



**Závěrečná zpráva k projektu
„Občanské poradenství v roce 2016“**

Obsah

1. Asociace občanských poraden	3
2. Občanské poradny	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
3. Realizace projektu	5
3.1 Konference	5
3.2 Kazuistiky poraden.....	6
3.3 Monitoring sociálních problémů	6
3.4 PR projektu.....	6
3.5 Semináře.....	6
4. Statistické údaje 1.Q.2016-3.Q.2016	7
Seznam obrázků, grafů a tabulek	11

1. Asociace občanských poraden

Asociace občanských poraden sdružuje k 31.12.2016 40 občanských poraden. Občanské poradny k tomuto datu pokrývají celé území ČR, to znamená, že působí ve všech krajích ČR. V Praze působí čtyři členské občanské poradny a dvě kontaktní místa.

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 poradnám) příslušným institucím veřejné správy.

V roce 2015 AOP nejvíce prohlubovala svou činnost v problematice dluhového poradenství a prevence zadlužování, a to i na území hl.m. Prahy, prostřednictvím svých členských čtyř pražských občanských poraden a dvou kontaktních míst, která v roce 2015 v rámci tohoto projektu vznikla.

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

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.



Obrázek 1 - Mapa pražských občanských poraden

3. Realizace projektu

Asociace občanských poraden v období leden – prosinec 2016 poskytovala prostřednictvím svých čtyř členských pražských občanských poraden a 2 kontaktních míst poradenství v 18 právních oblastech.

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

3.1 Konference

Konference s názvem „Zlepšování finanční gramotnosti a prevence předlužení Pražanů,“ se konala 28. listopadu 2016 na Magistrátu hl. m. Prahy (Mariánské náměstí 2). Záštitu nad touto konferencí převzal radní hlavního města Prahy pan Daniel Hodek, který měl také příspěvek ohledně podpory hl.m. Prahy zaměřené na prevenci předlužování zvláště ohrožených jedinců. Konference byla zahájena Mgr. Hynkem Kalvodou, předsedou výboru AOP , který i představil projekt, v rámci kterého byla konference pořádána.

Mezi účinkujícími byl také Mgr. Stanislav Skalický, ředitel AOP, který svůj příspěvek zaměřil na představení AOP a jejích aktivit v oblasti prevence předlužení a vzdělávání ve finanční gramotnosti. Ing. Patrik Nacher, předseda výboru pro výchovu a vzdělávání ZHMP, hovořil o možnostech vzdělávání ve finanční gramotnosti. Dalšími účinkujícími byl Petr Krčál, Jindřich Kadlec, Ondřej Zezulka, Michaela Hlavicová a Kristýna Schreilová. Konference se zúčastnila odborná i široká veřejnost a také studenti střední školy.

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

3.2 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)

3.3 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)

3.4 PR projektu

Asociace občanských poraden vydala v rámci projektu informační brožury „Zadlužení, finanční problémy, exekutor? Poradíme!“, letáky „Nezadlužujte se zbytečně!“ a vzdělávací CD k finanční gramotnosti. Dále byly pro účelu 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. Obsah projektu je dále zveřejněn na webu AOP.

3.5 Semináře

V rámci projektu bylo pořádáno 30 seminářů pro Pražany k problematice finanční gramotnosti.

4. Statistické údaje 1.Q.2016-3.Q.2016

Statistické údaje jsou dostupné pouze do 3.Q.2016. Data za 4.Q.2016 poradny zašlou v lednu 2017.

Praha 1	1.Q.2016	2.Q.2016	3.Q.2016	Celkem
Sociální dávky poskytované mimo rámec sociálního pojištění	30	27	32	89
Sociální služby	5	3	4	12
Sociální pojištění	25	11	20	56
Pracovně-právní vztahy a zaměstnanost	78	69	61	208
Bydlení	149	165	91	405
Rodina a mezilidské vztahy	87	105	57	249
Občanskoprávní vztahy	241	208	170	619
Daně a poplatky	12	16	11	39
Zdravotní pojištění a zdravotnictví	10	15	9	34
Školství a vzdělávání	1	1	1	3
Problematika zadlužování občanů	108	91	55	254
Ochrana spotřebitele	38	47	27	112
Právní systém ČR	2	0	0	2
Právní systém EU	2	0	0	2
Občanské soudní řízení a jeho alternativy	169	158	81	408
Veřejná správa	67	55	45	167
Trestní právo	25	34	33	92
Ochrana základních práv a svobod	3	1	1	5
Celkem	1052	1006	698	2756

Tabulka 1 Statistické údaje Praha 1: 1.Q.2016-3.Q.2016

Praha 2	1.Q.2016	2.Q.2016	3.Q.2016	Celkem
Sociální dávky poskytované mimo rámec sociálního pojištění	49	31	35	115
Sociální služby	2	1	1	4
Sociální pojištění	30	26	8	64
Pracovně-právní vztahy a zaměstnanost	87	47	46	180
Bydlení	55	51	44	150
Rodina a mezilidské vztahy	63	37	26	126
Občanskoprávní vztahy	131	95	56	282
Daně a poplatky	9	6	2	17
Zdravotní pojištění a zdravotnictví	11	8	2	21
Školství a vzdělávání	3	0	0	3
Problematika zadlužování občanů	30	22	6	58
Ochrana spotřebitele	15	21	3	39
Právní systém ČR	0	0	0	0
Právní systém EU	2	0	0	2
Občanské soudní řízení a jeho alternativy	171	100	78	349
Veřejná správa	24	22	6	52
Trestní právo	32	34	17	83
Ochrana základních práv a svobod	2	1	1	4
Celkem	716	502	331	1549

Tabulka 2 Statistické údaje Praha 2: 1.Q.2016-3.Q.2016

Praha 3	1.Q.2016	2.Q.2016	3.Q.2016	Celkem
Sociální dávky poskytované mimo rámec sociálního pojištění	25	19	14	58
Sociální služby	17	4	9	30
Sociální pojištění	7	4	1	12
Pracovně-právní vztahy a zaměstnanost	23	14	9	46
Bydlení	67	65	52	184
Rodina a mezilidské vztahy	24	27	34	85
Občanskoprávní vztahy	89	62	35	186
Daně a poplatky	2	1	2	5
Zdravotní pojištění a zdravotnictví	7	2	3	12
Školství a vzdělávání	0	0	0	0
Problematika zadlužování občanů	85	79	81	245
Ochrana spotřebitele	27	32	15	74
Právní systém ČR	1	1	1	3
Právní systém EU	0	0	0	0
Občanské soudní řízení a jeho alternativy	77	77	73	227
Veřejná správa	16	13	9	38
Trestní právo	9	4	8	21
Ochrana základních práv a svobod	1	1	1	3
Celkem	477	405	347	1229

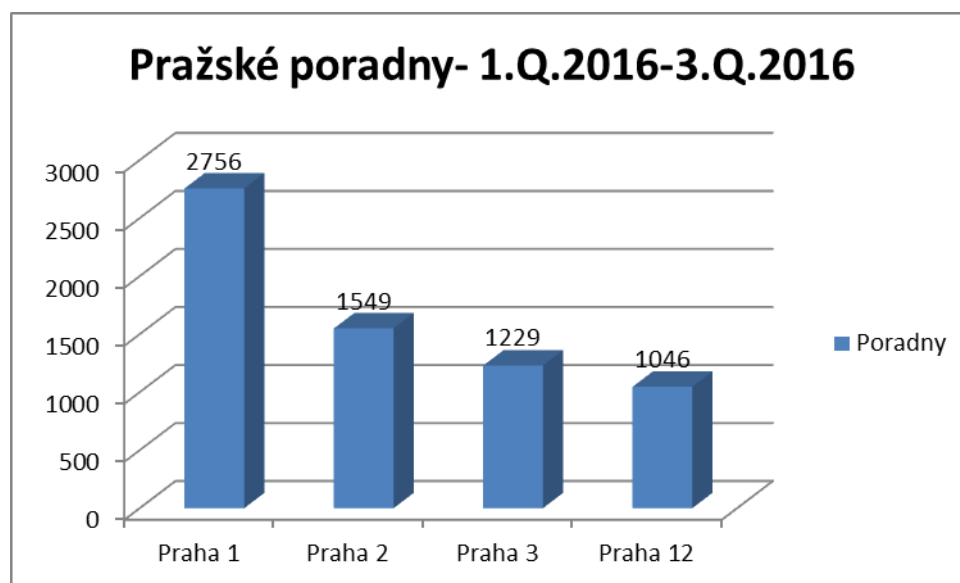
Tabulka 3 Statistické údaje Praha 3: 1.Q.2016-3.Q.2016

Praha 12	1.Q.2016	2.Q.2016	3.Q.2016	Celkem
Sociální dávky poskytované mimo rámec sociálního pojištění	33	21	21	75
Sociální služby	5	5	1	11
Sociální pojištění	15	9	2	26
Pracovně-právní vztahy a zaměstnanost	40	27	33	100
Bydlení	24	37	36	97
Rodina a mezilidské vztahy	44	48	46	138
Občanskoprávní vztahy	75	56	64	195
Daně a poplatky	2	2	2	6
Zdravotní pojištění a zdravotnictví	3	5	6	14
Školství a vzdělávání	0	0	2	2
Problematika zadlužování občanů	28	35	32	95
Ochrana spotřebitele	2	4	1	7
Právní systém ČR	0	0	1	1
Právní systém EU	0	0	0	0
Občanské soudní řízení a jeho alternativy	81	74	61	216
Veřejná správa	12	6	12	30
Trestní právo	9	10	14	33
Ochrana základních práv a svobod	0	0	0	0
Celkem	373	339	334	1046

Tabulka 4 Statistické údaje Praha 12: 1.Q.2016-3.Q.2016

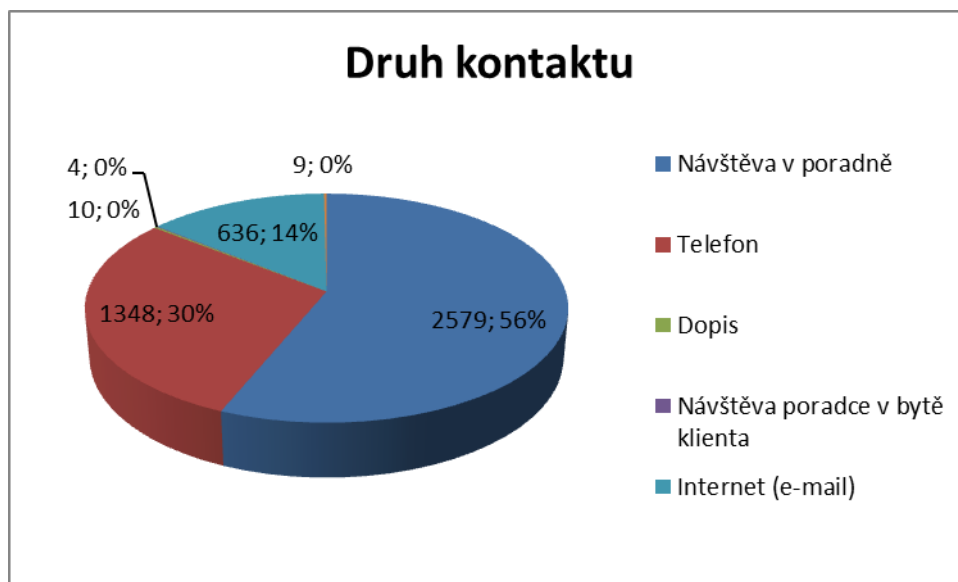
Pražské poradny	Praha 1	Praha 2	Praha 3	Praha 12	Celkem
Sociální dávky poskytované mimo rámec sociálního pojištění	89	115	58	75	337
Sociální služby	12	4	30	11	57
Sociální pojištění	56	64	12	26	158
Pracovně-právní vztahy a zaměstnanost	208	180	46	100	534
Bydlení	405	150	184	97	836
Rodina a mezilidské vztahy	249	126	85	138	598
Občanskoprávní vztahy	619	282	186	195	1282
Daně a poplatky	39	17	5	6	67
Zdravotní pojištění a zdravotnictví	34	21	12	14	81
Školství a vzdělávání	3	3	0	2	8
Problematika zadlužování občanů	254	58	245	95	652
Ochrana spotřebitele	112	39	74	7	232
Právní systém ČR	2	0	3	1	6
Právní systém EU	2	2	0	0	4
Občanské soudní řízení a jeho alternativy	408	349	227	216	1200
Veřejná správa	167	52	38	30	287
Trestní právo	92	83	21	33	229
Ochrana základních práv a svobod	5	4	3	0	12
Celkem	2756	1549	1229	1046	6580

Tabulka 5 Statistické údaje: pražské poradny:1.Q.2016-3.Q.2016



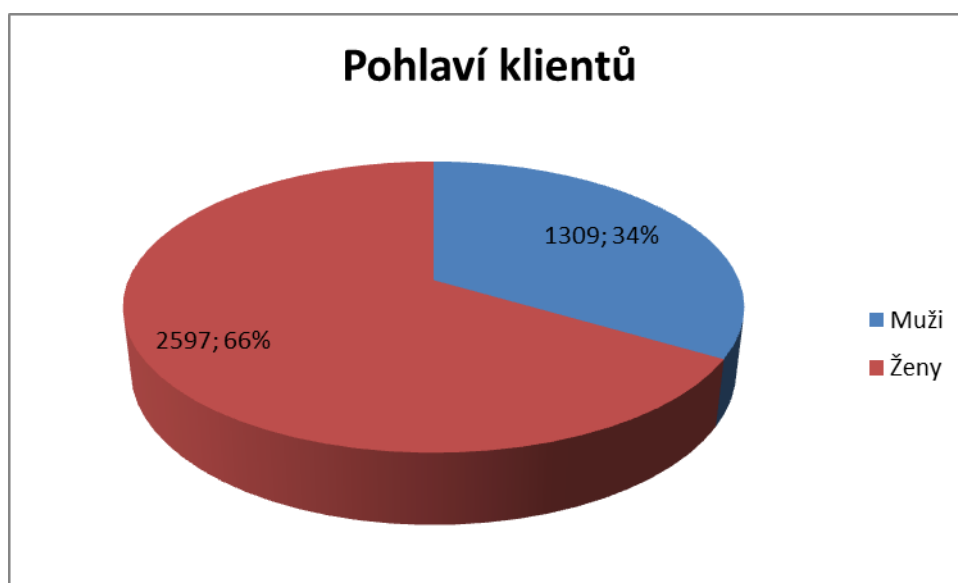
Graf 1pražské poradny 1.Q.2016-3.Q.2016

Z výše uvedených tabulek je zřejmé, že nejvíce dotazů zodpověděla občanská poradna na Praze 1, celkem 2748.



Graf 2 Druh kontaktu

Nejvíce klientů využilo služeb poraden pomocí osobní návštěvy a to v 56%.



Graf 3 Pohlaví klientů

Klienty občanských poraden byly převážně ženy a to v 66%

Seznam obrázků, grafů a tabulek

Obrázek 1 - Mapa pražských občanských poraden	5
Tabulka 1 Statistické údaje Praha 1: 1.Q.2016-3.Q.2016	7
Tabulka 2 Statistické údaje Praha 2: 1.Q.2016-3.Q.2016	7
Tabulka 3 Statistické údaje Praha 3: 1.Q.2016-3.Q.2016	8
Tabulka 4 Statistické údaje Praha 12: 1.Q.2016-3.Q.2016	8
Tabulka 5 Statistické údaje: pražské poradny: 1.Q.2016-3.Q.2016.....	9
Graf 1pražské poradny 1.Q.2016-3.Q.2016	9
Graf 2 Druh kontaktu	10
Graf 3Pohlaví klientů	10

Zpracovala dne 29.12.2016

Mgr. Andrea Bézová
Ing. Eliška Humplíková

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

Seznam příloh:

- Příloha č.1 prezenční listina z konference- viz. CD
- Příloha č.2 kazuistiky- viz. CD
- Příloha č.3 monitoring- viz. CD
- Příloha č.4 čerpání rozpočtu
- Příloha č.5 účetní sestava rozpočtu