



Zpráva o realizaci služby Občanská poradna REMEDIUM 2025

V roce 2025 poskytovala Občanská poradna REMEDIUM v Praze službu na pracovišti Občanská poradna REMEDIUM na Praze 3 a na kontaktním místě na ÚMČ Praha 14 (kromě toho pokračujeme v provozu kontaktního místa v Berouně).

V roce 2025 jsme zrealizovali 1063 konzultací. Zodpověděli jsme celkem 1562 dotazů. Větší počet dotazů oproti počtu konzultací znamená to, že někteří klienti přináší více zakázek, které v průběhu jedné konzultace řešíme.

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, ...), pracovně – 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 (11 %, 121 konzultací) a Prahy 14 (10 %). **Počet konzultací může být i vyšší. Klienti mohou vystupovat zcela anonymně bez udání místa bydliště.** Někteří toho využívají, zejména při telefonických konzultacích.

Jsme rádi, že největší procento poradenských služeb, které jsme v roce 2025 poskytly, bylo v rámci osobních konzultací (45 %). 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 45 min, 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.

Podpořit nás můžete prostřednictvím Darujme.cz: www.darujme.cz/organizace/1200122



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 2025 jsme ve spolupráci s konzultanty zrealizovali 2 odborné přednášky pro širokou veřejnost na téma dědické právo a práva a povinnosti v nájemních vztazích. Přednášky proběhly v pobočce Městské knihovny na Praze 8. Máme informace, že přednášky se zúčastnili i občané z Prahy 3.

Jsme rádi, že nám byl poskytnut občasný prostor v Radničních novinách Praha 3 pro publikování článků v sekci Poradna. V roce 2025 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 veletrhu sociálních služeb na Praze 10.

Za rok 2025 proběhla jménem Občanské poradny REMEDIUM nominace na dobrovolníka roku. Za tuto akce jsme velmi rádi, dává nám prostor pro ocenění dobrovolníků jinak než finančně.

Služby Občanské poradny REMEDIUM budou **v roce 2026** poskytovány i nadále. Průběžně aktivně hledáme **další finanční zdroje pro zajištění chodu poradny**.

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.

Ke konci roku 2025 **jsme získali akreditaci k poskytování služeb v oblasti oddlužení**. V roce 2026 tedy můžeme i občanům městské části Praha 3 nabízet bezplatnou pomoc při sepisování návrhů na oddlužení.

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

Podpořit nás můžete prostřednictvím Darujme.cz: www.darujme.cz/organizace/1200122

- 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 2025 (zpráva je momentálně zpracovávána, vydána bude v polovině r. 2026)

V Praze dne 9. 1. 2026

Zpracovala

Mgr. Věra Neckářová

Vedoucí občanské poradny

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

Křišťanova 15, 130 00 - Praha 3

Podpořit nás můžete prostřednictvím Darujme.cz: www.darujme.cz/organizace/1200122

REMEDIUM Praha o.p.s.
Křišťanova 1698/15, 130 00 Praha 3
IČ: 68403186
Č. ú.: 9191091910/0200
www.remedium.cz