

SOUHRNNÁ ZPRÁVA – EVALUACE PROJEKTU

„Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2013“

Poradenství a informačně vzdělávací akce v oblasti spotřebitelské a finanční/dluhové v regionech Jihočeského kraje v roce 2013.

31. 12. 2013

Informační centrum občanského sektoru Český Krumlov, o.s. (ICOS Český Krumlov)

Bezplatná právní poradna při ICOS Český Krumlov

Projekt byl realizován za finanční podpory Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.

Tato zpráva shrnuje základní údaje z realizovaného projektu „Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2013“, který kontinuálně navazoval na projekt realizovaný již v roce 2012 pod názvem „Nejste na to sami – proč nepodepsat smlouvu, které nerozumím“. Oba projekty realizovalo občanské sdružení Informační centrum občanského sektoru Český Krumlov, o.s. (ICOS Český Krumlov, o.s.) a jeho Bezplatná právní poradna za finanční podpory Ministerstva průmyslu a obchodu ČR. Projekt byl v roce 2013, obdobně jako v roce 2012, zaměřen na spotřebitelskou a finanční problematiku, respektive na poradenské a informačně-vzdělávací aktivity v příhraničních regionech Jihočeského kraje (Českokrumlovsko, Trhobřevensko a Prachaticko). Tato evaluační zpráva zahrnuje základní přehled aktivit a výstupů projektu a přehled statistických údajů sbíraných v průběhu projektu v roce 2013, údaje jsou doplněné i o informace z roku 2012. Účelem této zprávy není komplexní vyhodnocení dat a aktivit, a to zejména z toho důvodu, že v daných aktivitách hodlá Bezplatná právní poradna pokračovat i v roce 2014. Tato zpráva je tak podkladem pro hodnocení přínosu projektu a jeho aktivit z dlouhodobějšího hlediska. Toto komplexní hodnocení přínosu proběhne v roce 2014, kdy již bude mít realizátor podklady za tři roky realizace obdobně zaměřených projektů. I tak se ale domníváme, že pro zájemce o problematiku, které se projekt/zpráva věnuje (tj. spotřebitelská problematika a finanční gramotnost, respektive dluhová problematika), mohou být předkládané vybrané údaje přínosné.

OBSAH

1. O projektu – základní přehled a výstupy projektu	3
2. Vybrané statistické údaje projektu - poradenství	6
2.1. Profil klientů dle pohlaví	6
2.1.1 Muži	6
2.1.2 Ženy	7
2.1.3 Porovnání počtu žen a mužů	8
2.2 Klienti dle sociálního statusu	9
2.2.1 Zaměstnaní klienti	10
2.2.2 Klient bez zaměstnání nebo v době, kdy ukončují pracovní poměr	11
2.2.3 Senioři	12
2.2.4 Klienti s nárokem na invalidní důchod	13
2.2.5 Klienti, kteří pobírají dávku státní sociální podpory - rodičovský příspěvek	14
2.3 Rozdělení poskytnutých rad dle velikosti bydliště	15
2.4 Celkový počet poskytnutých rad/intervencí	16
3. Vybrané údaje - informačně vzdělávací akce	18
4. Shrnutí - závěr	19
5. O realizátorovi projektu	20
6. Seznam grafů	21

1. O PROJEKTU – ZÁKLADNÍ PŘEHLED A VÝSTUPY PROJEKTU

AD PROJEKT REALIZOVANÝ V ROCE 2013

Název projektu: „Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2013“

Období realizace: leden až prosinec 2013

Realizátor projektu: Informační centrum občanského sektoru Český Krumlov, o.s. (ICOS Český Krumlov, o.s.) a jeho Bezplatná právní poradna, Nám. Svornosti 2, 381 01 Český Krumlov

Poskytovatel dotace: Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR

Rozpočet projektu: 247.370 tisíc Kč (z toho 172.400,- dotace MPO)

Cílem projektu bylo zajistit komplexní poradenské a právní služby v oblasti spotřebitelské problematiky - ochrana potřeby ochrany a finanční gramotnosti a zároveň zvýšit právní povědomí o těchto oblastech informačně vzdělávacími aktivitami. Všemi těmito aktivitami preventivně působit v oblasti ochrany spotřebitele. Cílem bylo poskytnout níže uvedeným cílovým skupinám potřebné informace, rady a účinnou poradenskou i právní pomoc tak, aby byli občané schopni řešit svou situaci samostatně či za odborné pomoci, a to prostřednictvím provázaných aktivit: 1) přímou individuální pomocí ve 3 bezplatných poradnách a webovou poradnou, 2) informačně-vzdělávacími akcemi pro specifické cíl. skupiny (studenti, pacienti psych. léčebny, senioři i širší veřejnost) a 3) informačně-vzdělávací kampaní pro širší spotřebitelskou veřejnost. Cílovou skupinou jsou občané regionů Jihočeského kraje (osoby v nepříznivé sociální situaci, občané ohrožení soc. vyloučením), kde obdobné služby nejsou jinak dostupné, sekundárně pak širší veřejnost.

Projekt byl realizován občanským sdružením ICOS Český Krumlov, o.s. a jeho Bezplatnou právní poradnou. Tu ICOS provozuje od roku 2006 (od roku 2007 je Bezplatná právní poradna registrována jako sociální služba dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Bezplatná právní poradna sídlí od počátku v Českém Krumlově, od konce roku 2011 má pobočku v Trhových Svinech. Spolupracující organizací projektu je občanské sdružení KreBul, o.s., které několik let mj. provozuje v Prachaticích Občanskou poradnu (taktéž registrována jako sociální služba dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Projekt zahrnoval zejména dvě stěžejní aktivity: 1) poradenskou činnost v rámci tří výše uvedených poraden v Č. Krumlově, Trhových Svinech a Prachaticích – tj. poskytování rad a informací pro osoby v tíživé sociální situaci nebo touto situací ohrožené v oblasti spotřebitelské a finanční, tato přímá poradenská činnost byla rozšířena také o webovou poradnu, která však slouží pouze jako doplněk pro přímé poradenské služby, 2) realizaci informačně vzdělávacích akcí pro studenty/žáky středních škol a vyšší odborné školy, seniory a širší veřejnost a specifické cílové skupiny, v daném případě pacienty Psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře. Tyto dvě aktivity doplňovaly průběžně informačně-propagační aktivity jako je vydávání a distribuce letáků, provoz webových sekcí a webové poradny, inzerce, vydávání tematických textů v regionálním periodiku atd.

Ad přímé poradenské aktivity:

Přímé odborné sociální poradenství a právní poradenství probíhalo v rámci projektu ve třech poradnách (pro spotřebitelskou a finanční/dluhovou problematiku byly vyčleněny následující dny a hodiny poraden a prostřednictvím webové poradny (dostupné na www.css.krumlov.cz), a to: **od února 2013:**

- **v Bezplatné právní poradně při ICOS v Českém Krumlově**, na adrese Náměstí Svornosti 2, Český Krumlov, vždy ve čtvrtek od 13:00-17:00 - pro objednané klienty a dle nutnosti v pondělí v hodinách pro neobjednané klienty
- **na pobočce Bezplatné právní poradny příjemce v Trhových Svinech**, na adrese Žižkovo náměstí 40, Trhové Sviny, ve středu od 12:00-15:00, dle nutnosti také ve středu od 8:00-11:30 v hodinách pro neobjednané klienty. Pobočka poradny v Trhových Svinech pak fungovala v roce 2013 v říjnu, listopadu a prosinci 1x měsíčně v Nových Hradech (území ORP T. Sviny) na náměstí Republiky 43 pro stejnou cílovou skupinu jako v Trhových Svinech – důvodem bylo to, že značná

část klientů byla v pobočce poradny Trhové Sviny z obcí v okolí N. Hradů a tudíž bylo umožněno klientům využívat poradnu v blízkosti jejich bydliště.

- **a od března 2013 také v Občanské poradně při KreBul, o.s.** (spolupracující organizace), na adrese Zlatá stezka 145, Prachatice, v úterý od 10:00-17:00.

Poradny v rámci projektu poskytovaly poradenství v oblastech v oblasti spotřebitelství a finanční gramotnosti v návaznosti na špatné spotřebitelské chování. V rámci spotřebitelské problematiky převážně řešeny reklamace a odstoupení od smlouvy, v oblasti finanční/dluhové problematiky šlo o prvotní řešení dluhů, exekuce a insolvenční návrhy na povolení oddlužení, zejména těm, jimž hrozí platební neschopnost (insolvence), tedy je zřejmé, že v důsledku nepředvídané změny životní situace nebudou schopni splácet své dluhy řádně a včas; těm, kteří se v platební neschopnosti již ocitli, tj. po určitou dobu jsou v prodlení se splácením svých dluhů, případně i těm, kteří uvažují o půjčce, úvěru, kde se pracovníci poraden snažili poradit spotřebitelům tak, aby si půjčovali obezřetně, služba ale samozřejmě nenabízí a nedoporučuje jakékoli finanční produkty.

Za období únor až prosinec 2013 zodpověděli sociální pracovníci na všech pobočkách celkem 738 dotazů, tzn. rady, informace a doporučení, návrhy řešení. Sociální pracovníci/či právníci v Českém Krumlově řešili 318 intervencí, v Trhových Svinech 148 a v Prachaticích 272. Celkem se jednalo o 402 jednorázových intervencí a 336 opakujících se.

Z celkového počtu 738 poskytnutých rad proběhlo celkem 649 formou osobního setkání/intervence s klientem (tj. 87,9 % z celkového počtu poskytnutých rad a informací), 13 telefonických konzultací (1,8%), 12 prostřednictvím e-mailu, 20 prostřednictvím webové poradny (2,7%) a 44 intervencí se uskutečnilo v terénu (5,9%).

Nejčastěji trvala přímá osobní konzultace v rozmezí 30 – 60 minut. Výjimkou však nebyly konzultace přesahující 60 minut. Telefonické konzultace obvykle trvaly 10-20 minut. Časově nejnáročnější formou konzultací byly osobní konzultace v problematice návrhu na povolení oddlužení (tzv. osobní bankrot), které nezářídka v rámci zpracovávání agendy s klienty přesáhnou délku 100 minut.

Ad informačně-vzdělávací akce

V rámci projektu bylo realizováno celkem **13 informačně-vzdělávacích akcí** (pro celkem 308 účastníků) **se spotřebitelskou a finanční problematikou**, a to v této struktuře:

- **8 informačně vzdělávací akcí pro seniory a širší veřejnost** na téma spotřebitelská problematika, z toho:
 - o 2x v Prachaticích, 1x ve Volarech a 5x v Českém Krumlově
- Celkem se těchto akcí zúčastnilo 136 účastníků
- **3 informačně vzdělávací akce pro studenty škol na téma spotřebitelská problematika a finanční gramotnost**, z toho:
 - o 2x pro Střední pedagogickou školu v Prachaticích a 1x pro VOŠ Prachatice
- Celkem se těchto akcí zúčastnilo 81 účastníků/žáků/studentů.
- **2 informačně vzdělávací akce pro specifické cíl. skupiny** (pacienti Psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře) na téma spotřebitelská problematika a finanční gramotnost:
- Celkem se těchto akcí zúčastnilo 91 účastníků.

Ad propagační aktivity

Nedílnou součástí projektu byla jeho propagace tak, aby se informace o projektu a jeho službách/případně řešené problematice dostaly k co největšímu počtu potenciálních klientů. V rámci projektu tak byla např.: byla zřízena a provozována Webová anonymní poradna na www.css.krumlov.cz. Průběžně byly vydávány tiskové zprávy k propagaci projektu a jeho služeb, , tak k informačně vzdělávacím aktivitám, 2x byla vydána inzerce v tisku, 2x vyšlo regionální tištěné periodikum Zpravodaj s tematikou projektu, respektive sekcemi/čládky k projektu a na závěr projektu byla také zpracována tato evaluační zpráva shrnující výstupy a vybrané statistické údaje k projektu.

Výše uvedený projekt kontinuálně navazoval na projekt realizovaný v roce 2012 pod názvem „Nejste na to sami – proč nepodepsat smlouvu, které nerozumím“.

Název projektu: „Nejste na to sami – proč nepodepsat smlouvu, které nerozumím“

Období realizace: leden až prosinec 2012

Realizátor projektu: Informační centrum občanského sektoru Český Krumlov, o.s. (ICOS Český Krumlov, o.s.) a jeho Bezplatná právní poradna, Nám. Svornosti 2, 381 01 Český Krumlov

Poskytovatel dotace: Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR

Rozpočet projektu: 222.000 tisíc Kč (z toho 155.000,- dotace MPO)

Cíle projektu byly obdobné jako u projektu realizovaném v roce 2013, stejně tak byly zaměřeny jednotlivé aktivity projektu, tj. byly realizovány přímé poradenské aktivity, informačně vzdělávací akce a probíhala také propagace projektu.

Pro srovnání, v roce 2012 fungovaly obdobně jako v roce 2013 přímé poradenské aktivity ve třech poradnách v Č. Krumlově, Trhových Svinech a Prachaticích s vyčleněnou provozní dobou pro spotřebitelskou a finanční problematiku. Z celkového počtu 637 poskytnutých rad v roce 2012 proběhlo celkem 595 formou osobního setkání/intervence s klientem (tj. 93% z celkového počtu poskytnutých rad a informací), 2 telefonických konzultací (0,3%), 36 prostřednictvím e-mailu, 28 prostřednictvím webové poradny (5,7%) a 4 intervence se uskutečnily v terénu (1%). V roce 2013 bylo již poskytnuto celkem 738 poskytnutých rad/intervencí, z toho 649 proběhlo formou osobního setkání/intervence s klientem (tj. 87,9 % z celkového počtu poskytnutých rad a informací), 13 telefonických konzultací (1,8%), 12 prostřednictvím e-mailu, 20 prostřednictvím webové poradny (2,7%) a 44 intervencí se uskutečnilo v terénu (5,9%).

V roce 2012 bylo obdobně jako v roce 2013 realizováno celkem **13 informačně-vzdělávacích akcí se spotřebitelskou a finanční problematikou** pro seniory a širší veřejnost, školy a specifické cílové skupiny, v daném případě pro pacienty Psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře, celkem v roce 2012 pro 356 účastníků, v roce 2013 pro 308 dalších účastníků. Za dva roky realizace tedy bylo uskutečněno 26 informačně vzdělávacích akcí pro 664 účastníků.

Obdobně jako v roce 2013 probíhala také propagace projektu prostřednictvím webových stránek, distribuce letáků, inzercí v tisku, **prostřednictvím** regionálního tištěného periodika Zpravodaj s tematikou projektu, respektive sekcemi/články k projektu a na závěr projektu byla také zpracována evaluační zpráva shrnující výstupy a vybrané statistické údaje k projektu.

2. VYBRANÉ STATISTICKÉ ÚDAJE PROJEKTU - PORADENSTVÍ

Statistické údaje byly hodnoceny na základě průběžně sbíraných dat k projektu, jež sloužili k evidenci a statistickému vykazování poradenských služeb všech tří poraden. Hlavní sledované údaje byly řešená problematika, sociální status (pracující, nezaměstnaný, senior, invalidní důchodce, rodičovská dovolená), pohlaví klientů, dále byla sledována délka konzultace, forma konzultace a bydliště jednotlivých klientů. Vybraná statistická data jsou zpracována do grafů a předkládána dále v této zprávě. Hodnocen je i nárůst klientely oproti roku 2012, proto jsou uvedeny u zvlášť zajímavých ukazatelů vždy dva grafy jak k roku 2013, tak k roku 2012.

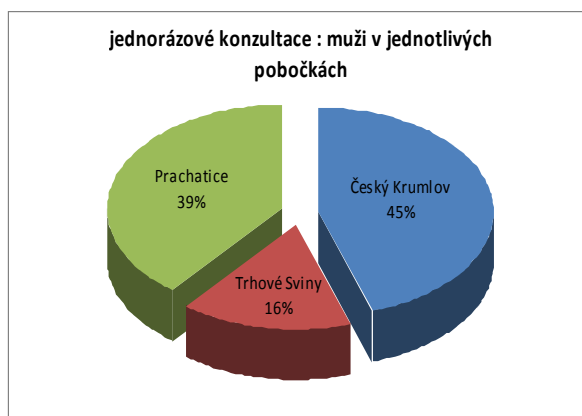
2.1. Profil klientů dle pohlaví

2.1.1 Muži

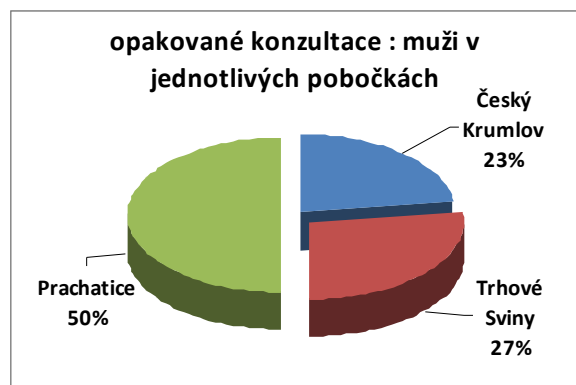
Uvedené grafy znázorňují počty mužů, kteří navštívili poradnu v Českém Krumlově a pobočkách v Trhových Svinech a Prachaticích. Jde o počet jednorázových kontaktů a opakujících se konzultací. Dále jsou znázorněny jednotlivé problematiky/okruhy problémů, které byly v poradnách řešeny. Podíl klientů - mužů z celkového počtu zodpovězených rad/poskytnutých intervencí byl 47,4%. V jednotlivých pobočkách se počty klientů - mužů výrazně lišily (Český Krumlov 151, Trhové Sviny 57, Prachatice 142).



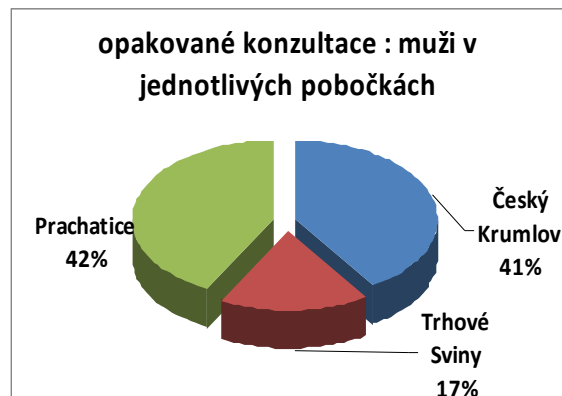
graf 1a - jednorázové konzultace - muži 2012



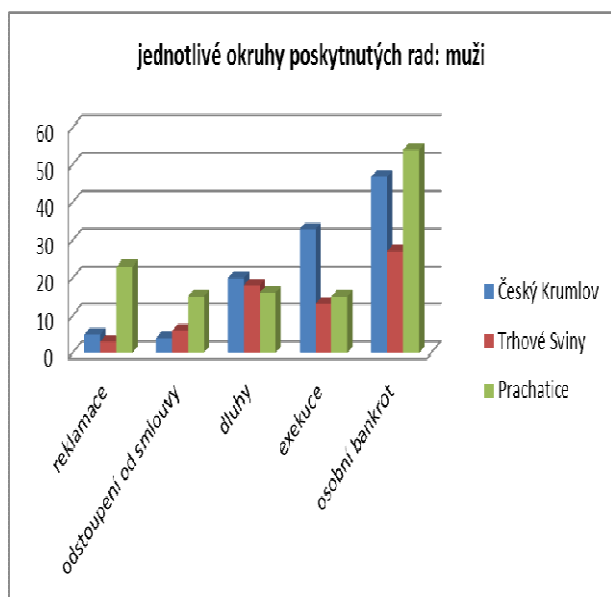
graf 1b - jednorázové konzultace - muži 2013



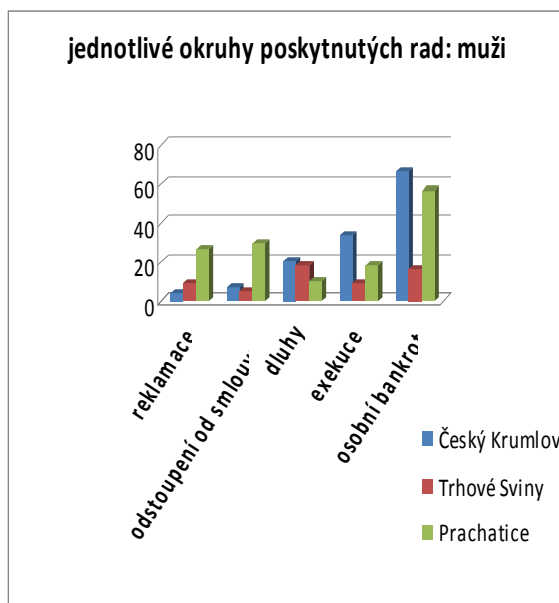
graf 2a - opakované konzultace - muži 2012



graf 2b - opakované konzultace - muži 2013



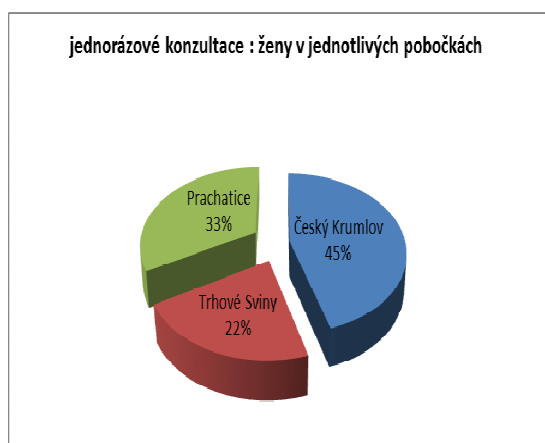
graf 3a - okruhy řešených případů – muži 2012



graf 3b - okruhy řešených případů – muži 2013

2.1.2 Ženy

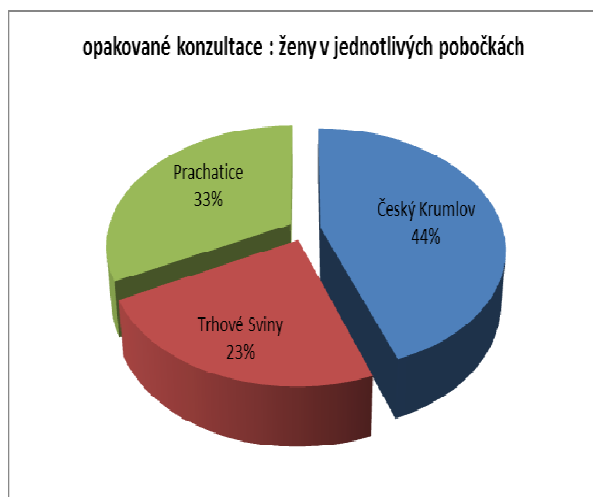
Uvedené grafy znázorňují počty žen, které navštívily poradnu v Českém Krumlově a pobočkách v Trhových Svinech a Prachaticích. Jde o počet jednorázových kontaktů a opakujících se konzultací. Dále jsou znázorněny jednotlivé problematiky/okruhy problémů, které byly s klientkami v poradnách řešeny. Podíl klientek z celkového počtu zodpovězených rad/poskytnutých intervencí byl 52,6%. V jednotlivých pobočkách byl počet klientek: Český Krumlov 187, Trhové Sviny 71, Prachatice 130.



graf 4a - jednorázové konzultace – ženy 2012



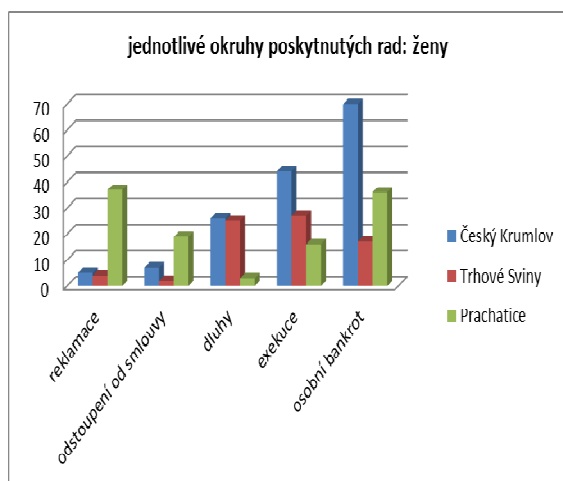
graf 4b - jednorázové konzultace – ženy 2013



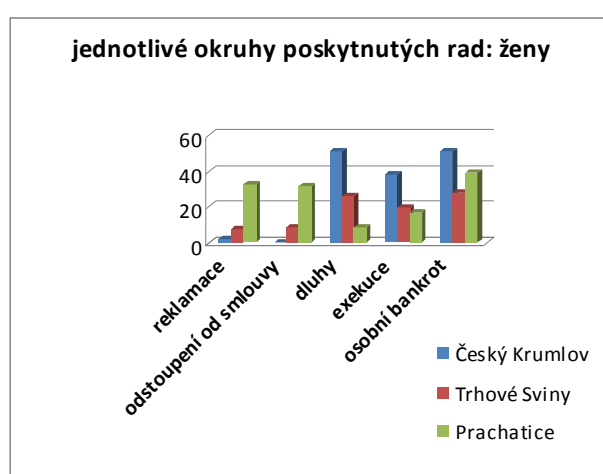
graf 5a - opakované konzultace – ženy 2012



graf 5b - opakované konzultace – ženy 2013



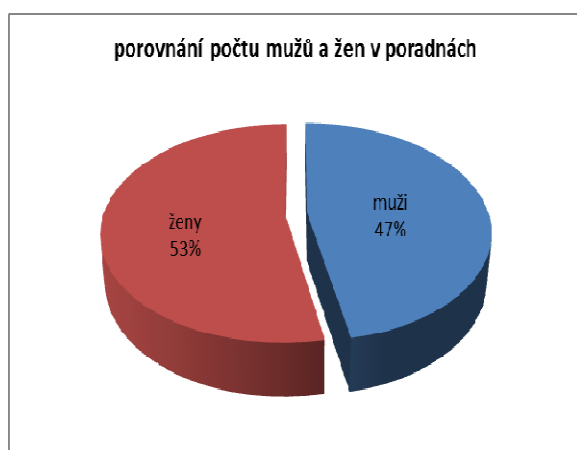
graf 6a – okruhy řešených případů – ženy 2012



graf 6b – okruhy řešených případů – ženy 2013

2.1.3 Porovnání počtu žen a mužů

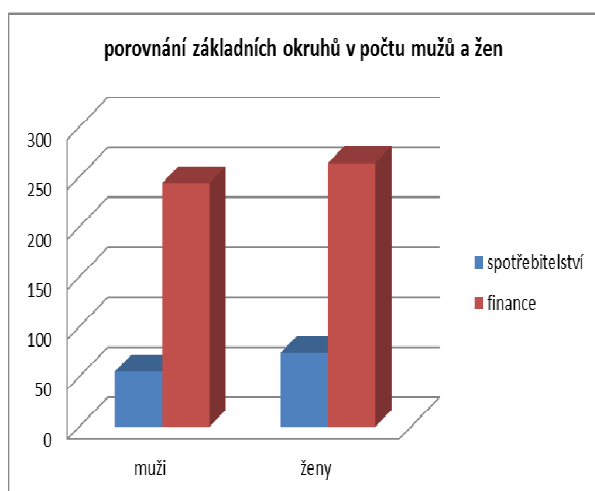
Uvedené grafy srovnávají návštěvnost mužů a žen v poradnách včetně porovnání/srovnání řešené problematiky (spotřebitelské případy/finanční problematika).



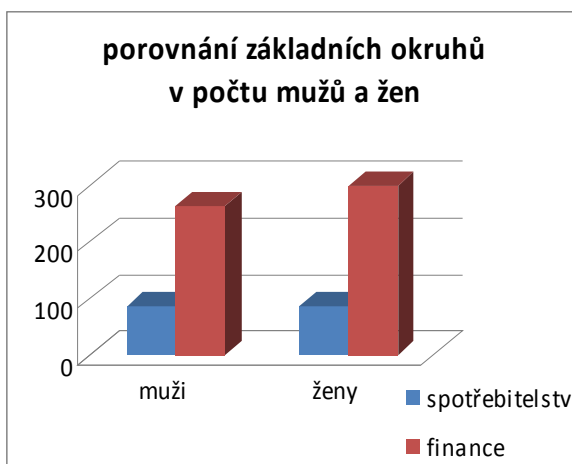
graf 7a - porovnání počtu mužů a žen v poradnách 2012



graf 7b - porovnání počtu mužů a žen v poradnách 2013



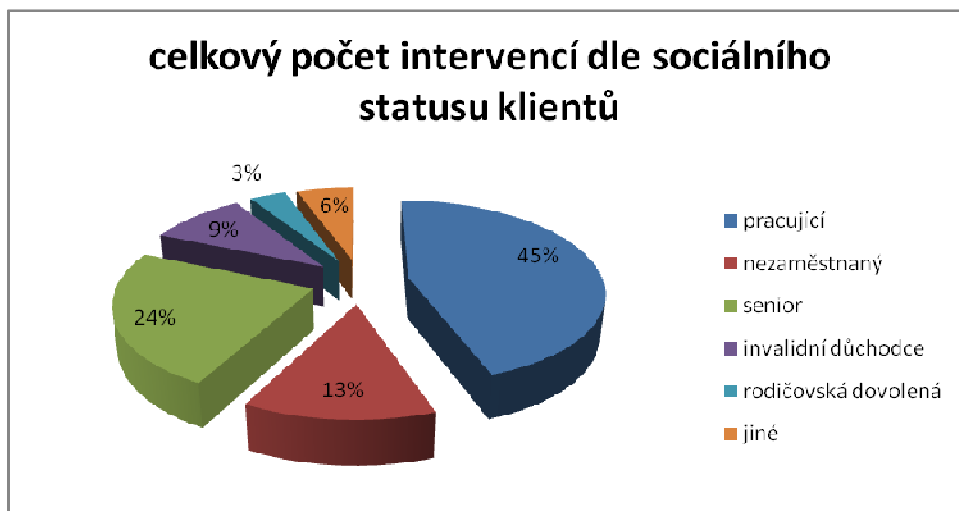
graf 8a - porovnání problémových okruhů v počtu mužů a žen 2012



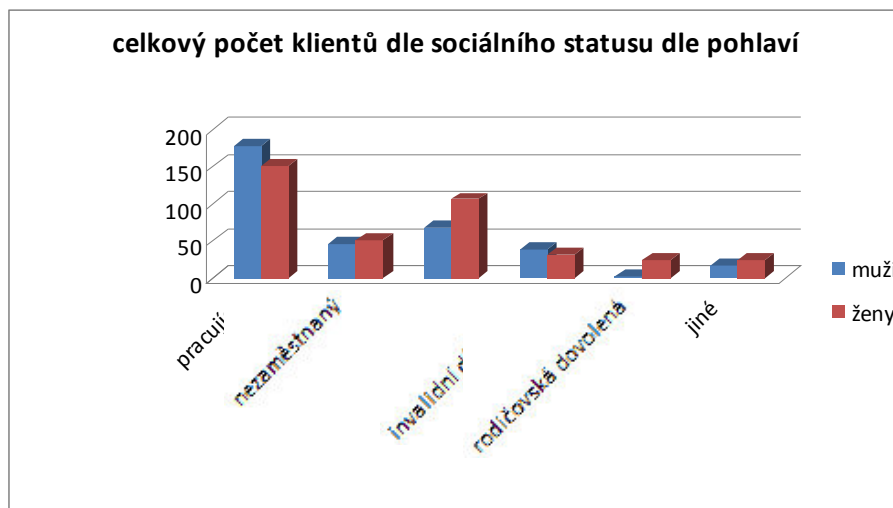
graf 8b - porovnání problémových okruhů v počtu mužů a žen 2013

2.2 Klienti dle sociálního statusu

Následující grafy sledují počty klientů dle jejich sociálního statusu. Sledovány byly tyto kategorie: pracující, nezaměstnaní, senioři, invalidní důchodce, osoby pobírající dávky státní sociální podpory- rodičovský příspěvek a osoby, které neuvedly svůj status. Dále je sledováno i členění dle jednotlivých poraden. Všechna data se tentokrát týkají roku 2013.



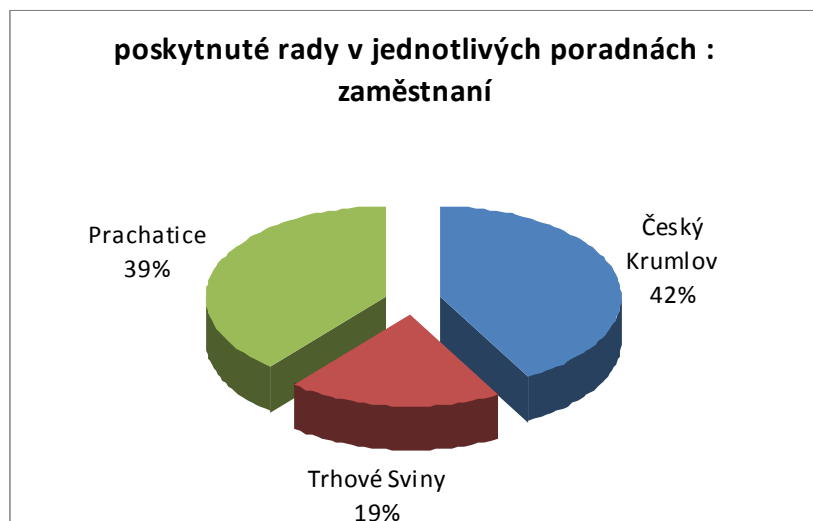
graf 9 - celkový počet klientů dle sociálního statusu



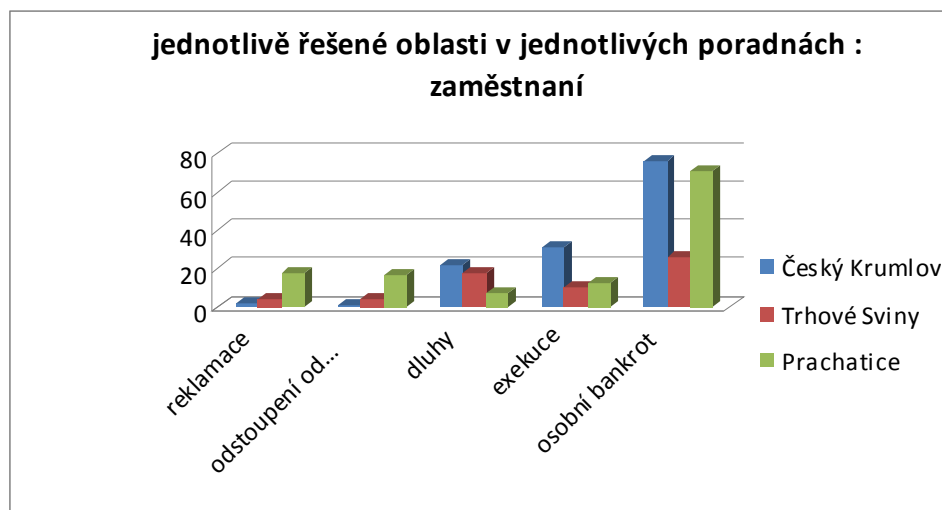
graf 10 - celkový počet klientů dle sociálního statusu dle pohlaví

2.2.1 Zaměstnaní klienti

Následující grafy udávají počty klientů, kteří jsou zaměstnaní, ale z důvodu snížení příjmu či zaměstnání jen jednoho člena rodiny se dostali do tíživé finanční situace. Tito klienti řešili převážně problém s exekucemi a strach z rychlých půjček. Tj. takových půjček, které mohou ohrozit clientský rozpočet. Grafy ukazují jednotlivé počty poskytnutých rad/intervencí v jednotlivých poradnách. Dále ukazují s jakou problematikou se klienti na poradny obraceli. Celkový počet poskytnutých rad/intervencí osobám, které jsou zaměstnané, byl 329, což je o 20 intervencí méně než v předcházejícím roce 2013.



graf 11- poskytnuté rady v jednotlivých poradnách - zaměstnaní klienti



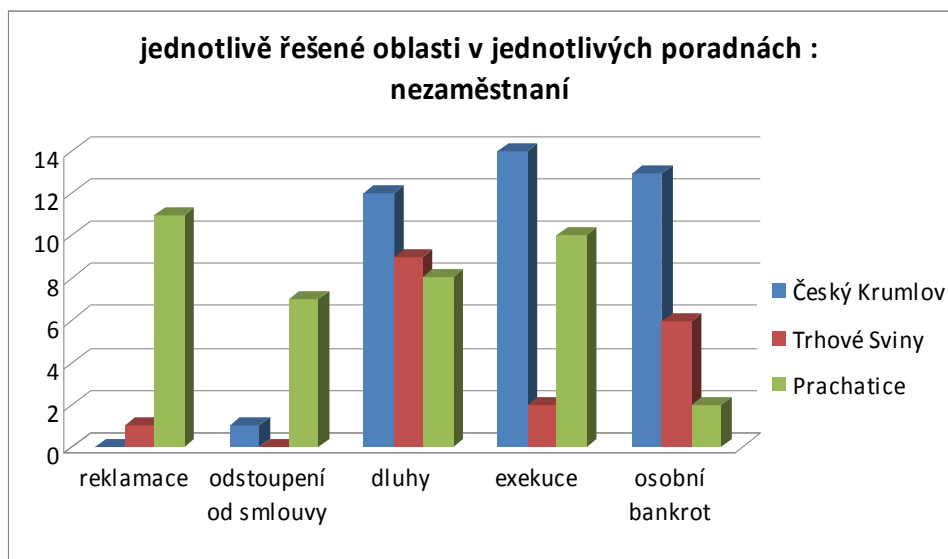
graf 12 - jednotlivě řešené oblasti v jednotlivých poradnách - zaměstnaní klienti

2.2.2 Klient bez zaměstnání nebo v době kdy ukončují pracovní poměr

Následující grafy udávají počty klientů, kteří jsou nezaměstnaní nebo jsou v situaci, kdy ukončují pracovní poměr. Ze vstupních předpokladů, které si vytvořili sociální pracovníci na začátku projektu, měla být tato skupina klientů největší. Statistika ale naznačuje, že skupina nezaměstnaných své převážně dluhové problémy, nezřídka neřeší. Ať už je to z důvodu horší dostupnosti či nedostupnosti služeb v obci nebo neschopnosti/neochoty řešit svou situaci. I proto byly v rámci druhé aktivity projektu realizovány informačně vzdělávací akce pro širší veřejnost, kde i tato cíl. skupina měla možnost získat informace o dostupných službách, předcházení problémů atd. Předložené grafy ukazují jednotlivé počty poskytnutých rad/intervencí v jednotlivých poradnách. Dále ukazují, s jakou problematikou se na poradny klienti obraceli. Celkový počet poskytnutých rad/intervencí osobám, které jsou nezaměstnané, byl 97, což je nárůst o 41 intervencí oproti předcházejícímu roku. Bohužel už po jednom roce zjišťování dat se navýšil počet intervencí osob bez zaměstnání o 36,6%.



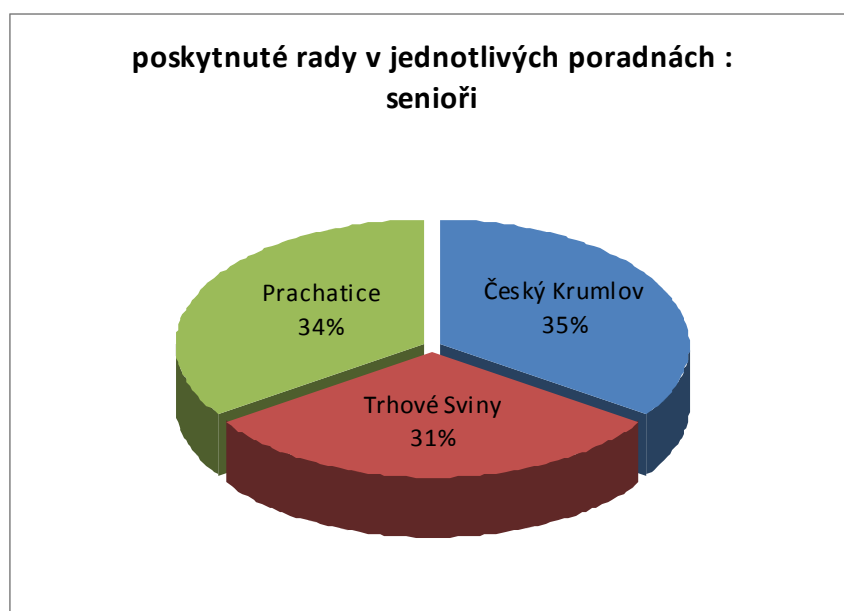
graf 13 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách - nezaměstnaní klienti



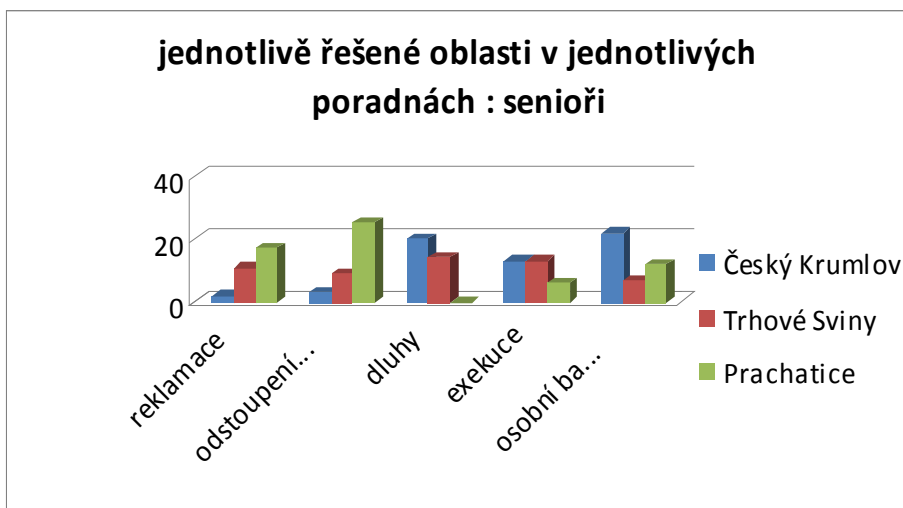
graf 14- jednotlivě řešené oblasti v jednotlivých poradnách- nezaměstnaní klienti

2.2.3 Senioři

Následující grafy udávají počty klientů - seniorů. Tato skupina byla opětovně druhou nejpočetnější, které byly poskytnuty rady/intervence. Senioři se na poradny obraceli ve stejném poměru s problémy v oblasti odstoupení od smlouvy, reklamací a exekucí. Opětovně se ukázalo, že největším problémem je u seniorů podléhání rodinným příslušníkům a podepisováním ručitelských závazků. I díky TV a info kampaní v médiích se snížil počet osob, které navštěvovaly různé „předváděcí akce“. Grafy ukazují jednotlivé počty poskytnutých rad/intervencí v jednotlivých poradnách. Dále ukazují, s jakou problematikou se klienti na poradny obraceli. Celkový počet poskytnutých rad/intervencí seniorům byl 175, tj. 23,7% z celkového počtu poskytnutých rad/intervencí. Což je o 70 intervencí více než v roce 2013.



graf 15 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách - senioři



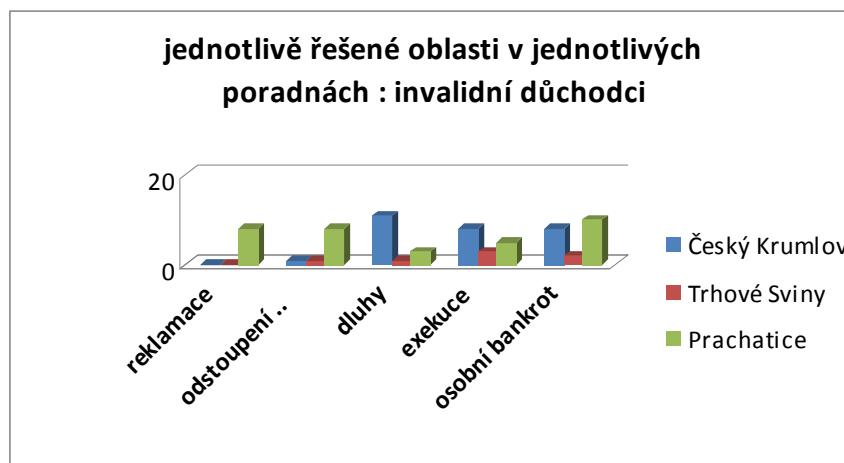
graf 16- jednotlivě řešené oblasti v jednotlivých poradnách- senioři

2.2.4 Klienti s nárokem na invalidní důchod

Následující grafy udávají počty klientů, kteří pobírají invalidní důchod v I. - III. stupni. Tito klienti řešili převážně problémy z oblasti finanční (dluhy, exekuce). Grafy ukazují jednotlivé počty poskytnutých rad/intervencí v jednotlivých poradnách. Dále ukazují, s jakou problematikou se klienti na poradny obraceli. Celkový počet poskytnutých rad osobám, které pobírají invalidní důchod, byl 70, tj. 9,5% z celkového počtu poskytnutých rad.



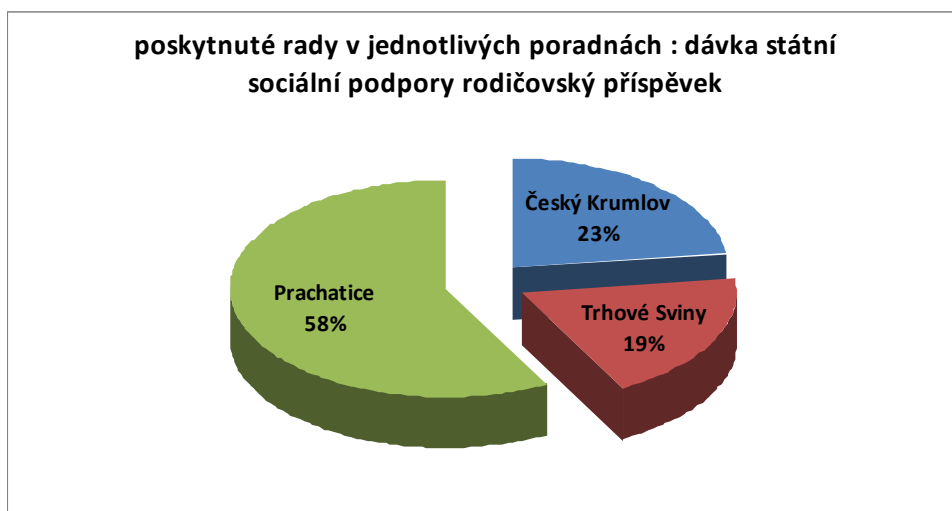
graf 17 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách - invalidní důchodci



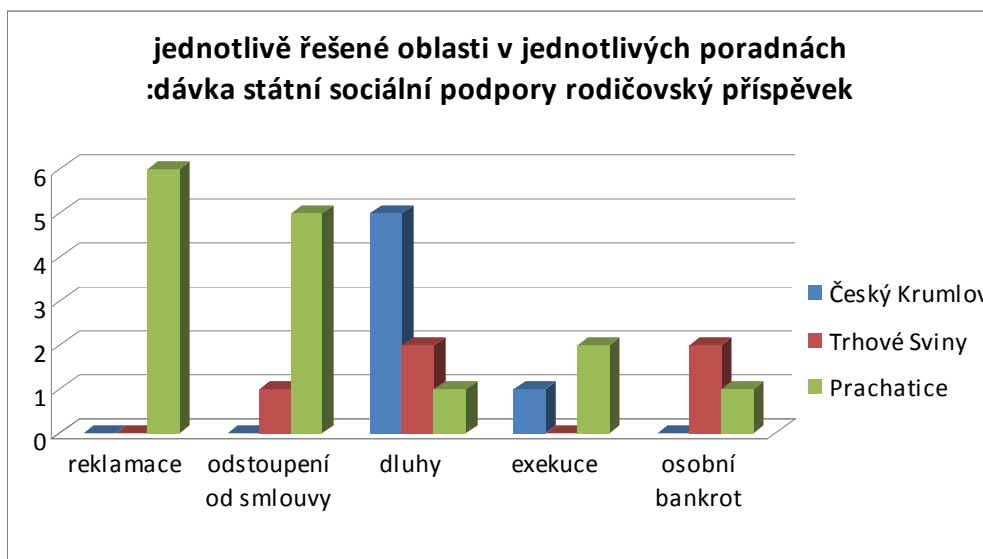
graf 18 - jednotlivě řešené oblasti v jednotlivých poradnách - invalidní důchodci

2.2.5 Klienti, kteří pobírají dávku státní sociální podpory - rodičovský příspěvek

Následující grafy udávají počty klientů, kteří v době, kdy vyhledali některou z poraden v rámci projektu, pobírali dávku státní sociální podpory - rodičovský příspěvek. Mezi tyto osoby patřily ženy i muži. Grafy ukazují jednotlivé počty poskytnutých rad/intervencí v jednotlivých poradnách. Dále ukazují, s jakou problematikou se klienti na poradny obraceli. Celkový počet poskytnutých rad osobám, které pobírají dávku státní sociální podpory - rodičovský příspěvek, byl 26, tj. 3,5% z celkového počtu poskytnutých rad/intervencí.



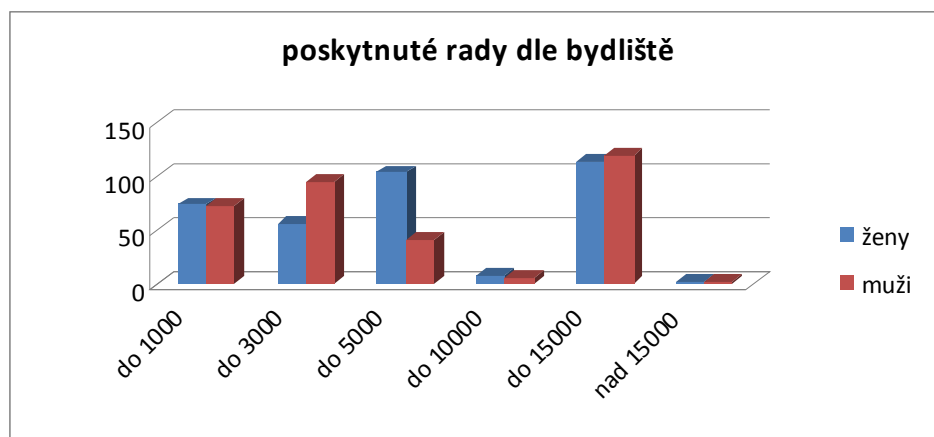
graf 19 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách - dávka státní sociální podpory rodičovský příspěvek



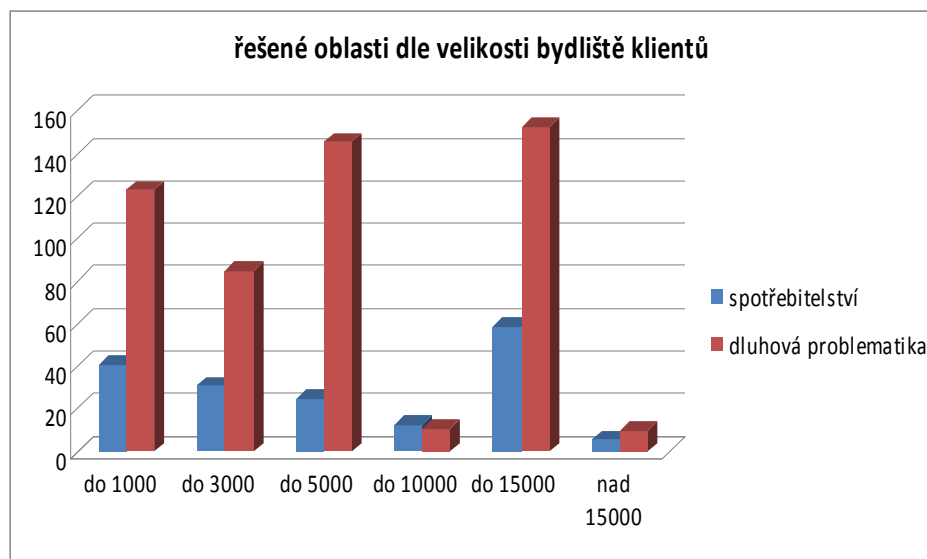
graf 20- jednotlivě řešené oblasti v jednotlivých poradnách- dávka státní sociální podpory rodičovský příspěvek

2.3 Rozdělení poskytnutých rad dle velikosti bydliště

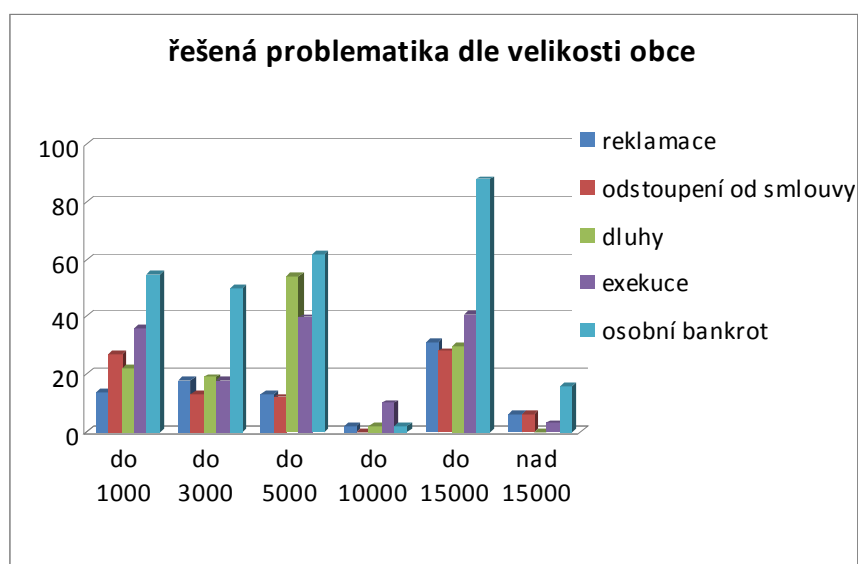
V rámci statistických údajů bylo sledováno bydliště klientů dle počtu obyvatel obce/města. Z grafů vyplývá, že se na poradny obracelo poměrně nemalé množství klientů z menších obcí/vesnic regionů, čímž projekt splnil mj. jeden ze svých účelů – přiblížit služby i do vzdálenějších míst od větších měst regionu. Celkový počet poskytnutých rad/intervencí a informací pro klienty pocházejících z menších obcí do 4.000 obyvatel byl 300, což je 40,6% z celkového počtu poskytnutých rad/intervencí.



graf 21 - poskytnuté rady dle bydliště (všechny poradny)



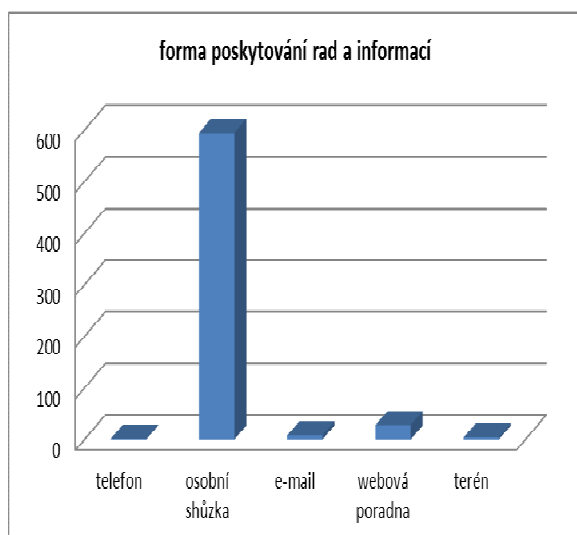
graf 22 - poskytnuté rady dle velikosti obce (všechny poradny)



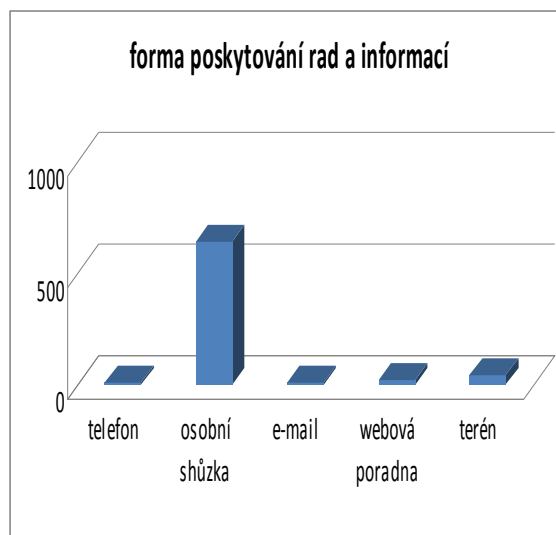
graf 23 - řešená problematika dle velikosti obce (všechny poradny)

2.4 Celkový počet poskytnutých rad

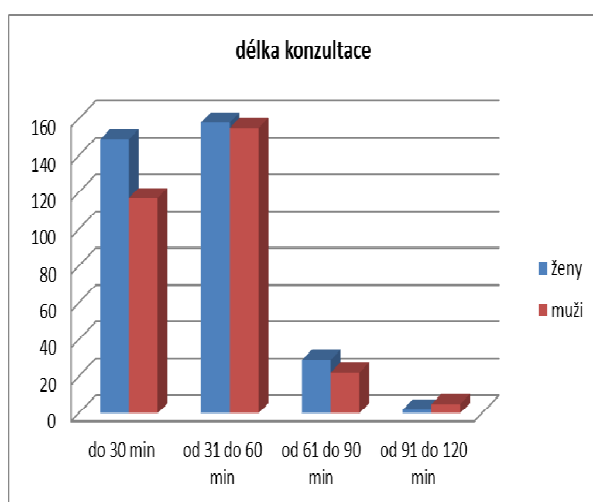
Následující grafy znázorňují počty poskytnutých rad/intervencí a formu konzultace/intervence. V naprosté většině se jednalo o osobní konzultace. V tomto směru byla i sociálními pracovníky osobní konzultace preferovaná, jelikož komplikovaná problematika (spotřebitelství, finance/dluhy) je velmi obtížná řešit jinak, než osobní formou. Celkový počet poskytnutých rad/intervencí v rámci projektu byl 738. Což je o 101 intervencí více než v roce 2012.



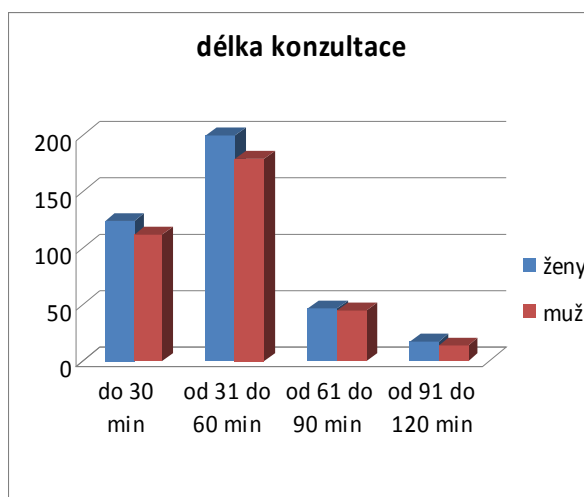
graf 24a - forma poskytnuté rady 2012



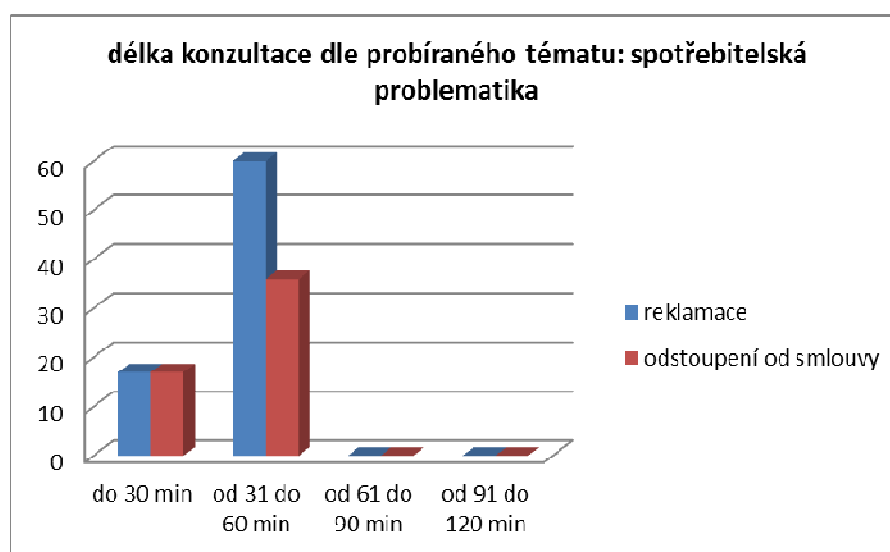
graf 24b - forma poskytnuté rady 2013



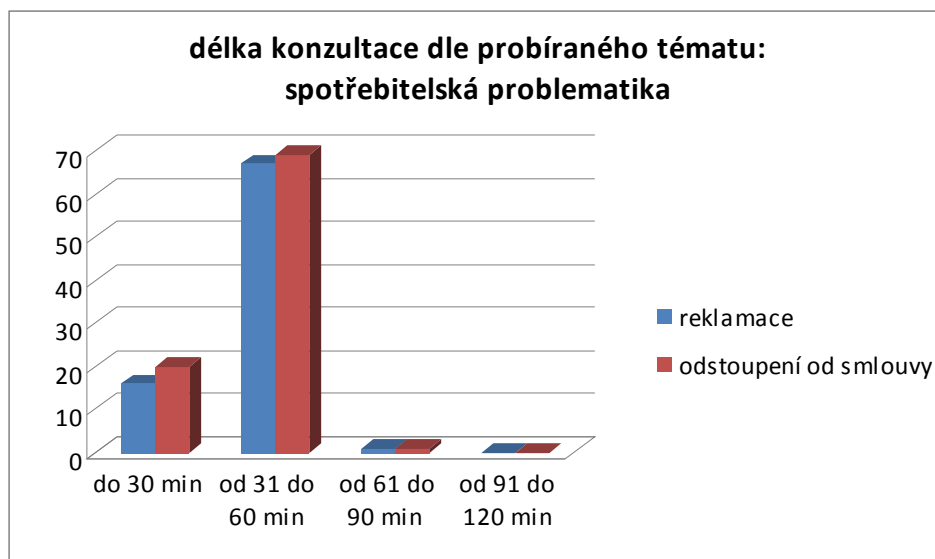
graf 25a -délka konzultace(všechny poradny) 2012



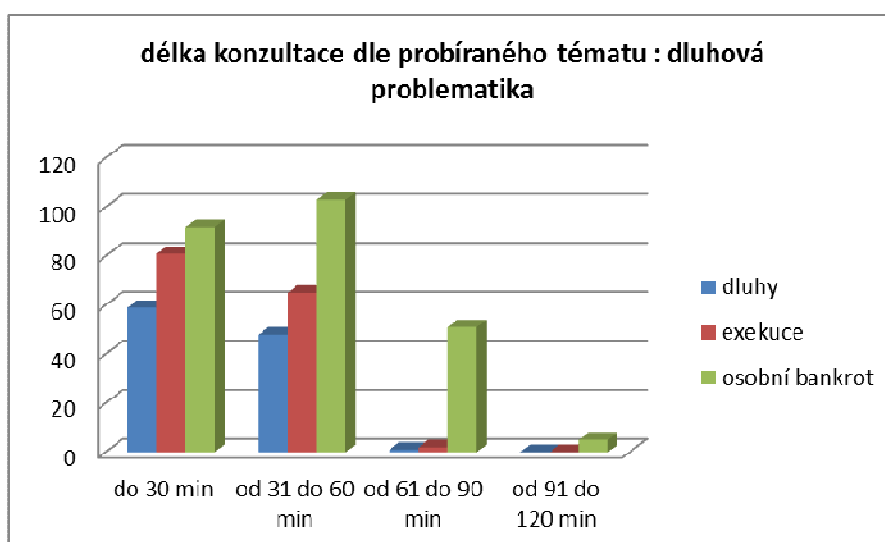
graf 25b-délka konzultace(všechny poradny) 2013



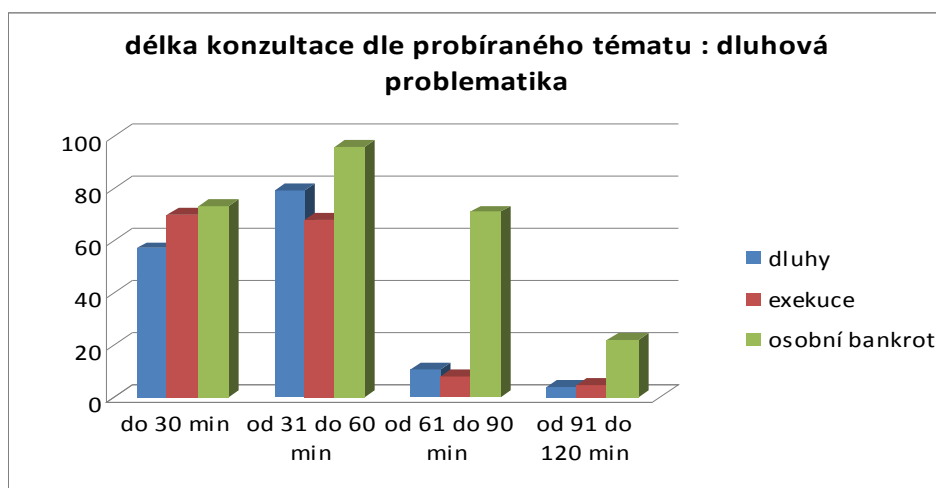
graf 26a - délka konzultace dle probíraných témat - spotřebitelská problematika 2012



graf 26b - délka konzultace dle probíraných témat - spotřebitelská problematika 2013



graf 27a - délka konzultace dle probíraných témat – finanční/dluhová problematika 2012



graf 27b - délka konzultace dle probíraných témat – finanční/dluhová problematika 2013

3. VYBRANÉ ÚDAJE - INFORMAČNĚ – VZDĚLÁVACÍ AKCE V RÁMCI PROJEKTU

V rámci projektu bylo realizováno celkem 13 informačně-vzdělávacích akcí (pro celkem 308 účastníků) se spotřebitelskou a finanční problematikou, z toho **8 informačně vzdělávacích akcí pro seniory a širší veřejnost** (136 účastníků), **3 informačně vzdělávací akce pro studenty školy** (81 účastníků/žáků/studentů) a **2 informačně vzdělávací akce pro specifické cílové skupiny** (pacienty Psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře) na téma finanční gramotnost (91 účastníků). V roce 2012 to bylo celkem 13 informačně-vzdělávacích akcí (pro celkem 356 účastníků) se spotřebitelskou a finanční problematikou, z toho **7 informačně vzdělávacích akcí pro seniory a širší veřejnost** (136 účastníků), **3 informačně vzdělávací akce pro studenty školy** (71 účastníků/žáků/studentů) a **3 informačně vzdělávací akce pro specifické cílové skupiny** (pacienty Psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře pro 119 účastníků). Nejčastější dotazy v rámci akcí se týkaly obdobně jako v minulém roce oblasti finanční/dluhové problematiky, odstoupení od smluv, uzavírání nevhodných spotřebitelských smluv, v roce 2013 byly akce zaměřeny také na novinky související s novým občanským zákoníkem.

4. ZÁVĚR - SHRNU TÍ

V rámci poradenství byla nejčastěji řešena převážně finanční problematika v rámci ochrany spotřebitele. Ta spočívala v tom, že jednotliví sociální pracovníci zodpovídali dotazy z oblasti již existujících spotřebitelských smluv a dopady na jejich nedodržování. Většina klientů z našeho sociálního šetření neumí zacházet s osobním nebo rodinným rozpočtem. Z toho pak vyplývají problémy s dluhy, exekucemi apod. Proto se během poradenských aktivit snažíme jednotlivé smlouvy procházet a společně s klienty číst, tak aby jim klienti porozuměli. Bohužel se stále ukazuje, že spotřebitelé smlouvy vůbec nečtou a podepisují smlouvy pouze na základě reklamy. Stále se na poradny obracela řada klientů, kteří se potýkají s problémy v oblasti spotřebitelské – reklamace a odstoupení od smlouvy. Stále jsou počty klientů vysoké, ale i díky medializaci předváděcích akcí se snižují počty „podvedených“ účastníků těchto akcí. Celkový počet klientů, kteří se na poradny v rámci projektu se však zvyšuje (v roce 2012 bylo v rámci projektu poskytnuto 637 rad/intervencí, v roce 2013 to bylo již celkem 738 poskytnutých rad/intervencí). Projekt i díky pokračování z roku 2012 dle všeho splnil svůj účel a díky konzultacím měla řada lidí/klientů poraden možnost začít svůj problém aktivně řešit. To nám opět potvrzuje také zpětná vazba, kterou od klientů máme – vracejí se do poradny s poděkováním, či doporučují poradnu svým známým. Zároveň se díky propagaci a informačně vzdělávacím akcím v rámci projektu podařilo, že v poradnách narostl počet klientů z menších a vzdálenějších obcí regionů. Projekt pokládáme za velmi přínosný a je velmi dobře, že se již jedná o projekt kontinuální. Jak již bylo v úvodu zprávy uvedeno, účelem této zprávy není komplexní vyhodnocení dat a aktivit, neboť realizátoři hodlají v aktivitách projektu pokračovat i nadále. Tato zpráva chce ukázat nárůst intervencí a změny v sociální situaci naší klientely. Doufáme, že budeme moci v roce 2014 realizovat projekt nadále a přistoupit ke komplexnímu zhodnocení přínosu projektu a dopadů na spotřebitele v daných regionech z dlouhodobějšího hlediska.

5. O REALIZÁTOROVI PROJEKTU

ICOS Český Krumlov, o.s. a jeho Bezplatná právní poradna

Občanské sdružení ICOS Český Krumlov, o. s. (celým názvem Informační centrum občanského sektoru Český Krumlov, o. s.) bylo založeno v Českém Krumlově v březnu roku 2000. **Posláním ICOS** je vyvíjet aktivity, které **vedou k rozvoji regionu a komunitního života s důrazem na sociální oblast**. Činnost je zaměřena zejména na region Českokrumlovsko a Jihočeský kraj, v některých aspektech činnost ICOS krajskou úroveň přesahuje.

K dlouhodobým stěžejním aktivitám ICOS patří zejména:

- **Podpora rozvoje regionu, občanského sektoru a komunitního života** – zahrnuje informační, propagační, vzdělávací aktivity na podporu rozvoje občanského sektoru a sociálních služeb, podporu dobrovolnických a komunitních aktivit, podporu strategického rozvoje regionu (např. pomoc s přípravou i realizací tvorbou tuzemských projektů a projektových žádostí, podpora plánování rozvoje obcí apod.),
- **Provoz Centra sociálních služeb Český Krumlov** (pracoviště ICOS) - poskytuje a rozvíjí potřebné v regionu doposud chybějící služby v sociální oblasti. Ty vycházejí ze strategických plánů rozvoje. Centrum zajišťuje například následující služby a programy: **bezplatná právní poradna, služba osobní asistence pro osoby se zdravotním postižením a seniory, probační program „Právo pro každý den“ pro mladistvé prvopachatele, Dobrovolnické centrum, Rodinné centrum Krumlík**. Dále podporuje v rozvoji další organizace a poskytovatele sociálních služeb (např. vzdělávací aktivity) a vyvíjí i aktivity ke zkvalitňování právního prostředí a ochraně práv občanů.

Kontakt:

ICOS Český Krumlov, o.s.
Náměstí Svornosti 2, 381 01 Český Krumlov
Tel./fax: 380 712 202, e-mail: icos@krumlov.cz
www.icos.krumlov.cz, www.css.krumlov.cz

Bezplatná právní poradna ICOS

Bezplatná právní poradna funguje pod Centrem sociálních služeb (pracoviště ICOS) od roku 2006 (od roku 2007 jako registrovaná služba dle zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). **Služby poradny jsou určeny primárně** lidem v nepříznivé sociální situaci v regionu Českokrumlovsko (ORP Český Krumlov, ORP Kaplice) a regionu Trhové Sviny (ORP Trhové Sviny).

Navíc poradna poskytuje své služby i občanům jižních Čech, kteří se nemohou či nechtějí obrátit na obdobnou službu v blízkosti svého bydliště. V opodstatněných případech a dovolují-li to probíhající projekty, nabízí poradna i bezplatné zastupování.

Služba zahrnuje odborné sociální poradenství a právní poradenství, především v následujících oblastech:

- **Pracovní právo:** např. pracovní smlouvy, ukončení pracovního vztahu, dovolená ...
- **Občanské právo:** např. dluhy: exekuce, „osobní bankrot“ ...
- **Rodinné právo:** např. rozvod, úprava styků k dítěti, výživné ...
- **Správní právo:** rozhodování úřadů...
- **Sociální systém:** státní sociální podpora, dávky sociální péče ...
- **Bytová problematika:** výpověď z bytu, nájemní smlouva, sousedské spory ...
- **Lidskoprávní oblast:** porušování práv ve všech oblastech práva, včetně zastupování v opodstatněných případech dle jednotlivých projektů

Počáteční kontakt s klienty zajišťují sociální pracovníci, kteří jednodušší problémy řeší okamžitě poskytnutím informace, sepsáním dokumentu či žaloby, ty náročnější jsou řešeny v úzké součinnosti s dlouhodobě spolupracujícími právníky. Přestože jde zejména o službu ambulantní, tedy poskytovanou v kanceláři, jsou částečně služby poskytovány i v terénu.

Právní poradna v Českém Krumlově funguje v sídle ICOS Český Krumlov, o.s. na Náměstí Svornosti 2, 381 01 Český Krumlov (1. patro nad Infocentrem), v Trhových Svinech pak v prostorách MU T. Sviny, Žižkovo nám. 40. V roce 2013 jsme rozšířily služby poradny i do Kaplice (Náměstí 70), Nových Hradů (Náměstí Republiky 43) a Větřní (Šumavská 1).

Mobilní tel.: **774 110 124**, tel., fax: **380 727 600 (poradna v ČR)**, e-mail: pravni.poradenstvi@krumlov.cz
www.css.krumlov.cz, sekce Poradna zdarma

6. SEZNAM GRAFŮ

graf 1a - jednorázové konzultace – muži 2012, graf 1b- jednorázové konzultace-muži 2013	6
graf 2a - opakované konzultace – muži 2012, graf 2b - opakované konzultace – muži 2013	6
graf 3a - jednotlivé okruhy řešených případů- muži 2012, graf 3b- jednotlivé okruhy řešených případů- muži 2013	7
graf 4a - jednorázové konzultace – ženy 2012, graf 4b - jednorázové konzultace – ženy 2013	7
graf 5a - opakované konzultace – ženy 2012, graf 5b - opakované konzultace – ženy 2013	8
graf 6a - jednotlivé okruhy řešených případů – ženy 2012, graf 6b - jednotlivé okruhy řešených případů – ženy 2013	8
graf 7a - porovnání počtu mužů a žen v poradnách 2012, graf 7b - porovnání počtu mužů a žen v poradnách 2013	8
graf 8a - porovnání základních okruhů v počtu mužů a žen 2012, graf 8b - porovnání základních okruhů v počtu mužů a žen 2013	9
graf 9 - celkový počet klientů dle sociálního statusu	9
graf 10 - celkový počet klientů dle sociálního statusu dle pohlaví	10
graf 11 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách - zaměstnaní klienti	10
graf 12 - řešené oblasti v jednotlivých poradnách - zaměstnaní klienti	11
graf 13 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách - nezaměstnaní klienti	11
graf 14 - řešené oblasti v jednotlivých poradnách - nezaměstnaní klienti	12
graf 15 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách - senioři	12
graf 16- řešené oblasti v jednotlivých poradnách - senioři	13
graf 17- poskytnuté rady v jednotlivých poradnách - invalidní důchodci	13
graf 18 - řešené oblasti v jednotlivých poradnách - invalidní důchodci	14
graf 19 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách - dávka státní sociální podpory rodičovský příspěvek	14
graf 20 - jednotlivě řešené oblasti v jednotlivých poradnách - dávka státní sociální podpory - rodičovský příspěvek	15
graf 21 - poskytnuté rady dle bydliště (všechny poradny)	15
graf 22 - poskytnuté rady dle velikosti obce (všechny poradny)	16
graf 23 - řešená problematika dle velikosti obce (všechny poradny)	16
graf 24a - forma poskytnuté rady 2012, graf 24b - forma poskytnuté rady 2013	17
graf 25a - délka konzultace (všechny poradny) 2012, graf 25b - délka konzultace (všechny poradny) 2013	17
graf 26a- délka konzultace dle probíraných témat - spotřebitelská problematika 2012	17
graf 26b- délka konzultace dle probíraných témat - spotřebitelská problematika 2013	18
graf 27a - délka konzultace dle probíraných témat - finanční/dluhová problematika 2012	18
graf 27b - délka konzultace dle probíraných témat - finanční/dluhová problematika 2013	18

Zpracoval:

Bc. Tereza Lysoňková, sociální pracovník bezplatné právní poradny

Tomáš Zunt, koordinátor projektu, předseda ICOS Český Krumlov, o.s.

31. 12. 2013 v Českém Krumlově