

na problémy nejste sami...

 ASOCIACE
OBČANSKÝCH
PORADEN



Prezentace

Asociace
občanských
poraden

Založeno 1998



Asociace občanských poraden

Konference Odborné sociální poradenství: Sociální práce na cestě k sociálnímu začleňování

Praha, PSP, 10.10. 2024



Asociace občanských poraden

- AOP je nezisková organizace založená v roce 1997,
- AOP je servisní a zastřešující organizací pro jednotlivé občanské poradny,
- **k 30.9. 2024 je v AOP sdruženo 34 členských poraden působících v 88 místech třinácti krajů České republiky,**
- AOP je zakládajícím členem mezinárodní sítě občanských poraden Citizens Advice International,
- AOP je zakládajícím členem Asociace sociálního poradenství.



Asociace občanských poraden

- Členské občanské poradny radí v 18 oblastech, např.:
- Problematika zadlužování, OSŘ a jeho alternativy, bydlení, rodina, sociální dávky, občanskoprávní vztahy, pracovně-právní vztahy, sociální pojištění, sociální dávky poskytované mimo rámec sociálního pojištění, ochrana spotřebitele, starobní a invalidní důchody.
- U některých kategorií dotazů (dluhy, dávky, bydlení, rodina) se ukazuje, že občanské poradny pomáhají prostřednictvím svých odpovědí nejen jednotlivcům, ale také celým rodinám (např. před rozpadem rodiny, před pádem rodiny do nezvladatelných dluhů) nebo šířeji společnosti tím, když šetří finanční prostředky veřejných rozpočtů a to prostřednictvím poradenství poskytovaného v tématech, které souvisí s tím, jak nepřijít o bydlení, či práci, jak může člověk využít své sociální sítě a sociální služby, co udělat, aby určitý jedinec eliminoval nutnost se soudit.



Asociace občanských poraden

- Činnost občanských poraden je nezastupitelná zejména s ohledem na rozsah poskytovaného poradenství a jejich nestrannost. Všichni poradci přistupují ke klientům s empatií a dokáží zhodnotit jejich kompetence při řešení jejich problému a podle toho přizpůsobí celou konzultaci. Většina z nich má alespoň základy krizové intervence a dokáží poskytnout první psychologickou pomoc, což mnohdy pomůže více než poskytnuté informace a rady. Podle potřeby jsou OP schopny pomoci klientovi sepsat žádost, návrh, odvolání apod. S klienty jsou schopny pracovat i dlouhodobě.
- **Systemové problémy**
- Na základě poradenské činnosti občanských poraden a pravidelně prováděného monitoringu poskytovaných dotazů (cca jednou za čtvrt roku) se vyskytují opakované problémy z pohledu sociální politiky či legislativně neřešená místa, které způsobují občanům závažné překážky.



Asociace občanských poraden

Kategorie dotazu/období	2.Q. 2023	2.Q. 2024
Sociální dávky	749	1103
Sociální zabezpečení	520	582
Pracovně-právní problematika a zaměstnanost	1065	1271
Rodinné právo	2441	2845
Dluhová problematika	6294	7990
Bydlení	1454	1891
Celkem	12523	15682



Asociace občanských poraden

- **Systémové problémy**

- V oblasti dávek šlo o celkový nárůst o 32,1 %. V oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi došlo k meziročnímu nárůstu o 35,83 %. U dávek státní sociální podpory je to pak nárůst o 23,67 %. U příspěvku na péči a dávky pro osoby se zdravotním postižením šlo o nárůst o 88,23 %.
- V oblasti systému sociálních dávek se dotazy věnují nejvíce poskytování informací o státní sociální podpoře a nárokům na jednotlivé dávky. Informace jsou na některých úřadech práce
- poskytovány velmi stroze a informace poskytnuté prostřednictvím webových stránek MPSV jsou pro klienty často nesrozumitelné. Zaznamenán je rovněž zvýšený nárůst klientů, kteří vyžadují součinnost poradce při vyplňování formulářů. Jedná se především o Příspěvek na bydlení. Také došlo k nárůstu dotazů zabývajících se opravnými prostředky při nepřiznání dávky příspěvek na péči.



Asociace občanských poraden

- V druhém čtvrtletí poradci řešili i zakázky ohledně sociálních dávek v souvislosti s narušenými rodinnými vztahy. Např. dlouhodobě nezaměstnaná žena užívá na základě nájemní smlouvy byt svého syna, který požaduje, aby se vystěhovala a vyhrožuje jí vyhozením z bytu. Otázku bydlení a sociálních dávek často řeší manželé po rozvodu, kdy jeden z manželů opouští do té doby společně užívaný byt/dům ve výlučném vlastnictví druhého z manželů, který nabyl před manželstvím nebo za trvání manželství- však mimo SJM. Odcházející manžel/manželka často s dětmi hledá možnosti získání dostupného bydlení s nárokem na sociální dávky určené na bydlení a zlepšení finanční situace domácnosti. Poradci řešili i situaci dlouho rozvedených manželů, kdy jeden z manželů obývá byt bez právního důvodu, nepřispívá na úhradu služeb a druhému z manželů se nedaří, aby byt vyklidil a manžel je vůči manželce slovně agresivní. Ta se obává podniknout nějaké kroky z obavy reakce manžela.



Asociace občanských poraden

- **Systemové problémy:**
-
- Poradci evidují více případů, kdy jsou odebírány, nepříznávány či razantně snižovány sociální dávky pro zdravotně postižené, zejména pak Příspěvek na péči.
- Klienti nadále naráží na dlouhé lhůty při vyřizování a výplatě sociálních dávek. Například Příspěvek na bydlení je pro řadu lidí, kteří si plánují rozpočty, obtížně předvídatelný. Také jej nezískají ve chvíli, kdy jej potřebují, ale až s odstupem času. Klienti se pak díky opožděným výplatám dávek dostávají do finančních problémů.



Asociace občanských poraden

- **Systemové problémy**
- **Problematika starobních a invalidních důchodů**

Počet dotazů v kategorii "Sociální zabezpečení"			
Podkategorie/období		2.Q. 2023	2.Q.2024
9.1.	Důchodové pojištění	62	54
9.2.	Starobní a pozůstalostní důchody	111	101
9.3.	Invalidní důchody	214	281
9.4.	Nemocenské pojištění	48	46
9.5.	Nemocenské dávky	61	85
9.6.	Ostatní	24	15
Sociální zabezpečení celkem		520	582

Asociace občanských poraden

- **Systemové problémy**
- Problematika invalidních důchodů narostla meziročně o 31,31 %. Téma nemocenských dávek pak o 39,34 %. V rámci oblasti starobních a invalidních důchodů se poradny stabilně věnují dotazům zaměřených na informace o předčasném odchodu do důchodu a v oblasti invalidních důchodů na opravné prostředky proti rozhodnutí o nepřiznání invalidního důchodu.
- V otázce důchodů se na poradny obrací často klienti, kterým chybí nezbytná doba pojištění. Klienti se ptají na možnosti získání této doby, případně na možnosti podání žádosti o odpuštění doby pojištění. Žadatelé si většinou na radu známých nebo doporučení institucí – např. při delší evidenci na Úřadu práce - žádají o přiznání starobního nebo invalidního důchodu, aniž by si však před podáním žádosti ověřili, jaké doby pojištění mají evidovány. Na ČSSZ si každý může požádat o informativní list důchodového pojištění.



Asociace občanských poraden

- **Systémové problémy**
- V oblasti invalidních důchodů poradny evidují stále více případů, kdy jsou invalidní důchody přezkoumávány a snižovány až o dva stupně, přestože jde o chronická onemocnění, kde není očekáváno úplné vyléčení či jsou invalidní důchody dokonce zcela odebrány. Klienti s 1. či 2. stupněm invalidity se při zhoršení stavu často bojí požádat o vyšší stupeň, aby nepřišli alespoň o stupeň doposud uznáný.
- V posuzování toho, zda bude žadateli přiznán či nepřiznán invalidní důchod hraje velmi výraznou roli, jak zdravotní stav žadatele subjektivně vyhodnotí posudkový lékař. V posledních 2-3 letech se setkávají poradci s tím, že jsou žadatelé posouzeni v poklesu pracovní schopnosti jen na 30% přesto, že na dosažení invalidity je potřeba minimální hranice 35%. V řadě případů jde o žadatele, kteří jsou ve věku 55+, dlouhodobě evidovaných na Úřadu práce, kdy jim úřad práce není schopen nabídnout vhodné zaměstnání.



Asociace občanských poraden

- **Systemové problémy**
- Pokud by byl žadatelům přiznán ID v I. stupni, mohli by zbývající pracovní potenciál uplatnit např. v chráněných dílnách a státu by plynuly další odvody – sociální a zdravotní pojištění, daně.
- Komunikace s Českou správou sociálního zabezpečení není stále na dobré úrovni. Pozitivním faktem je, že se klienti telefonicky obvykle dovolají, pokaždé však naráží na jiného pracovníka, který jim sděluje odlišné informace, nebo potřebné informace k případu vůbec nemá a není schopen odkázat klienta na kompetentního člověka. Operátoři jsou sice příjemní a zdá se, že se snaží, ale měsíce není možné zjistit relevantní a požadované informace.



Asociace občanských poraden

- Systemové problémy**

Počet dotazů v kategorii "Bydlení"			
Podkategorie/období		2.Q. 2023	2.Q.2024
3.1.	Problematika SVJ	79	72
3.2.	Problematika bytových družstev	25	51
3.3.	Nájem bytu či domu	833	1022
3.4.	Podnájem bytu či domu	56	87
3.5.	Bydlení na základě služebnosti	58	37
3.6.	Bydlení na základě ubytovací smlouvy	25	23
3.7.	Jiný právní důvod bydlení	78	91
3.8.	Sousedské vztahy	120	185
3.9.	Ostatní	180	323
Bydlení celkem		1454	1891



Asociace občanských poraden

- **Systémové problémy**
- V oblasti problematiky bytových družstev se zvýšil počet dotazů u „*problematiky bytových družstev*“ o 104 %. Kategorie „*Sousedské vztahy*“ stoupla o 54,17 %. Oblast „*Podnájmu bytu či domu*“ se zvýšila o 35,63 %. Meziročně se v kategorii bydlení zvýšil počet dotazů o 23 %. Téma „*nájmu bytu či domu*“ stoupla o 22,64 %.
- V oblasti bydlení je poskytováno nejčastěji poradenství při skončení nájmu, a to jak ze strany pronajímatele, tak ze strany nájemce. Nájemci nejčastěji řeší svá práva a povinnosti při skončení nájmu na dobu určitou i neurčitou (vypořádání vyúčtování, výmalba bytu, vrácení kauce). Naopak pronajímatelé se na poradnu obracejí pro radu v situaci, kdy má dojít k ukončení nájmu (např. po uplynutí nájmu či při porušení povinností nájemcem). Častým jevem je, že nájemce neuhradí nájemné po dobu delší než 3 měsíce a pronajímatelé následně žádají o radu, jak daného



Asociace občanských poraden

- **Systémové problémy**
- nájemníka vystěhovat a vyzvat ho k plnění svých závazků.
- Poradci spatřují i úskalí v tom, že nájemníci netrvají na svých právech, i když je znají, protože se bojí, že přijdou o bydlení, kterého je nedostatek. Klasicky pak také nedostávají od pronajímatelů vyúčtování či potvrzení o platbě atd.
- Další frekventovanou oblastí je problematika bytových družstev a společenství vlastníků jednotek. Klienti se dotazují na práva a povinnosti, které vyplývají ze stanov. V těchto otázkách je poskytována především součinnost při čtení a vysvětlování jednotlivých bodů stanov.

Kontakt:



Hynek Kalvoda

předseda výboru Asociace občanských poraden

www.obcanskeporadny.cz

Sabinova 3

130 00 Praha 3

tel: 222 781 149

mobil: 777 257 568

hynek.kalvoda@obcanskeporadny.cz