

Zpráva o činnosti ombudsmana pro seniory v roce 2024

Pozice ombudsmana pro seniory byla zřízena v roce 2015 na základě usnesení Rady městské části a je realizována v rámci personálních kapacit odboru sociálních věcí ÚMČ Praha 3. Ombudsman pro seniory poskytuje seniorům Prahy 3 poradenství v oblasti bydlení, důchodů, dávek, sociálních a zdravotnických služeb, volnočasových aktivit, zajišťuje bezplatné právní poradenství, doprovod při úředních jednáních a pomoc ve veškerých tíživých životních situacích.

Tváří a zastřešující osobou ombudsmana pro seniory je vedoucí oddělení sociální práce Bc. Zdeňka Hošková, která institut zajišťuje ve spolupráci se sociálními pracovníky oddělení sociální práce (v roce 2024 šlo o čtyři pracovní úvazky), což umožňuje řešení většího množství případů a pravidelnou dostupnost.

Jednání s ombudsmanem pro seniory probíhají v prostorách Informačního centra Praha 3, Milešovská 846/1 a na ÚMČ Praha 3, Seifertova 559/51. Pro kontakt s ombudsmanem pro seniory je zřízen speciální e-mail. Schůzku s ombudsmanem lze sjednat telefonicky či ombudsmana osobně navštívit ve stanovených hodinách. Ombudsman pro seniory navštěvuje klienty na základě žádosti i v jejich domácím prostředí.

O činnosti ombudsmana pro seniory je veřejnost průběžně informována prostřednictvím Radničních novin Prahy 3, kde je pravidelně prezentována konkrétní kazuistika případu, kterou se ve své agendě zabýval. Další součástí prezentace pozice ombudsmana pro seniory je umístění informačních letáků v místech s vysokým zastoupením seniorů, na webu městské části Praha 3 a prostřednictvím organizací, které se seniory dlouhodobě pracují. Letáky jsou pravidelně aktualizovány a na kontaktních místech doplňovány.

Nejčastějšími problémy, se kterými se senioři na ombudsmana pro seniory obracejí, je bytová situace a otázky spojené se zněním nájemní smlouvy, výpovědí nájmu, právy a povinnostmi nájemníků a majitelů domů, dluhové poradenství, problematika dědictví, smlouvy či odstoupení od nich, sousedské problémy, i problémy rodinné, poradenství v oblasti sociálních dávek a sociálních služeb. Ombudsman se zabývá všemi případy a snaží se vždy zajistit pomoc v co nejkratším termínu. Řešení problému leckdy vyžaduje i opakovanou návštěvu seniora, případně navázání spolupráce se širší rodinou. Častokrát se stává, že klienti se po čase vrací s žádostí o pomoc při řešení jiného problému. Ve složitějších záležitostech zajistí ombudsman bezplatné právní poradenství.

Během roku 2024 vyhledalo pomoc ombudsmana pro seniory celkem 69 seniorů, z toho 18 požádalo o návštěvu v domácím prostředí. Od začátku působení ombudsmana pro seniory využilo jeho služeb celkem 978 seniorů, z toho 272 požádalo o návštěvu v domácím prostředí.

Zpracoval: odbor sociálních věcí ÚMČ Praha 3, dne 12. 3. 2025