



Zpráva o realizaci služby Občanská poradna REMEDIUM 2023

V roce 2023 poskytovala Občanská poradna REMEDIUM v Praze službu na jednom místě a to na pracovišti Občanská poradna REMEDIUM na Praze 3 (kromě toho pokračujeme v provozu kontaktního místa v Berouně).

V roce 2023 jsme zrealizovali 770 konzultací. Zodpověděli jsme celkem 1215 dotazů. Oproti roku 2022 došlo ke zvýšení počtu konzultací o 151. Do zvýšeného počtu konzultací se promítlo navýšení kapacity v základní síti sociálních služeb. Po navýšení kapacity se nám nejprve nedařilo stabilně zajistit provoz poradny tak, abychom mohli rozšířit provozní dobu. Toto se nám podařilo až od září 2023, kdy jsme **rozšířili provozní dobu o 7 hodin osobních konzultací a 3 hodiny telefonických konzultací**. Dále jsme **začali naši službu nabízet i v terénní formě**. Při konzultacích stále pozorujeme trend, kdy je kladen stále větší nárok na odbornost poradce při zodpovídání dotazů. Vlivem stále větší dostupnosti různých zdrojů informací ve společnosti se na nás obracejí klienti se složitějšími dotazy než dříve, které nejsou schopni vyřešit sami za pomoci běžně dostupných zdrojů (zejména internetu). Složitější případy pak kladou větší nárok na přípravu poradce a časovou dotaci případu.

Občanská poradna poskytovala poradenství celkem v 18 oblastech. V roce 2023 proběhlo Milostivé léto III, zájem o tuto akci byl mezi našimi klienty minimální. Nejvyšší zastoupení dotazů bylo tradičně v následujících oblastech: dluhy, bydlení, občanskoprávní vztahy – (např. problematika vlastnictví, smluv, sousedské vztahy, dědění, pořízení pro případ smrti,...), pracovní – právní vztahy, rodina a partnerské vztahy, a sociální dávky.

Služby poradny využívají občané ze všech městských částí Prahy, nejsilnější zastoupení je občanů z Prahy 3, kde se nachází kancelář občanské poradny (28%) a Prahy 10, která s MČ Praha 3 sousedí a naše poradna je pro zájemce o službu odborného poradenství snadno dostupná. Pro rok 2023 jsme navázali spolupráci s dalšími sousedními městskou částí a to Prahou 8.

Jsme rádi, že největší procento poradenských služeb, které jsme v roce 2023 poskytly, bylo v rámci osobních konzultací (44%). Osobní konzultace jsou, dle našeho názoru, nejefektivnější pro vyřešení složitějších dotazů. Kromě osobních konzultací se na nás klienti obracejí i telefonickou a e-mailovou formou. Standardní délka osobní konzultace je 45min, výjimečně může být i delší, na poradnu se klienti mohou obrátit dle potřeby opakovaně.

Kromě přímé práce s klientem, administrativou s tím spojenou a zvyšování odbornosti se pravidelně účastníme setkávání pracovních skupin ke komunitnímu plánování sociálních a návazných služeb na Praze 3, Praze 10 a v Berouně. Účastníme se Veletrojky.

Jsme rádi, že nám byl poskytnut občasný prostor v Radničních novinách Praha 3 pro publikování článků v sekci Poradna. V roce 2023 nám vyšel jeden článek, který měl pozitivní ohlasy, a díky němu se na nás obrátilo několik občanů Prahy 3.



Služby Občanské poradny REMEDIUM budou v roce 2024 poskytovány i nadále. Průběžně aktivně hledáme **další finanční zdroje pro zajištění chodu poradny.**

V roce 2024 bychom rádi zůstali **ve spolupráci s Asociací občanských poraden.** Kapacita služby, tzn. množství poradenských hodin pro zájemce (osobní konzultace) a kapacita daná pro zodpovídání telefonických a emailových dotazů bude odvislá od množství získaných finančních prostředků, které úzce souvisí s personálním zajištěním chodu služby.

Publicita projektu:

- informace o projektu včetně uvedení loga MČ Praha 3 byly zveřejňovány v propagačních materiálech Občanské poradny REMEDIUM týkající se provozu (ukázka přiložena), tyto materiály byly dostupné v čekárně OP REMEDIUM a také distribuovány do dalších organizací na území MČ Praha 3
- čekárna Občanské poradny REMEDIUM – na nástěnce zveřejněno logo MČ Praha 3 (přiložené foto)
- vstupní dveře do organizace – cedule o aktuálním provozu OP s logem MČ P3
- web organizace REMEDIUM Praha – zveřejněno logo MČ Praha 3 mezi dárci
- informace o projektu-provozu poradny pravidelně zasílány do Radničních novin
- výroční zpráva organizace REMEDIUM Praha za rok 2023 (zpráva je momentálně zpracovávána, vydána bude v polovině r. 2024)

V Praze dne 18. 1. 2024

Zpracovala

Mgr. Věra Neckářová

Vedoucí občanské poradny

Občanská poradna REMEDIUM

REMEDIUM Praha o.p.s.

Křišťanova 15, 130 00 - Praha 3

Tel.: 605284737