



ÚVODNÍ SLOVO

Vážení přátelé a příznivci občanských poraden
a občanského poradenství,

během pololetí tohoto roku jsem osobně, v rámci projektu „Profesionalizace a rozvoj Asociace občanských poraden“ navštívil 30 členských občanských poraden. Kromě ověřování dalších možností oblastí potřeb členů jsem se zaměřil zejména na hledání možnosti pomoci z hlediska fundraisingu či financování, a to jak z pohledu jednotlivých zdrojů a možnosti podpory až po to, na co by se získané finance jednotlivým poradnám hodily. Až na tři výjimky byly potřeby členských poraden zaměřené na identifikaci toho, kde by se jim peníze nejvíce hodily. Na základě jednotlivých setkání v občanských poradnách byly shledány jako nejvíce potřebným zdrojem volné finanční prostředky, směřované na financování nákladů spojených s posílením právní podpory pro občanské poradny, vybavení nábytkem či počítačovou technikou, vytvoření nových propagačních materiálů (tištěných) či např. reklamních spotů, navýšení finančních prostředků určených na vzdělávání občanských poradkyň a občanských poradců. Dále se některým poradnám hodilo vytvoření kalendáře pro ně vhodných dotačních a grantových možností.

Hynek Kalvoda
Předseda výboru AOP

1. SOUHRNNÉ INFORMACE

V níže uvedené tabulce je porovnání počtu
dotazů na občanské poradny v šesti oblastech
během jednotlivých čtvrtletí roku 2023.

OPAKOVANÉ A SYSTÉMOVÉ PROBLÉMY ŘEŠENÉ ČLENSKÝMI OBČANSKÝMI PORADNAMI ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN V ROCE 2023

Kategorie dotazu / období	1.Q 2023	2.Q 2023	3.Q 2023	4.Q 2023	Celkem
Sociální dávky	1097	798	816	883	3594
Sociální zabezpečení	558	539	551	547	2195
Pracovně právní problematika a zaměstnanost	1315	1104	1119	1037	4575
Rodinné právo	2908	2541	2453	2241	10143
Dluhová problematika	7054	6479	6064	5698	25295
Bydlení	1481	1521	1511	1325	5838
Celkem	14413	12982	12514	11731	51640

Z tabulky je patrné, že oblast dluhové problematiky má ve všech čtvrtletích roku 2023 nejvyšší počet řešených dotazů, a to s výrazným nárůstem před ostatními oblastmi.

Pro srovnání uvádíme i tabulku zobrazující počty dotazů ve vybraných oblastech ve 4. čtvrtletí roku 2022 a roku 2023.

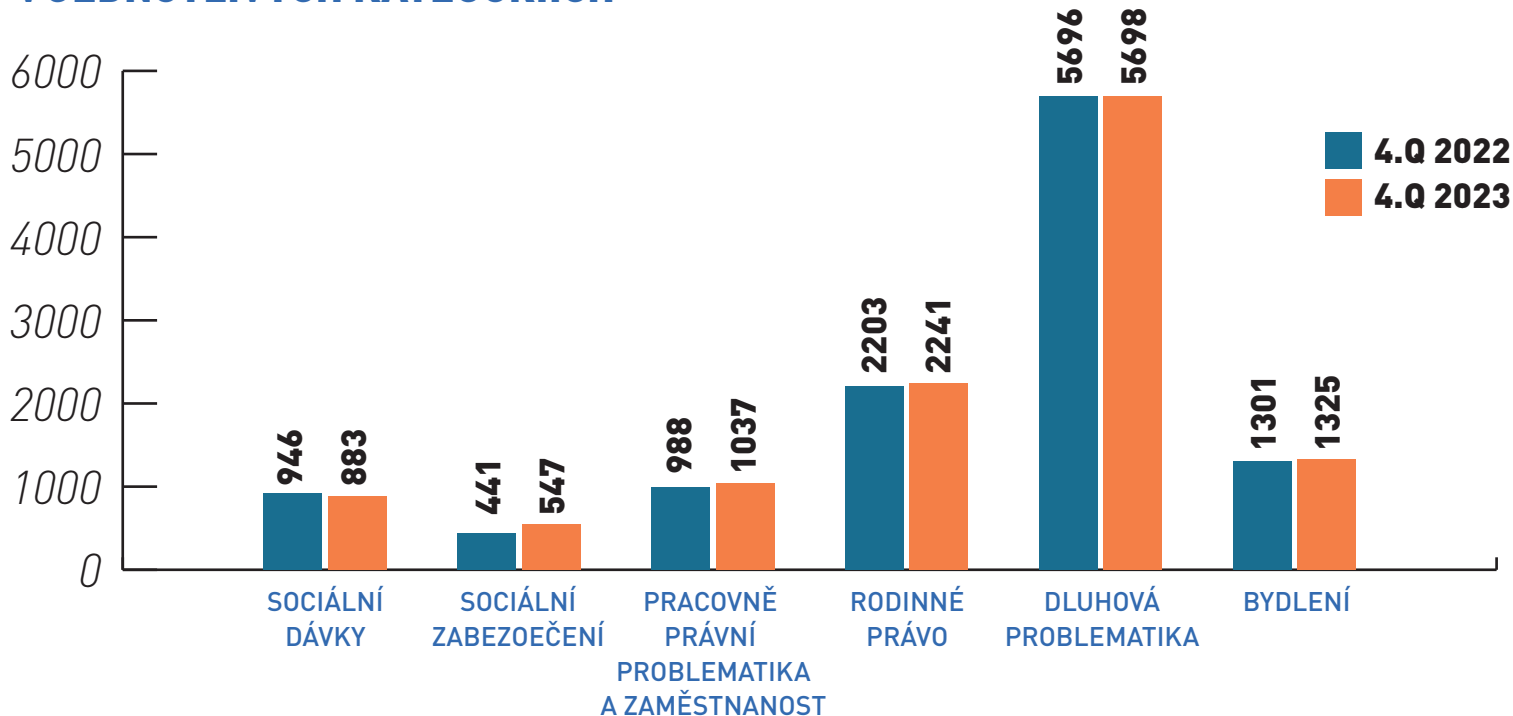
1 V předchozích monitorinzích mohou být některá data za 1. - 3. čtvrtletí roku 2023 mírně odlišná od tohoto dokumentu. Je to z toho důvodu, že došlo k vyčištění dat poradnami a odstranění nesrovnalostí. Jedná se pouze o jednotky dotazů.



Kategorie dotazu / období	4.Q 2022	4.Q 2023
Sociální dávky	946	883
Sociální zabezpečení	441	547
Pracovně právní problematika a zaměstnanost	988	1037
Rodinné právo	2203	2241
Dluhová problematika	5696	5698
Bydlení	1301	1325
Celkem	11575	11731

Z tabulky je patrné, že ve čtvrtém čtvrtletí roku 2023 došlo k mírnému zvýšení počtu řešených dotazů ve srovnání se čtvrtým čtvrtletím roku 2022. Dluhová problematika stále zaujímá první místo s největším objemem vyřešených dotazů, což je trend, který přetrvává i z předešlého roku. Největšího nárůstu meziročně (mezi čtvrtletími let 2022 a 2023) pak doznala problematika Sociálního zabezpečení, a to o 24,49 %. Pracovně-právní problematika pak stoupla o 4,16 %. Tento fakt je demonstrován v následujícím grafu.

SROVNÁNÍ POČTU DOTAZŮ V JEDNOTLIVÝCH KATEGORIÍCH



2. HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ A DOPORUČENÍ, KTERÁ VYPLÝVAJÍ Z ANALÝZY

- V oblasti sociálních dávek je nutné pravidelně školit pracovníky Úřadu práce a zdůrazňovat jim nutnost vysvětlit srozumitelně podrobnější informace o dávkách, stanovit jednoznačně, jaké požadavky má ÚP v dokládání (např. informací z nájemních smluv) a metodicky upravit postup rozhodování o dávkách tak, aby byl pružný.



- V oblasti starobních a invalidních důchodů je potřeba zaměřit se systémově na zlepšení komunikace a dostupnosti OSSZ a ČSSZ, metodicky a legislativně sjednotit hranice pro odchod do důchodu, aby byly stanoveny jasně a předvídatelně, a dále navázat na sebe podpůrní doby v jednotlivých systémech invalidních důchodů.
- V oblasti dluhové problematiky je důležité zaměřit se na legislativní zpřesnění, jako např. stanovení lhůty pro komunikaci exekutora s dlužníkem, ustanovení jednotného místa pro identifikaci dluhů, stanovení povinnosti zveřejňovat informace o osobách, které jsou omezené ve své právnosti ve finanční oblasti a uložit věřitelům povinnost tuto lustraci provést pod sankcí, že jim dlužník nebude muset vrátet ani jistinu, zjednodušit proces zřízení, administrace a využívání chráněného účtu.
- V oblasti bydlení je nutné legislativně stanovit jasná pravidla kaucí a jejich vracení, a také stanovit podmínky výstavby startovacích a krizových bytů, včetně funkčního plánu jejich výstavby, případně změn zařazení bytů.
- V oblasti pracovně právních vztahů je potřeba stanovit vyšší sankci pro zaměstnavatele za nevyplacení mzdy za předchozí období, a dále metodicky a legislativně sladit podpůrní doby, včetně důslednější kontroly u zaměstnavatelů.
- V oblasti rodinného práva je zapotřebí vytvořit metodiku pro orgány OSPOD a Policie ČR při zvýšené agresivitě, nebo v případě psychiatrické diagnózy jednoho z rodičů, a podpora při zakládání a rozvoji asistovaných služeb pro rodiče, kterým byly odebrány děti.

Na hodnocení roku 2024 je ještě brzy, vývoj v I. čtvrtletí však ukazuje na výrazný nárůst počtu řešených dotazů ve srovnání se čtvrtým čtvrtletím roku 2023. Významný podíl na nárůstu dotazů z 11 731 na 19 824 měla opět dluhová problematika, kde bylo 7 054 dotazů oproti 5 698. Více viz následující tabulka.

Statistika - 1.Q. 2024	Počet dotazů za danou oblast
Bydlení	1481
Dluhová problematika	7054
Občanskoprávní vztahy	1770
Odkazování na jinou specializovanou pomoc	169
Odkazování na právní pomoc	114
Ochrana spotřebitele	718
Ochrana základních lidských práv	18
Ostatní	455
Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost	1315
Rodinné právo	2908
Sociální dávky	1097
Sociální služby	450
Sociální zabezpečení	558
Soudní řízení a jeho alternativy	500
Souvislost s pandemií Covid	1
Školství	26
Trestní právo	468
Veřejná správa	513
Zahraniční prvek ve vztazích (EU i mimo EU)	36
Zdravotní pojištění, práva a povinnosti pacientů	173
Celkový součet	19824



ZPŮSOBŮ, JAK SE LIDÉ DOSTANOU DO EXISTENČNÍCH PROBLÉMŮ, JE NESPOČET. OBČANSKÉ PORADNY JICH ZA ROK POZNAJÍ TISÍCE

AOP k analýze Opakované a systémové problémy řešené členskými občanskými poradnami Asociace občanských poraden v roce 2023.

Jen v oblasti dluhové problematiky řešily občanské poradny v minulém roce přes 25 435 dotazů. Dluhová problematika tak zaujímá první místo s největším objemem vyřešených dotazů, což je trend, který přetrvává z předešlého roku. Více než polovina (cca 14 tisíc) z těchto dotazů přitom spadala do podkategorie insolvenčního řízení. Navyšující se počet klientů, kteří chtějí řešit svou zadluženost oddlužením, je podle Hynka Kalvody, předsedy Výboru AOP, pozitivním trendem. „Pokud chce dlužník své dluhy řešit, je to rozhodně lepší než nečinnost, která situaci jen zhoršuje. Růst dluhu se zastaví a řada dlužníků je pak schopna svou situaci definitivně vyřešit,“ říká Kalvoda.

Přes veškeré nedostatky legislativní systém oddlužení funguje, mnohdy to však vyžaduje značné úsilí. Jeden příběh za všechny: Paní Alena má závažné duševní onemocnění, v roce 2012 byla uznána invalidní ve 3. stupni invalidity, není schopna si přivydělávat vlastní prací, a to ani příležitostně. Její zdravotní stav je vzhledem k diagnóze trvalý. Mimo vypjaté emoční situace jí doprovázejí nesplacitelné dluhy. V roce 2008 si půjčila asi 15 tisíc od nebankovní společnosti na uhrazení nájmu městu, další dluhy má na nesplaceném nájmem přímo u města, které již před lety předalo vymáhání exekutorovi. O příspěvek na bydlení prý nežádá, protože má u města dluhy a chovají se k ní hrozně... Nic po nich nechce...

Po konzultacích vychází najevo, že klientka v době, kdy si vzala půjčku a neplatila nájem, zápasila se závažnými atakami psychického onemocnění, rozváděla se s manželem, který ji bil a týral, a začala se současně starat o svoji nemocnou matku. Při rozhovorech byla klientka zpočátku velmi úzkostná, obávala se jednání s exekutory, soudy a úředníky. Poradci proto postupovali velmi pomalu s respektem ke klientčinu tempu a depresivním stavům. Po navázání důvěry připravili klientce návrh na zastavení exekuce ve výši 214.553, přičemž jistina byla pouze ve výši 14.636. Dále klientce nabídli možnost využít Milostivého léta I a II. Nemravně vysoké exekuce byly nakonec zastaveny a jistiny s pomocí rodiny a Nadace Olgy Havlové splaceny.

V současné době bydlí paní Alena v sociálním nájemním bytě, dluhy nemá, žije klidně pod medikací a pomáhá svým sousedům upoutaným na invalidní vozíky. Podobných příběhů se šťastným koncem mají v poradnách celou řadu. Jak ale upozorňuje J. Flídrová z jedné občanské poradny, vždy je za tím smršť jednání s úřady, se soudy, exekutory, finančními úřady a podobně. A nejen to. „Díky svým zkušenostem poradci při rozhovorech s lidmi dokážou lidem pomoci i terapeuticky. Svoji mravenčí prací pomáhají navodit pocit bezpečí, znovunalezení důvěry v systém, ve vlastní síly oslabeného člověka. Spolu s nimi klienti nalézají věci, které ztratili během svého těžkého života.“

Nejsou to přirozeně jen dluhy, kvůli kterým lidem pomoc v poradnách vyhledávají. V oblasti sociálních dávek se klienti v minulém roce nejčastěji na poradny obraceli s otázkami týkajícími se dávek státní sociální podpory a pomoci v hmotné nouzi. Na Úřadech práce nejsou mnohdy poskytovány podrobnější informace ani základní přehled dávek, klienti jsou odkazováni na portál Úřadu práce, kde se špatně orientují, mnozí z nich ani nemají přístup k internetu. Je zřejmé, že on-line nástroje jejich situaci neřeší.

V rámci kategorie "Sociální zabezpečení" byly v roce 2023 oblastmi s nejvyšším počtem řešených dotazů invalidní důchody a starobní a pozůstalostní důchody. Hlavním problémem je zde délka řízení po podání žádosti a pak délka řízení o opravných prostředcích. V oblasti rodinného práva, druhé nejvíce zastoupené, klienti občanských poraden řešili dotazy z oblasti vztahů mezi rodiči a dětmi (54 % všech dotazů z této oblasti) a Práva a povinnosti nesezdaných partnerů. Častými zakázkami jsou zde rovněž návrhy na svěřeni do péče, návrhy na svěřeni do pěstounské péče, návrhy na stanovení/zvýšení výživného a návrhy na rozvod manželství.

V oblasti bydlení se nejvíce řešených dotazů stále týká problematiky nájmu bytu či domu. V této kategorii došlo k téměř 10% nárůstu oproti roku předchozímu a po dluhové problematice a rodinném právu šlo o třetí nejfrekventovanější problematiku minulého roku. Celkem občanské poradny ve všech kategoriích za celý rok 2023 zaznamenaly 51 640 řešených dotazů. „Za každým z nich je konkrétní příběh a nemalá práce poraden při jejich řešení. Všichni naši poradci si proto za svoji práci zaslouží velký dík a uznání,“ uzavírá Kalvoda.





ZAVOLALI MU, ŽE MÁ SCHVÁLENÝ ÚVĚR, O KTERÝ NEŽÁDAL, PAK HO OKRADLI

Následující příběh je pro poradny možná trochu netypický, avšak v dnešní době nijak ojedinělý. V říjnu 2022 byl klient telefonicky osloven člověkem, který se vydával za pracovníka banky, s tím, že má schválený úvěr a může se do banky dostavit podepsat úvěrovou smlouvu. Když klient reagoval, že o žádný úvěr nežádal, byl „pracovníkem banky“ informován, že zřejmě došlo ke krádeži jeho bankovní identity a bude třeba podniknout některé kroky, aby se zabránilo jejímu zneužití.

Bezprostředně klienta oslovil telefonicky další člověk, který vystupoval jako pracovník bezpečnostního oddělení banky. Ten s ním po telefonu sepsal záznam o zjištěném napadení bankovní identity, který klientovi zaslal na e-mail. V něm mu bylo rovněž sděleno, že bude kontaktován Policií ČR, jež ho seznámí s dalším postupem.

Následující den byl klient opět telefonicky kontaktován mužem, který se představil jako vyšetřovatel kriminální policie. Bylo mu sděleno, že existuje podezření ze zneužití peněz pracovníkem banky. Celé vyšetřování probíhá v režimu utajení, které je nutné k tomu, aby nemohl podezřelý pracovník zničit stopy spáchaného podvodu. Klient byl rovněž vyzván, aby s nikým o zjištěných skutečnostech nehovořil, a hlavně aby nepodnikal sám nějaké kroky v bance, protože by tím mohl zmařit další vyšetřování.

Během několika dalších dnů byl klient znovu kontaktován falešným pracovníkem banky, který mu sdělil, že je třeba, aby sám požádal o maximální úvěr a tím zablokoval možnost poskytnutí úvěru na jeho jméno podvodníkovi. To klient udělal, úvěr mu byl bankou schválen ve výši 500 000,- Kč. Tyto prostředky zmanipulovaný klient v hotovosti vybral a dle pokynů zaslanych e-mailem odeslal přes bitcoinovou platební bránu.

Několik dní pak čekal na další pokyny, a když ho již nikdo nekontaktoval, rozhodl se navštívit banku, kde zjistil, že se stal obětí rafinovaného a propracovaného podvodu.

Celý zoufalý se obrátil na občanskou poradnu. Po rozhovoru s poradcem ihned o celé věci podal oznámení na místním oddělení Policie ČR. Zde s ním byl o podvodu sepsán protokol. Klient byl poradcem dále vyzván k tomu, aby se obrátil na pobočku banky v místě bydliště a nahlásil spáchání podvodu na jeho osobě jménem banky. Bude záležet, zda banka uzná chybu, ke které z její strany mohlo dojít, nebo zda dojde k závěru, že k pochybení ze strany banky nedošlo.

NÁVRH NOVELY VYHLÁŠKY Č. 505/2006 Sb., KTEROU SE PROVÁDÍ ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Vyhláška rozšiřuje činnosti základního sociálního poradenství, které může být nově poskytováno také pečujícím osobám. Podstatou části vyhlášky je zvýšení plateb za jednotlivé úkony, a to včetně úkonů péče. V předkládací zprávě se uvádí, že k úpravě cen služeb je přistoupeno v souvislosti s aktuálně plánovaným navýšením příspěvku na péči, který by měl být zvýšen od 1. července 2024. V praxi to znamená, že i když dojde ke zvýšení příspěvku na péči v některých stupních, tak se prakticky nezvýší počet hodin, které budou moci klienti využít.

(zdroj: Informace č.: 40 – 2024 Národní rady zdravotně postižených)

ZVÝŠENÝ PŘÍSPĚVEK NA MOBILITU ZŮSTÁVÁ I V ROCE 2025

Novela zákona, kterým se mění zákon č. 358/2022 Sb., kterým se mění zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů se týká zvýšeného příspěvku na mobilitu o 2000,- korun, který byl schválen od 1. ledna 2023, a to pro osoby, které musí používat trvale, nebo převážně, dýchací přístroje. Ke zvýšení příspěvku došlo v souvislosti s enormním nárůstem cen elektrické energie. Zákon omezil zvýšení příspěvku do 31. 12. 2024.

Navrhovaná novela zákona ruší časové omezení zvýšeného příspěvku na mobilitu, a to znamená, že zvýšený příspěvek na mobilitu pro osoby, které jsou závislé na kyslíkových přístrojích, bude vyplácen i nadále po 1. lednu 2025. Je to příznivá zpráva, a tudíž se nemusí nikdo obávat, že by mu byl příspěvek snížen na původní výši 900,- korun.

(zdroj: Informace č.: 48 – 2024 Národní rady zdravotně postižených)





**POZVÁNKA NA VELETRH ASOCIACÍ
A NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ (AANO 2024)**

Asociace občanských poraden se zúčastní

VELETRHU ASOCIACÍ A NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ (AANO 2024),

který se bude konat ve dnech

17.-18. října 2024

V PROSTORÁCH VÝSTAVIŠTĚ HOLEŠOVICE PRAHA.

Naše organizace hraje klíčovou roli v reprezentaci a propagaci odborného sociálního poradenství v ČR. Tento veletrh nám poskytuje skvělou platformu k prezentaci našich hlavních projektů, úspěchů a iniciativ, kterými podporujeme nejen vás, naše členy, ale i širší komunitu.

Je zde možnost setkat se s dalšími členy asociace či jiných neziskových organizací a asociací, diskutovat o aktuálních trendech a příležitostech v našem odvětví a najít nové zdroje inspirace.

Vstupenky na veletrh zakoupíte na www.aano.cz a s využitím našeho kódu **AOP2024 získáte slevu 50 Kč na každou vstupenku.**

A pokud vstupenku nakoupíte s tímto kódem podpoříte finančně i naši organizaci.

Vrcholem veletrhu je také benefiční koncert, na kterém se představí přední čeští zpěváci a umělci. Koncert bude zvláště nezapomenutelný díky doprovodu Křížíkovy fontány, která svou světelnou show dodá vystoupením jedinečnou atmosféru.

V průběhu večera budou představeny neziskové organizace, na které bude možné přispět přímo na místě nebo online během televizního vysílání.



Koncert se uskuteční

VE ČTVRTEK 17. ŘÍJNA 2024 OD 20H.

Vstupenky na benefiční koncert zakoupíte zde: www.aano.cz.

V pátek 18. října

se také můžete zúčastnit konference věnované projektům neziskových organizací.

Celý program i vstupenky naleznete zde www.aano.cz.