



Zpráva o realizaci služby Občanská poradna REMEDIUM 2024

V roce 2024 poskytovala Občanská poradna REMEDIUM v Praze službu na pracovišti Občanská poradna REMEDIUM na Praze 3 a nově také na kontaktním místě na ÚMČ Praha 14 (kromě toho pokračujeme v provozu kontaktního místa v Berouně).

V roce 2024 jsme zrealizovali 1107 konzultací. Zodpověděli jsme celkem 1887 dotazů. Oproti roku 2023 došlo ke zvýšení počtu konzultací o 337. Do zvýšeného počtu konzultací se promítlo stabilní personální obsazení v roce 2024. 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. V současné době se také potýkáme s vyvracením dezinformací, které klienti získávají z různých dostupných zdrojů.

Občanská poradna poskytovala poradenství celkem v 18 oblastech. 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 (16%, 131 klientů) a Prahy 14 (11%). **Počet klientů může být i vyšší. Klienti mohou vystupovat zcela anonymně bez udání místa bydliště.** Někteří toho využívají, zejména při telefonických konzultacích. Praha 14 se ve sledování využití objevuje v roce 2024 poprvé. Důvodem je to, že v roce 2024 jsme nově navázali úzkou spolupráci s ÚMČ Praha 14, kde **od dubna 2024 provozujeme kontaktní místo přímo na ÚMČ Praha 14.** ÚMČ nám zdarma poskytl kancelář a zázemí. Na Praze 14 jsme přesunuli provoz ve středu odpoledne a přijímáme zde klienty bez objednání v čase 13:00 – 16:30.

Jsme rádi, že největší procento poradenských služeb, které jsme v roce 2024 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. Standartní délka osobní konzultace je 45min, výjimečně může být i delší, na poradnu se klienti mohou obrátit dle potřeby opakovaně.

Kvalita poskytovaných služeb je hodnocena v rámci systému podpory a kontroly pracovníků poradny. Klienti mají také možnost podat připomínky, podněty a stížnosti prostřednictvím jejich vhození do schránky umístěné v čekárně, stejně tak pracovníci poradny i organizace mohou předávat podněty a připomínky k poskytování služeb přímo k rukám vedoucí poradny.

Kvalitu služby rovněž zvyšuje spolupráce s odbornými konzultanty Občanské poradny REMEDIUM, kteří poskytují své služby bezplatně. Jedná se o odborníky zejména z řad advokátů, notářů nebo lektorů kurzů



zaměřených na dluhovou problematiku. V roce 2024 se nám podařilo rozšířit okruh těchto spolupracujících odborníků.

Jsme rádi, že nám byl poskytnut občasný prostor v Radničních novinách Praha 3 pro publikování článků v sekci Poradna. V roce 2024 jsme publikovali 2 články, které měly pozitivní ohlasy, a díky nim se na nás obrátilo několik občanů Prahy 3.

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 (veletrh sociálních služeb Praha 3) a veletrhů sociálních služeb na Praze 10 a Praze 8.

Služby Občanské poradny REMEDIUM budou **v roce 2025** poskytovány i nadále. Průběžně aktivně hledáme **další finanční zdroje pro zajištění chodu poradny.**

V roce 2025 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 i mimo 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 2024 (zpráva je momentálně zpracovávána, vydána bude v polovině r. 2025)

V Praze dne 15. 1. 2025

Zpracovala

Mgr. Věra Neckářová

Vedoucí občanské poradny

Občanská poradna REMEDIUM, REMEDIUM Praha o. p. s.

Kříšťanova 15, 130 00 - Praha 3