



Závěrečná zpráva k projektu

„Podpora finanční gramotnosti a prevence předlužení prostřednictvím občanských poraden na území hl. m. Prahy“

Obsah

1. Asociace občanských poraden.....	3
2. Občanské poradny	3
2.1 Poradny a kontaktní místa zapojené v projektu:	3
Občanská poradna Praha 1	3
Občanská poradna Praha 2	4
Občanská poradna Praha 3	4
Občanská poradna Praha 12	4
Kontaktní místo Praha 17-Řepy	4
Kontaktní místo Praha 6	4
Kontaktní místo Praha 7	4
Kontaktní místo Praha 4	4
Kontaktní místo Praha 4	4
3. Realizace projektu	5
3.1 Rozvoj občanských poraden.....	5
3.2 Závěrečný seminář	6
3.3 Kazuistiky poraden.....	6
3.4 Monitoring sociálních problémů	6
3.5 PR projektu.....	6
3.6 Semináře	6
3.7 Rozvoj a aktualizace webových stránek.....	7
4. Statistické údaje za rok 2018.....	7
Seznam obrázků, grafů a tabulek	12

1. Asociace občanských poraden

Asociace občanských poraden sdružuje k 31.12.2018 38 občanských poraden. Občanské poradny k tomuto datu pokrývají celé území ČR, to znamená, že působí ve všech krajích ČR. V Praze v roce 2018 působily čtyři členské občanské poradny a pět kontaktních míst.

Asociace občanských poraden je zastřešující organizací všech svých členů, jimž poskytuje servis v podobě pravidelných školení a informačních zdrojů.

AOP podporuje své členy v následujících oblastech: poskytování služeb jednotlivým členským organizacím (zejména školení: k práci s klientem, k informačním databázím – jeden ze základních zdrojů pro poskytování poradenství ve členských občanských poradnách; vytváření dalších informačních databází vhodných pro využití poradci v práci s klienty poraden; aktualizace stávajících informačních databází); propagace a rozvoj občanského poradenství a občanských poraden; poskytování zpětné vazby prostřednictvím statistik a kazuistik o systémových problematikách (které vyplývají z dotazů klientů poraden) příslušným institucím veřejné správy.

2. Občanské poradny

Všechny občanské poradny poskytují odborné sociální poradenství v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, se Standardy sociálních služeb a Etickým kodexem občanských poradců.

Všechny občanské poradny také musí dodržovat základní zásady občanského poradenství.

Zásady občanského poradenství:

Bezplatnost - služby jsou poskytovány bezplatně

Diskrétnost - poradci jsou vázáni mlčenlivostí, klient může vystupovat zcela anonymně

Nezávislost - nezávislost na státních nebo jiných organizacích

Nestrannost - služby jsou poskytovány všem lidem bez rozdílu

2.1 Poradny a kontaktní místa zapojené v projektu:

Občanská poradna Praha 1

Občanská poradna Praha byla založena na schůzi přípravného výboru 19. prosince 1997 a je zakládajícím členem Asociace občanských poraden v ČR. Také patří mezi jednu z prvních pěti "pilotních" občanských poraden, které v České republice vznikly.

Občanská poradna Praha, o.s. sídlí na adrese Jakubská 3, Praha 1.

Občanská poradna Praha 2

SPOLEČNOU CESTOU je nezávislý a nepolitický spolek, který usiluje o hledání nových forem prevence a řešení sociálně negativních společenských jevů jako celku. Spolek Společnou cestou je od roku 1997 zakládajícím členem Asociace občanských poraden (AOP). Občanská poradna sídlí na adrese Spytihněvova 4, Praha 2.

Občanská poradna Praha 3

REMEDIUM Praha je nevládní nezisková organizace zaměřená na vzdělávání, podporu a pomoc v psychosociální oblasti. REMEDIUM Praha dává příležitost ke zkvalitňování života.

Občanská poradna REMEDIUM Praha zahájila svou činnost v roce 2000 v sídle občanského sdružení REMEDIUM Praha. Ve stejném roce se stala členem Asociace občanských poraden (AOP).

Občanská poradna Remedium sídlí na adrese Křišťanova 15, Praha 3.

Občanská poradna Praha 12

Proxima Sociale byla založeno v roce 1993. Občanská poradna Proxima Sociale poskytuje formou poradenství radu, podporu a pomoc občanům, kteří se ocitají v nepříznivých životních situacích, a přispívá tak k vytváření komplexní nabídky sociálních služeb v regionu svého působení.

Občanská poradna Proxima Sociale sídlí na adrese Rakovského 3138, Praha 12.

Kontaktní místo Praha 17-Řepy

Kontaktní místo na Praze 17 s adresou Socháňova 27 vzniklo v roce 2015. Domovskou poradnou je Praha 2.

Kontaktní místo Praha 6

Kontaktní místo poradny Praha 1 sídlí na adrese Veleslavínská 39 a rovněž vzniklo v roce 2015.

Kontaktní místo Praha 7

Kontaktní místo Prahy 3 sídlí na adrese Přístavní 21.

Kontaktní místo Praha 4

Kontaktní místo sídlí na adrese Děkanská vinice I. 984/2. a je provozováno Asociací poraden pro osoby se zdravotním postižením ČR.

Kontaktní místo Praha 4

Kontaktní místo sídlí na adrese V Horkách 1426/12 a je provozováno Vidou ČR.



Obrázek 1 - Mapa pražských občanských poraden

3. Realizace projektu

Asociace občanských poraden v období leden – prosinec 2018 poskytovala prostřednictvím svých čtyř členských pražských občanských poraden a 5 kontaktních míst poradenství v 18 právních oblastech.

V rámci projektu byly realizovány jednotlivé aktivity občanských poraden i Asociace, které jsou popsány níže.

3.1 Rozvoj občanských poraden

V Praze v projektu působily čtyři členské občanské poradny, a to v následujících městských částech: na Praze 1, Praze 2, v Praze 3 a na Praze 12 (popis viz. výše). Tyto poradny radily, stejně jako poradny v jiných krajích ČR, v 18 sociálně-právních oblastech.

V rámci této aktivity byla kapacitně rozvinuta čtyři kontaktní místa na území hl.m. Prahy, a to konkrétně na území městských částí – Praha 4, Praha 6, Praha 7 a Praha 17. Tato místa poskytovala poradenství minimálně 8 hodin týdně. Zároveň vzniklo kontaktní místo na Praze 4, které provozovala VIDA ČR.

3.2 Závěrečný seminář

Seminář s názvem „Jak si poradit s dluhy,“ se konal 4. prosince 2018 na Staroměstské radnici ve Velkém radničním klubu. Záštitu nad tímto seminářem převzal radní hlavního města Prahy pan Daniel Hodek.

Seminář byl zaměřený na výměnu zkušeností s poskytováním občanského poradenství na území hl.m. Prahy a prezentaci častých problémů řešených pražskými občanskými poradnami v oblasti dluhů.

Akce byla zahájena Mgr. Hynkem Kalvodou, předsedou výboru AOP, který později i představil problémy pražských seniorů z hlediska financí.

Mezi účinkujícími byl také Mgr. Stanislav Skalický, ředitel AOP, který ve svém příspěvku představil projekty Asociace občanských poraden zaměřené na dluhovou problematiku. Dále zde vystoupila Mgr. Kristýna Schreilová z OP Remedium, která prezentovala zkušenosti z práce s předluženými klienty a PhDr. Jindřich Kadlec, předseda České Asociace pečovatelských služeb, s příspěvkem se zaměřením na finanční problémy seniorů. Ke konci semináře byl prostor pro diskuzi.

Semináře se zúčastnila odborná i široká veřejnost.

prezenční listina - příloha č.1 (viz. CD 1)

3.3 Kazuistiky poraden

Každá ze čtyř pražských poraden zpracovala 4 kazuistiky na témata: dluhová problematika, pracovněprávní problematika, bydlení, rodina a mezilidské vztahy. Všechny kazuistiky jsou součástí přílohy č.2. (viz. CD 1)

3.4 Monitoring sociálních problémů

Na základě zkušeností s cílovou skupinou zpracovali poradci monitoring v rozsahu čtyř normostran vztahující se k dluhové problematice, pracovněprávní problematice, bydlení, rodině a mezilidským vztahům.

Zpracované monitorinky jsou součástí přílohy č.3. (viz. CD 1)

3.5 PR projektu

Asociace občanských poraden vydala v rámci projektu informační brožury „Závazky, dluhy, exekuce, oddlužení- stručný průvodce – od prevence k úniku z dluhové pasti. Dále byly vytvořeny letáky „Nezadlužujte se zbytečně!“ (viz. CD 1) a vzdělávací CD k finanční gramotnosti- viz. CD 2. Dále byly pro účel projektu vytvořeny i propagační materiály jako tužky, bloky, a flash disky. Všechny tyto materiály byly distribuovány do jednotlivých poraden a mezi veřejnost. Materiály jsou řádně opatřeny logy MHMP. Fotografie propagačních předmětů je v příloze č.4. (viz. CD 1)

3.6 Semináře

V rámci projektu bylo pořádáno 30 seminářů pro k problematice finanční gramotnosti a prevence předlužení, a to pro lidi z cílových skupin nejvíce ohrožených předlužením (senioři, matky samoživitelky, otcové samoživitelé).

3.7 Rozvoj a aktualizace webových stránek

Webové stránky AOP byly pravidelně aktualizovány a je zde uveřejněný výukový program k problematice finanční gramotnosti.

4. Statistické údaje za rok 2018

Praha 1	1.Q. 2018	2.Q.2018	3.Q.2018	4.Q.2018	Celkem
Sociální dávky poskytované mimo rámec sociálního pojištění	44	40	30	24	138
Sociální služby	8	2	4	1	15
Sociální pojištění	18	17	18	19	72
Pracovně-právní vztahy a zaměstnanost	72	80	65	74	291
Bydlení	111	130	109	88	438
Rodina a mezilidské vztahy	41	40	44	55	180
Občanskoprávní vztahy	130	133	135	146	544
Daně a poplatky	8	7	4	4	23
Zdravotní pojištění a zdravotnictví	8	9	11	11	39
Školství a vzdělávání	1	1	1	1	4
Problematika zadlužování občanů	61	77	72	75	285
Ochrana spotřebitele	40	31	33	21	125
Právní systém ČR	2		4		6
Právní systém EU	2		1	1	4
Občanské soudní řízení a jeho alternativy	115	119	97	97	428
Veřejná správa	29	33	24	18	104
Trestní právo	21	20	17	24	82
Ochrana základních práv a svobod	1	1		1	3
Celkem	712	740	669	660	2781

Tabulka 1 Počet dotazů Praha 1: 2018

Praha 2	1.Q. 2018	2.Q.2018	3.Q.2018	4.Q.2018	Celkem
Sociální dávky poskytované mimo rámec sociálního pojištění	41	38	44	39	162
Sociální služby	8	11	4	2	25
Sociální pojištění	20	35	18	20	93
Pracovně-právní vztahy a zaměstnanost	49	60	23	55	187
Bydlení	112	100	64	82	358
Rodina a mezilidské vztahy	101	56	40	55	252
Občanskoprávní vztahy	91	75	63	86	315
Daně a poplatky	8	4	1	2	15
Zdravotní pojištění a zdravotnictví	5	7	5	9	26
Školství a vzdělávání	2				2
Problematika zadlužování občanů	43	41	21	30	135
Ochrana spotřebitele	13	20		20	53
Právní systém ČR	2			1	3
Právní systém EU		2	1		3
Občanské soudní řízení a jeho alternativy	150	116	83	124	473
Veřejná správa	34	19	20	22	95

Trestní právo	29	25	19	24	97
Ochrana základních práv a svobod	6	6	3	4	19
Celkem	714	615	409	575	2313

Tabulka 2 Počet dotazů Praha 2: 2018

Praha 3	1.Q. 2018	2.Q.2018	3.Q.2018	4.Q.2018	Celkem
Sociální dávky poskytované mimo rámec sociálního pojištění	40	25	23	18	106
Sociální služby	3	4	5	4	16
Sociální pojištění	16	17	7	6	46
Pracovně-právní vztahy a zaměstnanost	45	20	13	14	92
Bydlení	74	78	65	54	271
Rodina a mezilidské vztahy	75	38	29	25	167
Občanskoprávní vztahy	132	106	69	52	359
Daně a poplatky	9	17	6	1	33
Zdravotní pojištění a zdravotnictví	7	4	1	5	17
Školství a vzdělávání		1	1	2	4
Problematika zadlužování občanů	77	59	41	39	216
Ochrana spotřebitele	19	4	10	3	36
Právní systém ČR	2	8	2	1	13
Právní systém EU	1	1			2
Občanské soudní řízení a jeho alternativy	96	94	64	40	294
Veřejná správa	46	60	30	11	147
Trestní právo	10	13	7	7	37
Ochrana základních práv a svobod	5	1	1	8	15
Celkem	657	550	374	290	1871

Tabulka 3 Počet dotazů Praha 3: 2018

Praha 12	1.Q. 2018	2.Q.2018	3.Q.2018	4.Q.2018	Celkem
Sociální dávky poskytované mimo rámec sociálního pojištění	13	21	13	14	61
Sociální služby	4	3	1	3	11
Sociální pojištění	10	9	7	3	29
Pracovně-právní vztahy a zaměstnanost	18	18	27	13	76
Bydlení	20	19	22	17	78
Rodina a mezilidské vztahy	42	36	31	27	136
Občanskoprávní vztahy	40	43	40	45	168
Daně a poplatky	6	1	2	1	10
Zdravotní pojištění a zdravotnictví	2	4	7	3	16
Školství a vzdělávání	1	3		2	6
Problematika zadlužování občanů	24	33	41	44	142
Ochrana spotřebitele	6	27	21	21	75
Právní systém ČR		2	1	1	4
Právní systém EU					0
Občanské soudní řízení a jeho alternativy	46	37	40	33	156
Veřejná správa	7	18	8	7	40
Trestní právo	10	12	13	15	50
Ochrana základních práv a svobod	1				1

Celkem	250	286	274	249	1059
---------------	------------	------------	------------	------------	-------------

Tabulka 4 Počet dotazů Praha 12: 2018

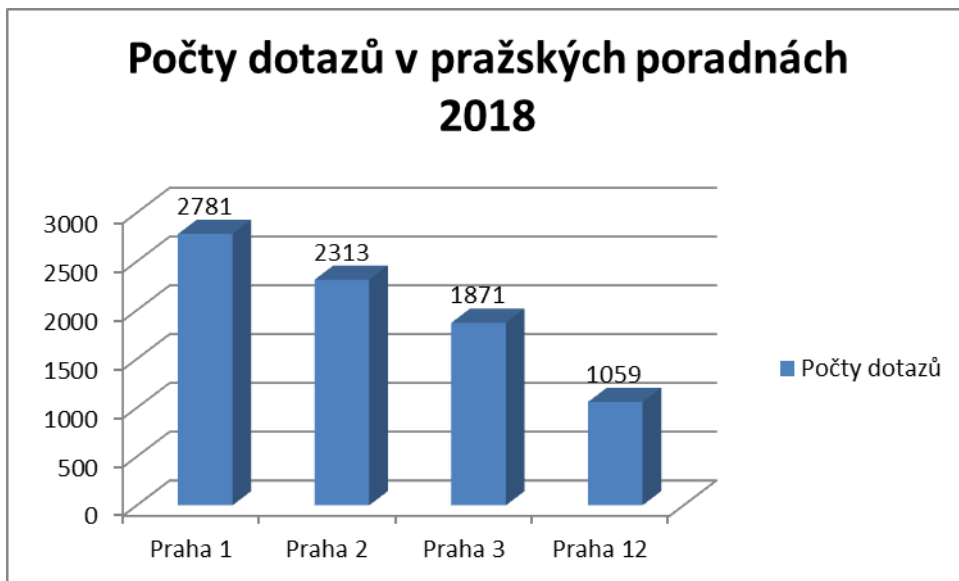
Pražské poradny-2018	Praha 1	Praha 2	Praha 3	Praha 12	Celkem
1. Sociální dávky poskytované mimo rámec sociálního pojištění	138	162	106	61	467
2.Sociální služby	15	25	16	11	67
3.Sociální pojištění	72	93	46	29	240
4.Pracovně-právní vztahy a zaměstnanost	291	187	92	76	646
5.Bydlení	438	358	271	78	1145
6.Rodina a mezilidské vztahy	180	252	167	136	735
7.Občanskoprávní vztahy	544	315	359	168	1386
8.Daně a poplatky	23	15	33	10	81
9.Zdravotní pojištění a zdravotnictví	39	26	17	16	98
10.Školství a vzdělávání	4	2	4	6	16
11.Problematika zadlužování občanů	285	135	216	142	778
12.Ochrana spotřebitele	125	53	36	75	289
13.Právní systém ČR	6	3	13	4	26
14.Právní systém EU	4	3	2	0	9
15.Občanské soudní řízení a jeho alternativy	428	473	294	156	1351
16.Veřejná správa	104	95	147	40	386
17.Trestní právo	82	97	37	50	266
18.Ochrana základních práv a svobod	3	19	15	1	38
Celkem	2781	2313	1871	1059	8024

Tabulka 5 Počet dotazů: pražské poradny: 2018

Dluhy 2018		Praha 1	Praha 2	Praha 3	Praha 12	Celkem
11.	Problematika zadlužování občanů	285	135	216	142	778
11.1.	Rodinný a osobní rozpočet	2	11	0	0	13
11.2.	Práva a povinnosti dlužníků	233	81	153	98	565
11.3.	Práva a povinnosti věřitelů	47	29	54	42	172
11.4.	Práva a povinnosti ručitelů	1	2	1		4
11.5.	Ostatní	2	12	8	2	24
15.1.7.	Exekuční řízení dle exekučního řádu	144	179	97	54	474
15.1.8.	Insolvenční řízení	79	87	61	26	253
16.2.4.	Exekuce ve správním řízení	0	1	4	0	5
	Celkem	508	402	378	222	1510

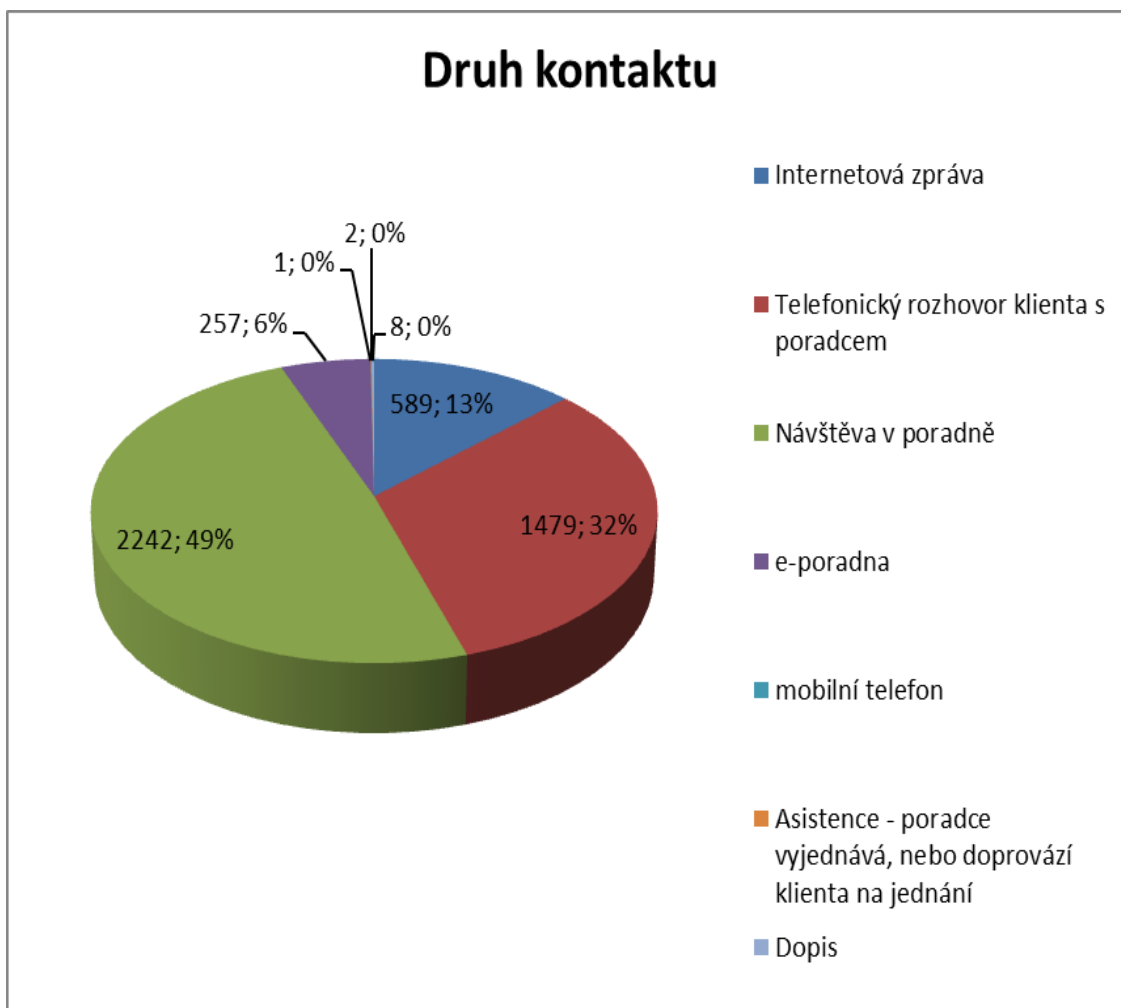
Tabulka 6 Počet dotazů v oblasti dluhů: pražské poradny: 2018

Výše uvedená tabulku uvádí celkový počet dotazů v oblasti dluhů, které zodpověděly pražské poradny za rok 2018. Ke kategorii Problematika zadlužování občanů (11) jsme přičetli dvě podkategorie kategorie Občanské soudní řízení a jeho alternativy (15.) a jednu podkategorii z kategorie Veřejná správa (16). Tyto podkategorie svým charakterem do oblasti dluhové problematiky patří. Celkem bylo tedy zodpovězeno v dluhové oblasti 1510 dotazů.



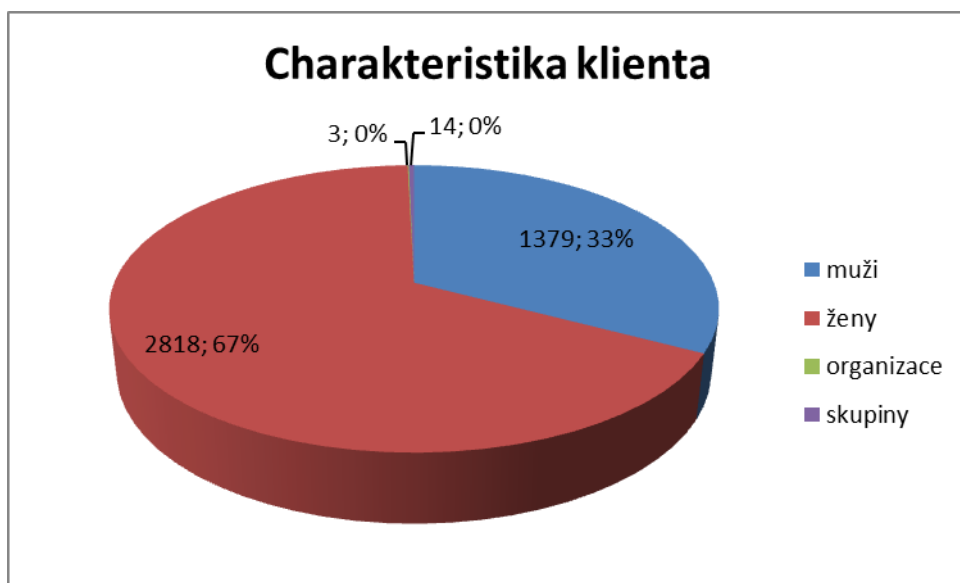
Graf 1 Počet dotazů: pražské poradny: 2018

Z výše uvedených tabulek je zřejmé, že nejvíce dotazů zodpověděla občanská poradna na Praze 1, celkem 2781.



Graf 2 Druh kontaktu

Nejvíce klientů využilo služeb poraden pomocí osobní návštěvy (49%) a dále telefonicky (32%).
Nejméně bylo využito služeb poraden dopisem a asistencí.



Graf 3 Charakteristika klienta

Klienty občanských poraden byly převážně ženy a to v 67%

Seznam obrázků, grafů a tabulek

Obrázek 1 - Mapa pražských občanských poraden	5
Tabulka 1 Počet dotazů Praha 1: 2018	7
Tabulka 2 Počet dotazů Praha 2: 2018	8
Tabulka 3 Počet dotazů Praha 3: 2018	8
Tabulka 4 Počet dotazů Praha 12: 2018	9
Tabulka 5 Počet dotazů: pražské poradny: 2018	9
Tabulka 6 Počet dotazů v oblasti dluhů: pražské poradny: 2018	9
Graf 1 Počet dotazů: pražské poradny: 2018.....	10
Graf 2 Druh kontaktu	10
Graf 3 Charakteristika klienta	11

Zpracovala dne 30.1.2019

Mgr. Andrea Kuželová

Ing. Eliška Humplíková

.....
Schválil Mgr. Stanislav Skalický
Ředitel Asociace občanských poraden