBN 80-245-0604-1.
- BUNEŠOVÁ, Marie a Drahoš VANĚČEK. *Technika zpracování bakalářských a diplomových prací*. České Budějovice, 2008
- Česká republika. Zákon č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník. In: *19/1964*. 1964.
- DOHNAL, Jan. *Řízení vztahů se zákazníky: procesy, pracovníci, technologie*. 1. vyd., dotisk 2004. Praha: GradaPublishing, 2002, 161 s. ISBN 8024704013.
- DUBEN, Rostislav. *Ekonomika veřejného sektoru. I., Některé oblasti působnosti veřejného sektoru [Duben, 2001]*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola ekonomická [Praha], 2001, 255 s. ISBN 8024501597.
- FRIČ, Pavol a Rochdi GOULLI. *Neziskový sektor v ČR: výsledky mezinárodního srovnávacího projektu JohnsHopkins University*. Vyd. 1. Praha: Eurolex Bohemia, 2001, 203 s. ISBN 80-864-3204-1.
- HANNAGAN, Tim J. *Marketing pro neziskový sektor*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 1996, 205 s. ISBN 80-859-4307-7.
- KEŘKOVSKÝ, Miloslav. *Strategické řízení firemních informací: teorie pro praxi*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2003, xiv, 187 s. ISBN 80-717-9730-8.
- KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER. *Marketing management: 4. evropské vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 788 s. ISBN 978-80-247-1359-5.
- KOTLER, Philip, Veronica WONG, John SAUNDERS a Gary AMSTRONG. *Moderní marketing: 4. evropské vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 1041 s. ISBN 978-80-247-1545-2.
- MERLÍČKOVÁ RŮŽIČKOVÁ, Růžena. *Neziskové organizace: vznik, účetnictví, daně*. Olomouc: ANAG, 1999-, sv. Účetnictví, daně. ISBN 8072633430.
- REKTOŘÍK, Jaroslav. *Ekonomika a řízení neziskových organizací*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1998, 118 s., [10] s. příl. ISBN 80-210-1810-0

- RYNEŠ, Petr. *Podvojně účetnictví a účetní závěrka: průvodce podvojným účetnictvím k 1.1.2010 : výklad a komentáře k vybraným oblastem účtování včetně sbírky souvztažností, výklad k prováděcí vyhlášce, účetní závěrka a cash flow ; Zákon o účetnictví ; Vyhláška o vedení podvojného účetnictví pro podnikatele ; České účetní standardy ; Zákon o daních z příjmů : pokyn D-300, pokyn D-295 ; Zákon o dani z přidané hodnoty ; Zákon o rezervách ; Přehled platných smluv ČR o zamezení dvojího zdanění*. 10. aktualiz. vyd. Olomouc: ANAG, c2010, 987 s. ISBN 9788072635801
- STORBACKA, Kaj a Jarmo LEHTINEN. *Řízení vztahů se zákazníky: (customerrelationship management)*. 1. vyd. Praha: GradaPublishing, 2002, 167 s. ISBN 807169813x.
- ŠKARABELOVÁ, Simona a kol. *Když se řekne nezisková organizace: příručka pro zastupitele krajů, měst a obcí*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2002, 129 s. ISBN 80-210-3031-3.
- ŠKODOVÁ-PARMOVÁ, Dagmar. *Konkurenceschopnost a služby pro podnikatele: význam řízení služeb pro podnikatele při zvyšování konkurenceschopnosti vybraných národních ekonomik*. 1. vyd. Praha: Alfa Nakladatelství, 2012, 134 s. ISBN 9788087197462.
- ŠKODOVÁ-PARMOVÁ, Dagmar. *Řízení služeb: přednášky*. 1. vyd. Č. Budějovice: ZF JU, 2004, 93 s. ISBN 8070406739
- VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9.
- WESSLING, Harry. *Aktivní vztah k zákazníkům pomocí CRM: strategie, praktické příklady a scénáře*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003, 192 s. ISBN 80-247-0569-9.

Internetové zdroje

- Dokumentace programu reprodukce majetku: 113 310. OBOR 62 A 22 MPSV. *MPSV* [online]. 2009, 14. 07. 2009 [cit. 2013-04-01]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/4244/DP_113310_aktualizace_III.pdf
- Dotace na podporu vzniku nových pracovních míst. CYRRUS ADVISORY, a.s. *Dotace EU* [online]. 2013 [cit. 2013-04-01]. Dostupné z: <http://www.dotacni.info/dotace-na-podporu-vzniku-novych-pracovnich-mist/>

- MAPY.CZ, s.r.o. *Mapy.cz* [online]. 2013 [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.mapy.cz/#x=14.663902&y=49.418285&z=16>
- Nabízíme. PORADENSKÉ CENTRUM PŘÍ SVAZU SLYŠÍCÍCH A NEDOSLYČAVÝCH TÁBOR. *Poradenské centrum při Svazu slyšících a nedoslýchavých v ČR* [online]. 2013 [cit. 2013-04-18]. Dostupné z: <http://www.snntabor.estranky.cz/>
- O nás. SVAZ NESLYŠÍCÍCH A NEDOSLYČAVÝCH V ČR. *SNN v ČR* [online]. 2013 [cit. 2013-04-18]. Dostupné z: <http://www.snn-cr.cz/index.php?id=3>
- Služby. SVAZ NESLYŠÍCÍCH A NEDOSLYČAVÝCH V ČR. *SNN v ČR* [online]. 2013 [cit. 2013-04-18]. Dostupné z: <http://www.snn-cr.cz/index.php?id=4>
- Sociální služby: Vyhlášení dotačního řízení MPSV ČR rok 2013 v oblasti poskytování sociálních služeb. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *MPSV* [online]. 2012, 19. 9. 2012 [cit. 2013-03-03]. Dostupné z: <http://www.dotacni.info/dotace-na-podporu-vzniku-novych-pracovnich-mist/>
- SVAZ NESLYŠÍCÍCH A NEDOSLYČAVÝCH V ČR. *SNN v ČR* [online]. 2013 [cit. 2013-04-18]. Dostupné z: <http://www.snn-cr.cz/index.php>
- Tisková zpráva 2012: MMR: Základní obrysy budoucího programového období 2014-2020 jsou schváleny. MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR. *MMR: Evropská unie* [online]. 2012 [cit. 2013-04-16]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/cs/Ministerstvo/Ministerstvo/Pro-media/Tiskove-zpravy/2012/MMR-Zakladni-obrysy-budouciho-programoveho-2014-20>
- Tiskové zprávy - březen: Müllerová: Pomáháme mladým najít práci. FILIPOVÁ, Štěpánka. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *MPSV: Média a veřejnost* [online]. 2013 [cit. 2013-04-20]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/14864/TZ_150313.pdf

Ostatní zdroje

- PORADENSKÉ CENTRUM PŘÍ SVAZU NESLYŠÍCÍCH A NEDOSLYČAVÝCH TÁBOR. *Leták pro Poradenské centrum SNN Tábor*. Tábor, 2013

- PORADENSKÉ CENTRUM PŘI SVAZU NESLYŠÍCÍCH A NEDOSLÝCHAVÝCH TÁBOR. *Rozhodnutí o poskytnutí dotace 2007–2009*. Tábor, 2007 - 2013
- PORADENSKÉ CENTRUM PŘI SVAZU NESLYŠÍCÍCH A NEDOSLÝCHAVÝCH TÁBOR. *Výroční zpráva 2012: cíle jsou naplňovány za použití principů*. Tábor, 2012.
- PORADENSKÉ CENTRUM PŘI SVAZU NESLYŠÍCÍCH A NEDOSLÝCHAVÝCH TÁBOR. *Výroční zpráva 2009–2012: struktura příjmů a výdajů organizace*. Tábor, 2009 –2012

Seznam obrázků, tabulek a grafů

Obrázky

Obrázek 1- Životní cyklus služby	18
Obrázek 2: Poloha PC Tábor.....	25
Obrázek 3 - Logo SNN v ČR	26
Obrázek 4: Organizační struktura PC Tábor	33

Tabulky

Tabulka 1: Srovnání struktury neziskové činnosti v klasifikaci ICNPO, COPNI a OKEČ.....	10
Tabulka 2: Dotace za jednotlivé roky od MPSV	34
Tabulka 3: Výsledky hospodaření v letech 2009 až 2012.....	36

Grafy

Graf 1: Vývoj dotace od Ministerstva práce a sociálních věcí.....	34
Graf 2: Struktura příjmů Poradenského centra Tábor	35
Graf 3: struktura výdajů Poradenského centra Tábor	36
Graf 4: Vývoj výsledku hospodaření za léta 2009 až 2012	36
Graf 5: Složení dotazníků.....	38
Graf 6: Můžete uvést Vaše zdravotní postižení?.....	39
Graf 7: Pokolikáté jste navštívil/a pracoviště SNN?	40
Graf 8: Pokolikáté jste využil/a služby terénního pracovníka SNN v okolí Vašeho bydliště / u Vás doma?	40
Graf 9: Získával/a jste si před využitím služeb Poradenského centra SNN informace o jeho poslání, okruhu působnosti a zaměření?	41
Graf 10: Zdroje získávaných informací?.....	42
Graf 11: Jak jste spokojen/á s dopravní dostupností Poradenské centra SNN a eventuálním parkováním?	43

Graf 12: Jste spokojen/á s umístěním terénních služeb ve vašem okolí?	43
Graf 13: Jste spokojen/á s prostředím pracoviště Poradenského centra SNN (čekárna, informační tabule, letáky, vybavení, WC)?	44
Graf 14: Jste spokojen/á s prostředím, kde jsou Vám služby poskytovány?	44
Graf 15: Jste spokojen/á s porozuměním, které příslušná pracovnice projevila pro Vaše problémy?.....	44
Graf 16: Můžete uvést své pohlaví?.....	47
Graf 17: Kde bydlíte?.....	48
Graf 18:Do jaké věkové skupiny patříte?	49

Seznam příloh

Příloha 1: Ambulantní otazník

Příloha 2: Terénní dotazník

Příloha 3: Plán pro nezaměstnanost

Příloha 4: Část dokumentace programu reprodukce majetku: 113 310

Přílohy:

Příloha 1

Ambulantní dotazník

Vážení klienti Poradenského centra Tábor,

ráda bych Vás poprosila o vyplnění dotazníku, který sleduje kvalitu sociálních služeb poskytovaných Poradenským centrem pro sluchově postižené (SNN). Dotazníkové šetření je nedílnou součástí mé bakalářské práce, kterou píší na Ekonomické fakultě Jihočeské univerzity, kde studuji obor Řízení a ekonomika podniku.

Prosím Vás o pravdivé odpovědi a maximální otevřenost, ráda bych znala Váš názor. U jednotlivých otázek, pokud není uvedeno jinak, zakroužkujte pouze jednu možnou odpověď, v případě slovní odpovědi vepište text do volných řádků.

Dotazník je anonymní.

Děkuji Vám za ochotu a čas, který jste strávili vyplněním dotazníku.

Marie Broukalová

1. Můžete uvést vaše postižení?

- slyšící
- nedoslýchavý
- neslyšící
- jiné

2. Pokolikrát jste navštívil/a pracoviště SNN?

- poprvé
- poněkolikrát
- navštěvuji pravidelně

3. Získával/a jste si před využitím služeb Poradenského centra SNN informace o jeho poslání, okruhu působnosti a zaměření? Pokud ano, jak?

- ne
- ano, z:
 - letáčků,
 - časopisů,
 - informačních vývěsek,
 - informací z tisku,
 - webové stránky,
 - jiné.....

4. Jak jste spokojen/á s dopravní dostupností Poradenského centra SNN a eventuálním parkováním?

- velmi spokojen/á
- spíše spokojen/á
- spíše nespokojen/á
- nespokojen/á
- nedokážu opovědět

5 Jste spokojen/á s prostředím pracoviště Poradenského centra SNN (čekárna, informační tabule, letáky, vybavení, WC)?

- velmi spokojen/á
- spíše spokojen/á
- spíše nespokojen/á
- nespokojen/á
- nedokážu opovědět

6 Jste spokojen/á s porozuměním, které příslušná pracovnice projevila pro Vaše problémy?

- velmi spokojen/á
- spíše spokojen/á
- spíše nespokojen/á
- nespokojen/á
- nedokážu opovědět

7 Byl/a jste spokojen/á s jednáním pracovníka SNN? Jednal s Vámi s dostatečnou úctou, citlivostí a ohledem k Vašemu zdravotnímu postižení či věku?

- velmi spokojen/á
- spíše spokojen/á
- spíše nespokojen/á
- nespokojen/á
- nedokážu opovédět

8 Použila pracovnice SNN při Vaší návštěvě odpovídající formu komunikace?

- ano
- částečně
- ne

9 Byla Vám poskytnutá dostatečná a srozumitelná odpověď či nabídka řešení Vaší otázky nebo pomoc při řešení problémů?

- ano
- částečně
- ne

10 Byla Vám pracovnice SNN schopna vysvětlit dostatečně, jasně a srozumitelně postup při řešení Vašeho problému?

- ano
- částečně
- ne

11 Měl/a jste možnost se aktivně podílet na návrhu řešení Vašeho problému či situace?

- ano
- částečně
- ne

12 Jste s dnešní návštěvou poradenského centra / pracovníci poradenského centra spokojen/á?

- velmi spokojen/á
- spíše spokojen/á
- spíše nespokojen/á
- nespokojen/á
- nedokážu opovědět

13 Doporučil/a byste služby centra příbuzným nebo známým?

- ano
- ne
-

14 Napadají Vás nějaké zlepšení, které v SNN postrádáte? Pokud ano, jaké?

- ne
- ano, ...

15 Můžete uvést své pohlaví?

- muž
- žena

16 Kde bydlíte

- vesnice
- malé město
- velké město

17 Do jaké věkové skupiny patříte?

- do 29 let
- 29–39 let
- 40–49 let
- 50–63 let
- nad 63 let

18 Prostor pro Vaše další případné poznámky/komentáře

...

Příloha 2

Terénní dotazník

Vážení klienti Poradenského centra Tábor,

ráda bych Vás poprosila o vyplnění dotazníku, který sleduje kvalitu sociálních služeb poskytovaných Poradenským centrem pro sluchově postižené (SNN). Dotazníkové šetření je nedílnou součástí, mé bakalářské práce, kterou píší na Ekonomické fakultě Jihočeské univerzity, kde studuji obor Řízení a ekonomika podniku.

Prosím Vás o pravdivé odpovědi a maximální otevřenost, ráda bych znala Váš názor. U jednotlivých otázek, pokud není uvedeno jinak, zakroužkujte pouze jednu možnou odpověď, v případě slovní odpovědi vepište text do volných řádků.

Dotazník je anonymní.

Děkuji Vám za ochotu a čas, který jste strávili vyplněním dotazníku.

Marie Broukalová

1. Můžete uvést vaše postižení?

- slyšící
- nedoslýchavý
- neslyšící
- jiné

2. Pokolikrát jste využil/a služby terénního pracovníka SNN v okolí Vašeho bydliště / u Vás doma?

- poprvé
- poněkolikrát
- navštěvuji pravidelně

3. Získával/a jste si před využitím služeb Poradenského centra SNN informace o jeho poslání, okruhu působnosti a zaměření? Pokud ano, jak?

- ne
- ano, z:
 - letáčků,
 - časopisů,
 - informačních vývěsek,
 - informací z tisku,
 - webové stránky,
 - jiné.....

4. Jste spokojen/á s umístěním poskytování terénních služeb ve vašem okolí?

- velmi spokojen/á
- spíše spokojen/á
- spíše nespokojen/á
- nespokojen/á
- nedokážu opovědět

5. Jste spokojen/á s prostředím, kde jsou Vám služby poskytovány?

- velmi spokojen/á
- spíše spokojen/á
- spíše nespokojen/á
- nespokojen/á
- nedokážu opovědět

6. Jste spokojen/á s porozuměním, které příslušná pracovnice projevila pro Vaše problémy?

- velmi spokojen/á
- spíše spokojen/á
- spíše nespokojen/á
- nespokojen/á
- nedokážu opovědět

7. Byl/a jste spokojen/á s jednáním pracovníka SNN? Jednal s Vámi s dostatečnou úctou, citlivostí a ohledem k Vašemu zdravotnímu postižení či věku?

- velmi spokojen/á
- spíše spokojen/á
- spíše nespokojen/á
- nespokojen/á
- nedokážu opovědět

8. Použila pracovnice SNN při Vaší návštěvě odpovídající formu komunikace?

- ano
- částečně
- ne

9. Byla Vám poskytnutá dostatečná a srozumitelná odpověď či nabídka řešení Vaší otázky nebo pomoc při řešení problémů?

- ano
- částečně
- ne

10. Byla Vám pracovnice SNN schopna vysvětlit dostatečně, jasně a srozumitelně postup při řešení Vašeho problému?

- ano
- částečně
- ne

11 Měl/a jste možnost se aktivně podílet na návrhu řešení Vašeho problému či situace?

- ano
- částečně
- ne

12 Jste s dnešní návštěvou poradenského centra / pracovníci poradenského centra spokojen/á?

- velmi spokojen/á
- spíše spokojen/á
- spíše nespokojen/á
- nespokojen/á
- nedokážu opovědět

13 Doporučil/a byste služby centra příbuzným, nebo známým?

- ano
- ne

14 Napadají Vás nějaké zlepšení, které v SNN postrádáte? Pokud ano, jaké?

- ne
- ano, ...

15 Můžete uvést své pohlaví?

- muž
- žena

16 Kde bydlíte?

- vesnice
- malé město
- velké město

17 Do jaké věkové skupiny patříte?

- do 29 let
- 29–39 let
- 40–49 let
- 50–63 let
- nad 63 let

18 Prostor pro Vaše další případné poznámky/komentáře

...

Příloha 3

Plán pro nezaměstnanost

Praha, 15. března 2013

Müllerová: Plán pro zaměstnanost má 7 bodů za 7 miliard korun

Ministryně práce a sociálních věcí Ludmila Müllerová zveřejnila plán, který by měl pomoci vytvořit nová pracovní místa a dát lidem bez práce šanci. Má sedm bodů, mezi kterými nechybí změny v systému podpory firem – „kurzarbeit“ a nových míst pro absolventy škol a mladé lidi bez práce. „Máme dostatek financí, abychom pomohli firmám i obcím udržet a také vytvořit nová pracovní místa“, říká ministryně Ludmila Müllerová (TOP 09), která očekává, že díky novým opatřením získají práci desítky tisíc lidí. Na sedmibodový plán má MPSV a Úřad práce ČR až 7 miliard korun.

MPSV se pomocí nového sedmibodového plánu a peněz od státu i z Evropské unie chce pokusit rozhybat zájem firem o zaměstnávání lidí a také podpořit ty, kteří stojí o pracovní příležitost. Úřady práce aktivně informují firmy, jak mohou čerpat peníze na vytvoření pracovních míst, a očekává se, že by letos mělo vzniknout několik desítek tisíc nových míst.

1. Podpora mladých a absolventů

Ministerstvo výrazně podpoří vznik míst pro mladé lidi do 30 let. Zaměstnavatelé na nově přijatého mladého zaměstnance z evidence úřadu práce budou moci maximálně jeden rok získávat od státu měsíční příspěvek až 24 tisíc korun (hrubá mzda plus odvody). A také jednorázově budou moci dostat peníze na vybavení, které potřebují pro zřízení místa. MPSV rovněž podpoří čerstvé absolventy škol při hledání práce. Od poloviny roku se spustí regionální projekty v krajích, kde na individuální poradenství při hledání zaměstnání, případně rekvalifikace čerstvých absolventů, dá stát až 1 miliardu korun. Tento projekt s názvem „Odborné praxe pro mladé do 30 let“ je určený pro mladé uchazeče o práci, kteří jsou v evidenci Úřadu práce ČR více než 4 měsíce a mají minimální nebo žádnou pracovní zkušenost. Projekt stát nabídne 3 200 lidem.

2. Podpora zaměstnání matek a dlouhodobě nezaměstnaných

Ministerstvo finančně podpoří firmy zaměstnávající na zkrácené pracovní úvazky matky s dětmi nebo lidi, kteří pečují o blízkou osobu, a také nezaměstnané, kteří jsou delší dobu bez práce. Zaměstnavatelům Úřad práce ČR nabídne vyšší příspěvek, jakýsi bonus navíc za to, že ve srovnání s plným úvazkem dají práci více lidem a zohlední jejich osobní možnosti. Zároveň tím ministerstvo pomůže i dlouhodobě nezaměstnaným, kteří už ztratili pracovní návyky a pro začátek je mohou získat zpět i díky práci na částečný úvazek.

3. Kurzarbeit - Projekt Vzdělávejte se pro stabilitu!

Od 1. dubna 2013 ministerstvo výrazně zjednoduší podmínky pro firmy, které žádají o peníze z projektu určeného na zachování pracovních míst. Aby firmy získaly dotaci, musely dosud prokazovat, že jim meziročně klesly tržby z prodeje vlastních výrobků a služeb minimálně o 20 procent (za období 3 měsíců předcházejících podání žádosti na jednoho zaměstnance). Nově se tento pokles bude posuzovat za provozovnu (firmy mohou mít pobočky v různých částech země) či organizační složku-jednotku, která spadá pod jediné identifikační číslo. Zcela se zruší podmínka, podle které musel zaměstnavatel dokázat, že minimálně 1 měsíc byla na jeho straně překážka v práci vůči zaměstnanci, kterého chce zařadit do odborného rozvoje v rámci projektu. Zůstane podmínka, která říká, že rozsah výpadku v přidělování práce zaměstnancům byl 20% – 60% (1 až 3 dny v týdnu) stanovené týdenní pracovní doby za 1 měsíc před podáním žádosti. Rozpočet projektu plánovaného do srpna 2015 je 400 milionů korun.

4. Chceš práci tam, kde žiješ? Rekvalifikuj se.

Ministerstvo práce a sociálních věcí chce lepším zaměřením rekvalifikací aktuálně reagovat a respektovat potřeby každého regionu. Zaměstnanci Úřadu práce ČR budou daleko více než dosud diskutovat se zaměstnavateli a řešit zaměření rekvalifikací podle jejich potřeb.

5. Zaměstnej sám sebe. Bud' OSVČ.

Ministerstvo plánuje podpořit i ty nezaměstnané, kteří se rozhodnou začít podnikat. Úřady práce nabídnou vzdělávací aktivity pro budoucí OSVČ a také finanční pomoc. Nezaměstnaní, kteří předloží smysluplný podnikatelský záměr (ten úřad práce individuálně posoudí), budou moci získat 40 až 80 tisíc korun. Budoucí „podnikatel“

(OSVČ) se však musí zavázat, že bude svoji živnost provozovat nejméně po dobu, na které se s úřadem dopředu dohodne (obvykle 1 až 2 roky).

6. Pomoz obci a neziskovým organizacím

Obcím a neziskovým organizacím Úřad práce ČR nabídne dotace na mzdy. Pokud zaměstnají občany z evidence uchazečů o zaměstnání na nových pracovních místech, budou moci získat až 15 tisíc korun (mzda plus odvody) měsíčně na jednoho zaměstnance. Společensky účelná pracovní místa a veřejně prospěšné práce pomohou také v organizacích, které poskytují sociální služby.

7. Lepší rady a pomoc

Od ledna už nabízí MPSV a úřady práce kvalitnější a rozsáhlejší poradenství nejen lidem, kteří hledají práci. Ale také zaměstnavatelům, starostům obcí a měst a sociálním partnerům. Lepší komunikace a přenos informací mezi kontaktními a krajskými pracovišti úřadu práce a firmami zvýší kontakt i nabídku pracovních míst. Lepšímu poradenství úřady vytvořily novou metodiku a standardy práce s klienty, které znamenají individuální a přitom komplexní přístup.

Štěpánka Filipová

tisková mluvčí

Zdroj: Tiskové zprávy - březen: Müllerová: Pomáháme mladým najít práci, 2013

Příloha 4

Část dokumentace programu reprodukce majetku: 113 310

3. Členění programu na podprogramy

Program 113 310 se člení na následující podprogramy:

Kód podprogramu	název podprogramu
113 312	Podpora reprodukce majetku služeb sociální prevence a podpora mobility
113 313	Podpora reprodukce majetku služeb sociální péče
113 314	Podpora výstavby domovů důchodců
113 315	Podpora reprodukce majetku v odvětví práce a sociálních věcí podle návrhů Poslanecké sněmovny PČR

Specifikace věcných cílů program, dílčí cíle podprogramů

Cíl č. 1 – Zvyšování kapacit pobytových zařízení sociálních služeb v souladu se střednědobými plány rozvoje sociálních služeb

- nová výstavba, přístavba, nástavba, vestavba,
- nákup vhodných objektů,
- komplexní rekonstrukce vhodných objektů.

Cíl č. 2 – Podpora zkvalitnění pobytových služeb sociální péče

- modernizace a rekonstrukce pobytových zařízení zaměřené na snižování kapacity lůžek,

Cíl č. 3 – Podpora mobility

- odstranění překážek a bariérových vstupů do budov, úprava dveří,
- rekonstrukce a pořízování výtahů a schodišťových plošin,
- bezbariérové stavební úpravy sociálního a hygienického záze
- rekonstrukce komunikací v areálech pobytových zařízení volný pohyb osob se sníženou schopností pohybu a orientace
- pořízení dopravních prostředků uzpůsobených pro převz sníženou schopností pohybu.

Cíl č. 4 – Podpora zkvalitnění a dostupnosti služeb sociální prevence

- přístavba, vestavba, nástavba,
- rekonstrukce vhodných objektů.

Cíl č. 5 – Snížení energetické náročnosti pobytových zařízení sociálních služeb

- rekonstrukce a zateplování fasád,
- rekonstrukce a zateplování střech,
- výměna oken a venkovních dveří.