

SOUHRNNÁ ZPRÁVA – EVALUACE PROJEKTU

„Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2015“

Poradenství a informačně vzdělávací akce v oblasti spotřebitelské
a finanční gramotnosti v příhraničních regionech Jihočeského kraje

30. 12. 2015
ICOS Český Krumlov, o.p.s.
a jeho Bezplatná právní poradna

Vydáno v rámci projektu „Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2015“,
který byl realizován za finanční podpory Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.

Tato evaluační zpráva shrnuje základní údaje z realizovaného projektu „Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2015“, který kontinuálně navazoval na projekty realizované od roku 2012 s podporou Ministerstva průmyslu a obchodu ČR v oblasti dotačního programu „Ochrana spotřebitele“. Všechny projekty realizovala nezisková organizace ICOS Český Krumlov (do konce roku jako občanské sdružení, od roku 2014 již jako, obecně prospěšná společnost) a jeho Bezplatná právní poradna. Projekt je od počátku zaměřen na spotřebitelskou a finanční problematiku, respektive na poradenské a informačně-vzdělávací aktivity v příhraničních regionech Jihočeského kraje (Českokrumlovsko, Trhosvninensko a Prachaticko, v posledně jmenovaném regionu ve spolupráci s partnerskou neziskovou organizací KreBul, o.p.s.). Tato evaluační zpráva zahrnuje základní přehled aktivit a výstupů projektu a přehled vybraných statistických údajů sbíraných v průběhu projektu v roce 2015, údaje jsou doplněné i o některé komparativní informace, údaje z roku 2012, kdy byl projekt realizován pilotně. Tato zpráva je tak podkladem pro hodnocení přínosu projektu a jeho aktivit z dlouhodobějšího hlediska. Přestože s kompletním zpracováním zde uvedených dílčích údajů počítáme až v roce 2016, kdy již budeme mít k dispozici údaje za pět let realizace obdobných projektů, domníváme se, že pro zájemce o problematiku, které se projekt/zpráva věnuje (tj. spotřebitelská problematika a finanční gramotnost), mohou být i tyto 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	8
2.1.3 Porovnání počtu žen a mužů	10
2.2 Klienti dle sociálního statusu	11
2.2.1 Zaměstnaní klienti	12
2.2.2 Klient bez zaměstnání nebo v době, kdy ukončují pracovní poměr	13
2.2.3 Senioři	13
2.2.4 Klienti s nárokem na invalidní důchod	14
2.2.5 Klienti, kteří pobírají dávku státní sociální podpory - rodičovský příspěvek	15
2.3 Rozdělení poskytnutých rad dle velikosti bydliště	16
2.4 Celkový počet poskytnutých rad/intervencí	18
3. Vybrané údaje - informačně vzdělávací akce	20
4. Shrnutí - závěr	21
5. O realizátorovi projektu	22
6. Seznam vyobrazených grafů	23

1. O PROJEKTU – ZÁKLADNÍ PŘEHLED A VÝSTUPY PROJEKTU

AD PROJEKT REALIZOVANÝ V ROCE 2015

Název projektu: „Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2015“

Období realizace: leden až prosinec 2015

Realizátor projektu: ICOS Český Krumlov, o.p.s. a jeho Bezplatná právní poradna, Nám. Svornosti 2, 381 01 Český Krumlov

Poskytovatel dotace: Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR

Rozpočet projektu: 330.500,- Kč (z toho 230.000,- dotace MPO)

Cílem projektu bylo zajistit komplexní poradenské i právní služby v oblasti ochrany potřebytele a finanční gramotnosti a zároveň zvýšit právní povědomí o těchto oblastech výchovně vzdělávacími a informačními aktivitami. Cílem realizace tedy bylo poskytnout níže uvedeným cíl. skupinám (se zacílením na ty nejvíce ohrožené: senioři, mládež, osoby z odlehlejších částí regionů) potřebné informace, rady a účinnou poradenskou i právní pomoc v oblasti spotřebitelské problematiky a zvyšování finanční gramotnosti tak, aby byli občané schopni řešit svou situaci samostatně či za odborné pomoci, a to prostřednictvím provázaných aktivit:

- a) přímou individuální pomocí v 6 bezplatných poradnách v příhraničních regionech Jihočeského kraje (Českokrumlovsko, Trhosvinensko a Prachaticko) vč. webové poradny,
- b) informačně-vzdělávacími akcemi pro specifické cílové skupiny (senioři i širší veřejnost, žáci ZŠ, studenti SŠ/VOŠ, pacienti psychiatrické léčebny,)
- c) informačně-vzdělávací kampaní pro širší spotřebitelskou veřejnost a potenciální klienty služeb. Cílovou skupinou byli občané regionů Jihočeského kraje, zejména osoby v nepříznivé sociální situaci, občané ohrožení sociálním vyloučením, sekundárně pak širší veřejnost.

Projekt byl realizován v průběhu celého roku 2015 obecně prospěšnou společností ICOS Český Krumlov, o.p.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 roku 2011 poradna postupně zřizovala svá detašovaná pracoviště v Trhových Svinech, Nových Hradech, Kaplici a Větřní. Spolupracující organizací projektu je obecně prospěšná společnost KreBul, o.p.s., která několik let mj. provozuje v Prachaticích Občanskou poradnu (taktéž registrována jako sociální služba dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Vedle přípravné a koordinační fáze projekt zahrnoval **dvě stěžejní aktivity – přímé poradenské služby v 6ti poradnách vč. doplňkové webové poradny a informačně vzdělávací aktivity pro různé (nejvíce ohrožené) cílové skupiny jako jsou senioři, školáci a specifické cílové skupiny, v tomto případě pacienti Psychiatrické léčebny v červeném Dvoře.** Tyto aktivity doplňovaly průběžně

informačně-propagační aktivity jako je vydávání a distribuce letáků, provoz webových stránek, inzerce či vydání tematických textů v regionálním periodiku.

Podrobněji k aktivitám a výstupům projektu:

AD PŘÍMÉ PORADENSTVÍ probíhalo v rámci projektu ve 6ti poradnách (pro spotřebitelskou a finanční problematiku byly vyčleněny následující dny a hodiny poraden) a prostřednictvím webové poradny (dostupné na www.icos.krumlov.cz, která je však pouze doplňkem pro přímé poradenské služby, respektive pro ty z klientů, kteří se nemohou obrátit přímo na pracovníky poradny), a to: **od února 2015:**

- v Bezplatné právní poradně příjemce dotace **v Českém Krumlově**, na adrese Náměstí Svornosti 2, Český Krumlov, **ve čtvrtek od 8:00-12:00** - pro objednané klienty a dle nutnosti/potřeby také v pondělí v hodinách pro neobjednané klienty (8 – 12 h)
- na pobočce Bezplatné právní poradny příjemce **v Trhových Svinech**, na adrese Žižkovo náměstí 40, Trhové Sviny, **ve středu od 12:00-15:00** – kromě 3. středy v měsíci, od září každou středu), dle nutnosti/potřeby také ve středu od 8:00-11:30, kdy je také poradna otevřena.
- na pobočce Bezplatné právní poradny příjemce **v Nových Hradech** (vždy 3. středa v měsíci), na adrese náměstí Republiky 43, Nové Hradky, ve středu od **12:00-15:00**, a také ve středu od 8:00-11:30, kdy byla také poradna otevřena i pro klienty s problematikou spadající do projektu.
- na pobočce Bezplatné právní poradny příjemce **v Kaplici**, na adrese Náměstí 70, Kaplice **ve čtvrtek od 8:00 - 9:00**
- na pobočce Bezplatné právní poradny příjemce **ve Větřní** na adrese Šumavská 1, Větřní **v pondělí 8:00 - 10:00**, respektive od září **od 12.00-14.00**
- od března pak také v Občanské poradně při KreBul, o.p.s. (spolupracující organizace **v Prachaticích**, na adrese Zlatá stezka 145, **v úterý od 10:00-17:00**.

Poradny v rámci projektu poskytovaly poradenství v oblastech v oblasti spotřebitelské a finanční gramotnosti (spotřebitelské právo, spotřebitelská smlouva, reklamace, odstoupení od smlouvy, předcházení dluhů, dluhy, osobní rozpočet ad. v návaznosti na špatné spotřebitelské chování).

Za období únor až prosinec 2015 poskytly poradci (sociální pracovníci, příp. právníci) na všech pobočkách celkem 652 rad/intervencí, tzn. rady, informace a doporučení, návrhy řešení. Sociální pracovníci/či právníci v Českém Krumlově řešili 196 intervencí, ve Větřní 39, v Kaplici 80, v Trhových Svinech a Nových Hradech 64, v Prachaticích 273.

Z celkového počtu 652 poskytnutých rad/intervencí proběhlo celkem 535 **formou osobního setkání/intervence s klientem (tj. 82,1 % z celkového počtu poskytnutých rad a informací)**, 52 telefonických konzultací (7,9%), 33 prostřednictvím e-mailu, 9 prostřednictvím doplňkové webové poradny (1,4%) a 23 intervencí se uskutečnilo v terénu (3,5%).

Nejčastěji trvala přímá osobní konzultace do 60 minut. Výjimkou však nebyly konzultace přesahující 60 minut. Telefonické konzultace obvykle trvaly do 20 minut. Časově nejnáročnější formou konzultací jsou samozřejmě problémy spojené s chybným spotřebitelským jednáním, které vede(vedlo k zadlužení klientů/rodin.

AD INFORMAČNĚ – VZDĚLÁVACÍ AKCE – ty byly určeny vybraným cíl. skupinám i širší veřejnosti s cíle poskytovat informace na ochranu spotřebitele, zvýšit povědomí o spotřebitelských úvěrech a osobním či rodinném rozpočtu tak, aby se posluchači/účastníci začali lépe orientovat ve svých spotřebitelských právech, aby se zvyšovala finanční gramotnost nejvíce ohrožených cíl. skupin (senioři, žáci, studenti, specifické cíl. skupiny, v tomto případě pacienti psychiatrické léčebny, ale i širší veřejnost). V rámci projektu bylo realizováno celkem **10 informačně-vzdělávacích akcí** (pro celkem 312 účastníků) **se spotřebitelskou a finanční problematikou**, a to v této struktuře:

- **4x informačně-vzdělávací akce pro seniory a širší veřejnost** na téma spotřebitelská problematika, z toho: 1x v Prachaticích, 1x Kaplice a 2x ve Vyšším Brodě
 - o Celkem pro 110 účastníků
- **4x informačně-vzdělávací akce pro žáky základních a středních škol na téma spotřebitelská problematika a finanční gramotnost**, z toho: 4x pro školy v Prachaticích
 - o Celkem pro 110 účastníků/žáků/studentů
- **2x informačně-vzdělávací akce pro specifické cíl. skupiny** (pacienty Psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře) **na téma spotřebitelská problematika a finanční gramotnost:**
 - o Celkem pro 92 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 obdobně jako v minulých letech provozována Webová anonymní poradna na www.icos.krumlov.cz, která však slouží pouze jako doplněk k běžným přímým poradenských službám poraden. Průběžně byly vydávány tiskové zprávy, letáky k propagaci projektu a jeho služeb, i k informačně vzdělávacím aktivitám, byla vydána inzerce v tisku, vycházelo regionální tištěné periodikum Zpravodaj s tematikou projektu, respektive sekcemi/články k projektu a na závěr projektu byla také zpracována tato evaluační zpráva shrnující výstupy a vybrané statistické údaje k projektu.

Jak již bylo řečeno, projekt kontinuálně navazoval na obdobné projekty realizované v roce 2012, 2013 a 2014. Pro srovnání, v předešlých letech fungovaly obdobně jako v roce 2015 přímé poradenské aktivity v poradnách v příhraničních regionech Jihočeského kraje (v roce 2012 na třech místech v Č. Krumlově, Trhových Svinech a Prachaticích, v roce 2013 nově také v N. Hradech, v roce 2014 již obdobně jako v roce 2015 v šesti poradnách v Č. Krumlově, Větřní, Kaplici, Trhových Svinech, Nových Hradech a Prachaticích s vyčleněnou provozní dobou pro spotřebitelskou/finanční problematiku. Celkem bylo za celou dobu trvání projektů poskytnuto 2731 rad a informací. Další každoročně realizovanou aktivitou jsou **informačně-vzdělávací 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 se již uskutečnilo 49 akcí pro 1275 účastníků. Během každého roku realizace projektu 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, aktivitám 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 šesti poradn. 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, kde jsou graficky komparativně zpracovány údaje z projektu v roce 2015 a z 1. pilotního projektu, tj. z roku 2012.

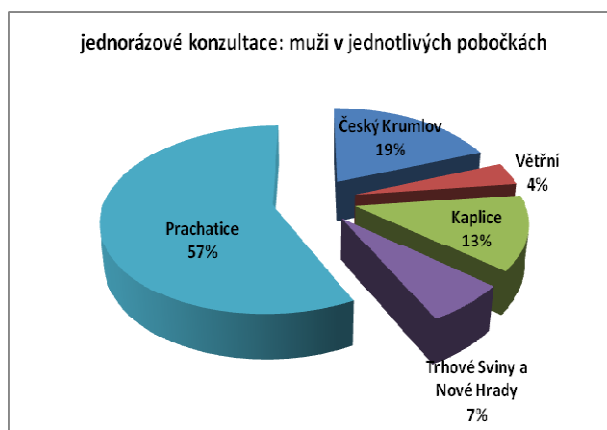
2.1. Profil klientů dle pohlaví

2.1.1 Muži

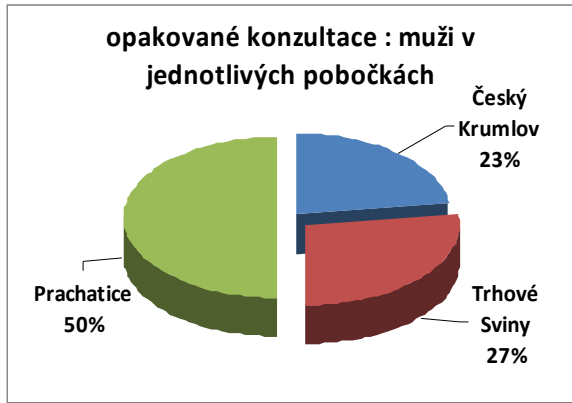
Uvedené grafy znázorňují počty mužů, kteří navštívili poradnu v Českém Krumlově a pobočkách ve Větřní, Kaplici, Trhových Svinech, Nových Hradech a Prachaticích. Jde o počet jednorázových kontaktů a opakujících se konzultací. Dále jsou znázorněny jednotlivé problematiky/okruhy problémů, které byly v poradnách řešeny. Podíl klientů - mužů z celkového počtu zodpovězených rad/poskytnutých intervencí byl 47,2% (v roce 2012 to bylo obdobný podíl, konkrétně 47%, údaje z roku 2012 zahrnují jen tehdy fungující poradny v Č. Krumlově, T. Svinech a Prachaticích). V jednotlivých pobočkách se počty klientů - mužů výrazně lišily (Český Krumlov 90, Větřní 7, Kaplice 41, Trhové Sviny a Nové Hrady 27, Prachatice 143).



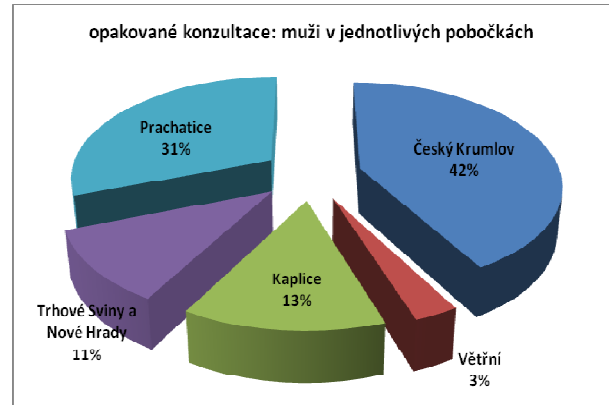
graf 1a - jednorázové konzultace - muži 2012



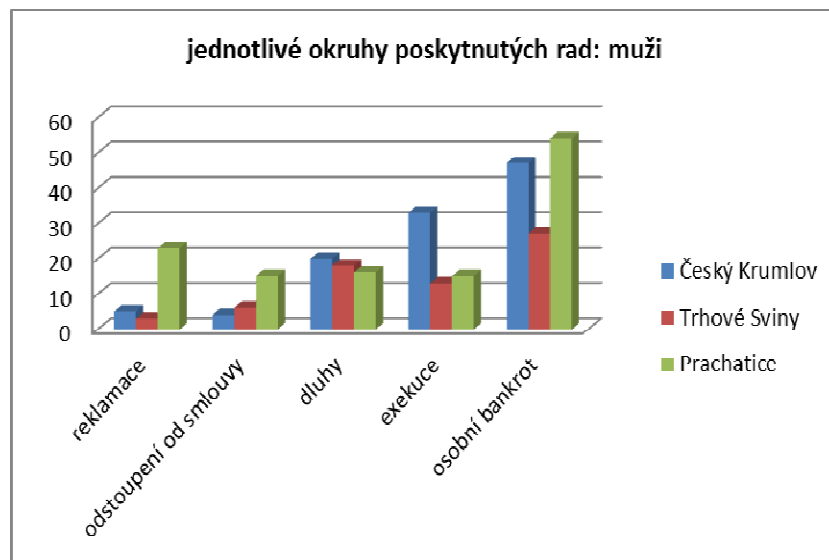
graf 1b - jednorázové konzultace - muži 2015



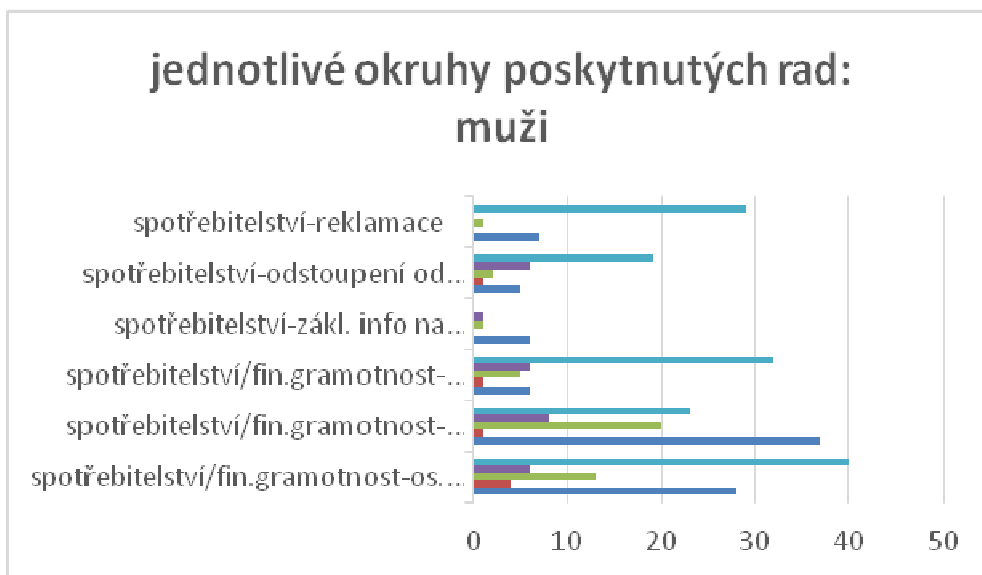
graf 2a - opakované konzultace - muži 2012



graf 2b - opakované konzultace - muži 2015



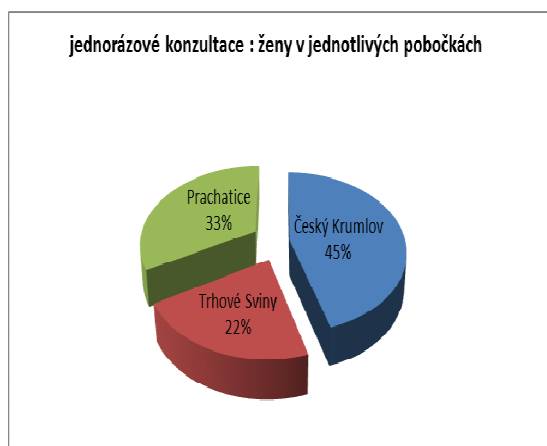
graf 3a - okruhy řešených případů – muži (r. 2012)



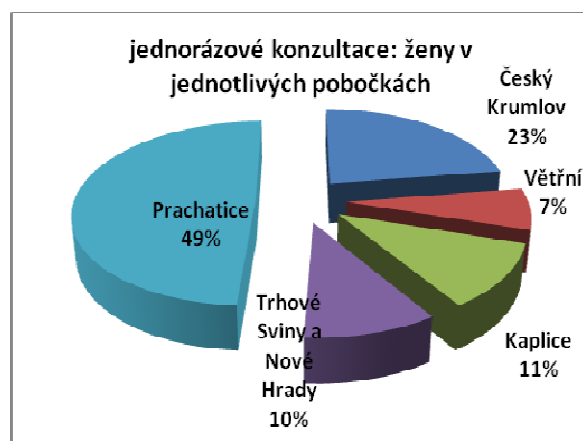
graf 3b - okruhy řešených případů – muži (r. 2015)

2.1.2 Ženy

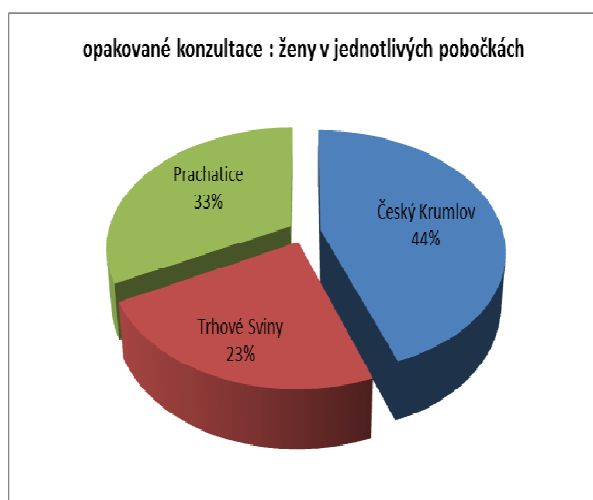
Uvedené grafy znázorňují počty žen, které navštívily poradnu v Českém Krumlově a pobočkách ve Větřní, Kaplici, Trhových Svinech, Nových Hradech a Prachaticích (údaje z roku 2012 zahrnují jen tehdy fungující poradny v Č. Krumlově, T. Svinech a Prachaticích). Jde o počet jednorázových kontaktů a opakujících 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 52,8%. V jednotlivých pobočkách byl počet klientek: Český Krumlov 107, Větřní 32, Kaplice 38, Trhové Sviny a Nové Hradce 37, Prachatice 130.



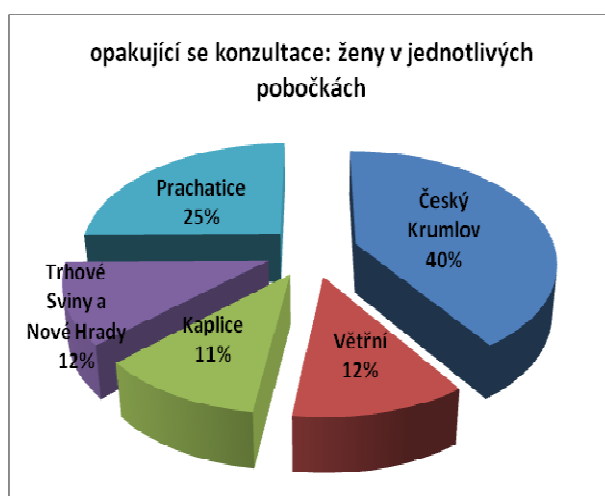
graf 4a - jednorázové konzultace – ženy 2012



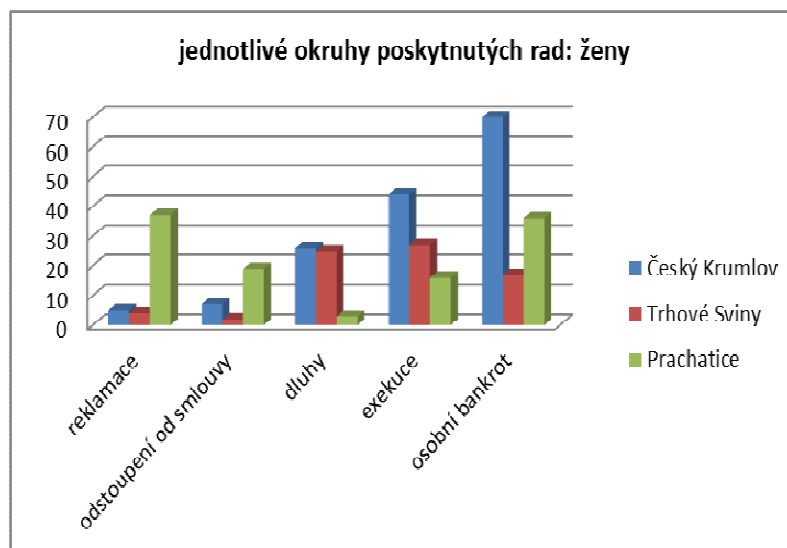
graf 4b - jednorázové konzultace – ženy 2015



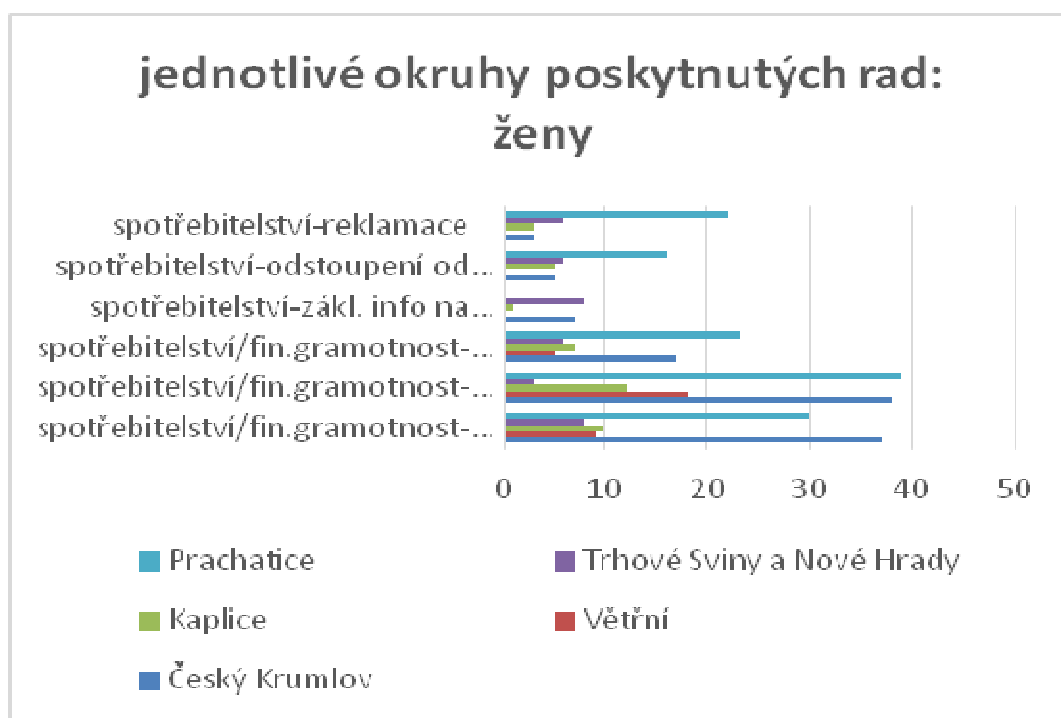
graf 5a - opakované konzultace – ženy 2012



graf 5b - opakované konzultace – ženy 2015



graf 6a – okruhy řešených případů – ženy 2012



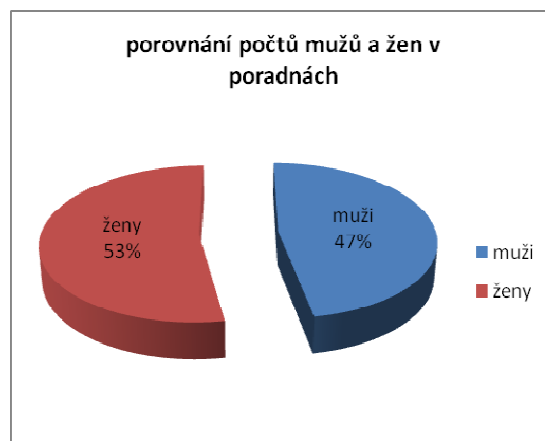
graf 6b – okruhy řešených případů – ženy 2015

2.1.3 Porovnání počtu žen a mužů

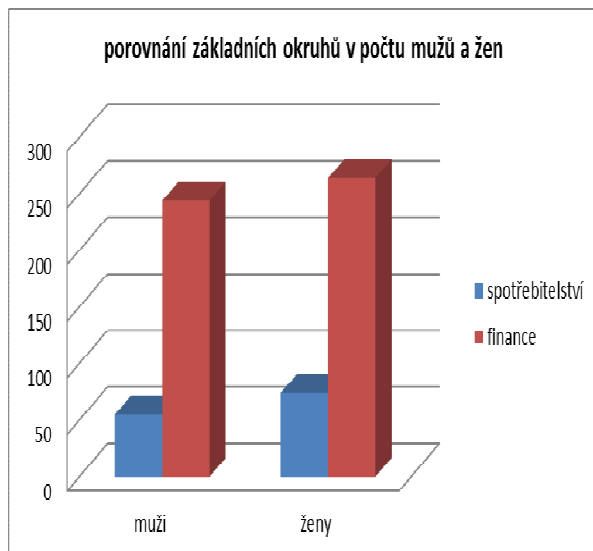
Uvedené grafy srovnávají návštěvnost mužů a žen v poradnách, včetně porovnání/srovnání řešené problematiky (spotřebitelské případy/finanční problematika s ohledem na spotřebitelství/spotřebitelské jednání). V oblasti spotřebitelství jsou zahrnuta řešená témata jako reklamace, odstoupení od smlouvy, základní informace před uzavřením smlouvy, problémy s podomním prodejem apod, v oblasti spotřebitelství/finanční gramotnost pak případy, které souvisely i s důsledky spojenými se špatným spotřebitelským chováním).



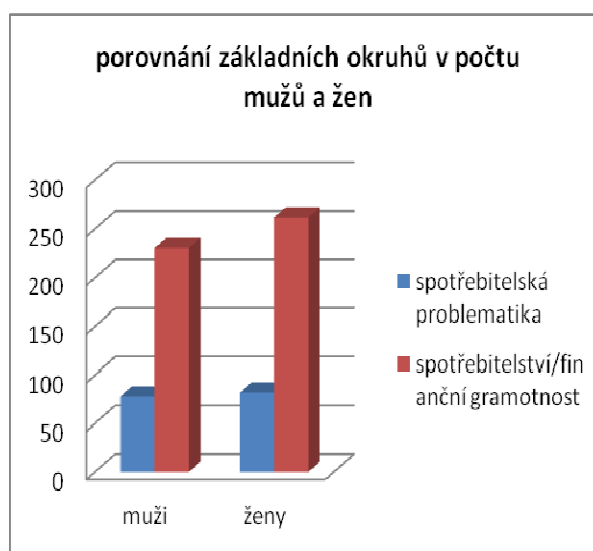
graf 7a - porovnání počtu mužů a žen v poradnách 2012



graf 7b - porovnání počtu mužů a žen v poradnách 2015



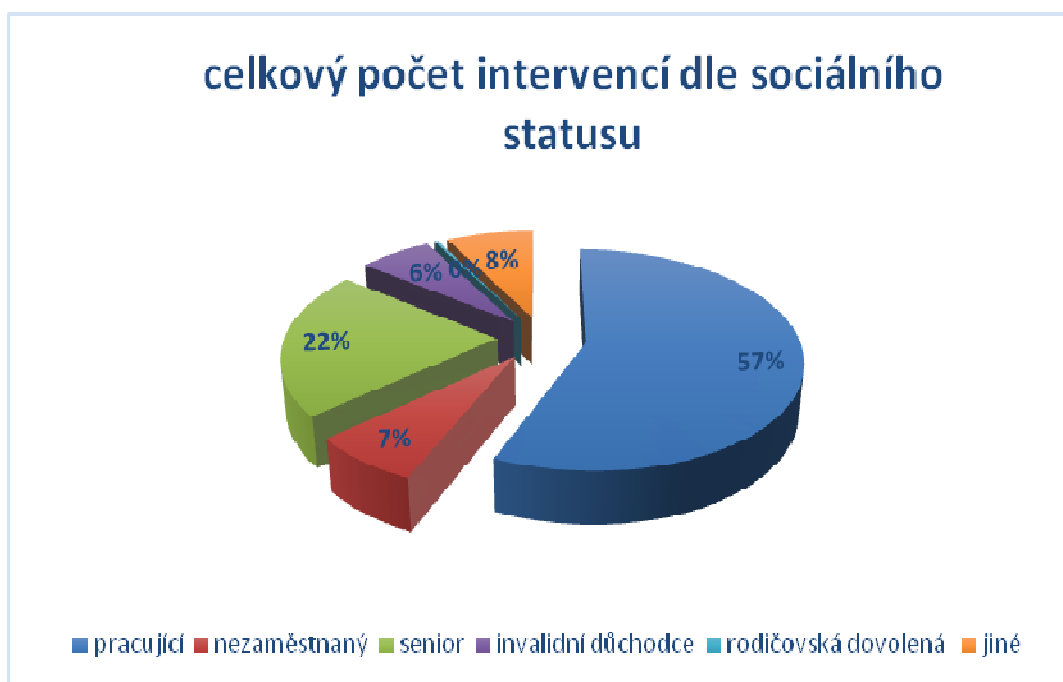
graf 8a - porovnání problémových okruhů v počtu mužů a žen 2012



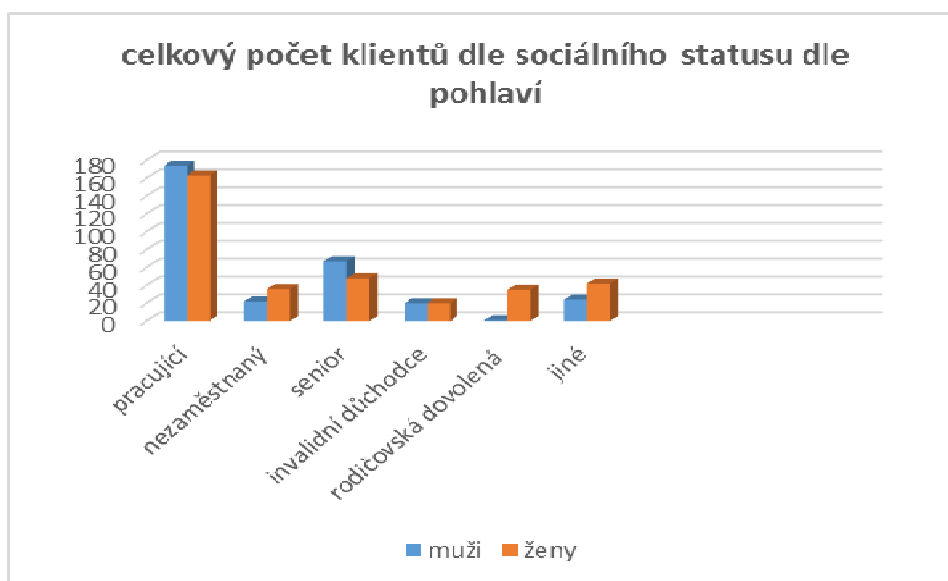
graf 8b - porovnání problémových okruhů v počtu mužů a žen 2015

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 graficky zpracovaná data v této kapitole se týkají roku 2015 (rozložení podílu je obdobné jako v předešlých letech, např. podíl seniorů odpovídá dlouhodobě cirka čtvrtině řešených případů).



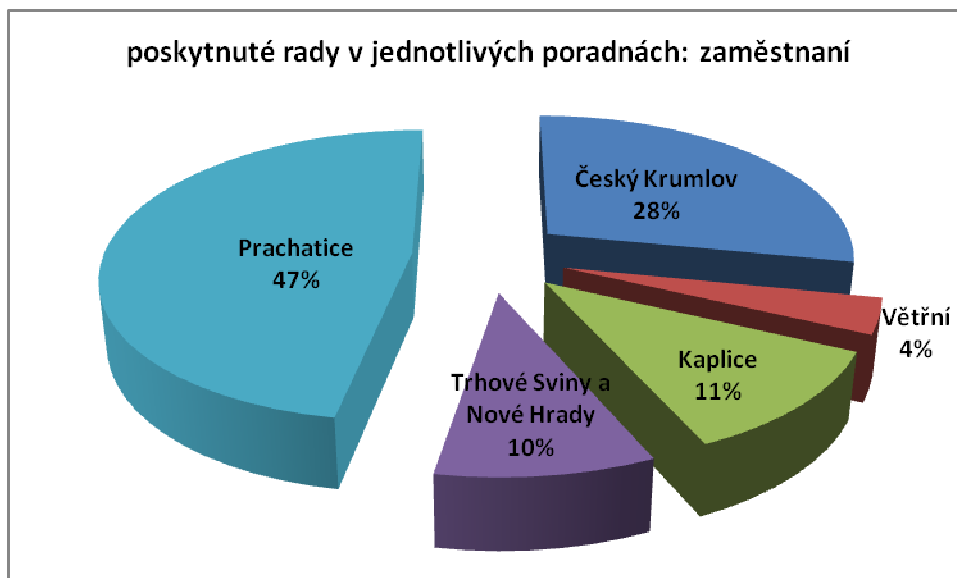
graf 9 - celkový počet klientů dle sociálního statusu 2015



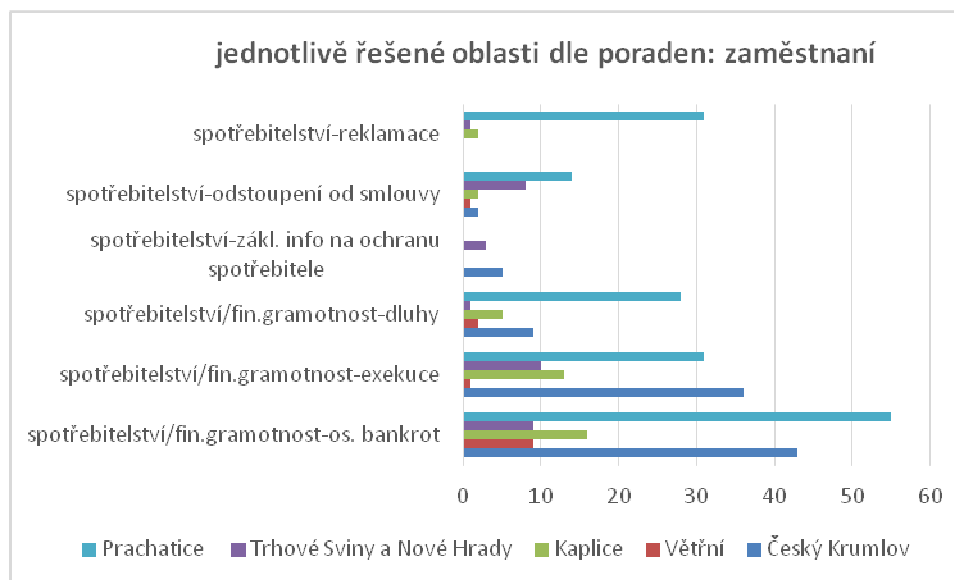
graf 10 - celkový počet klientů dle sociálního statusu dle pohlaví 2015

2.2.1 Zaměstnaní klienti

Následující grafy udávají počty klientů, kteří byli zaměstnaní, ale z důvodu snížení příjmu či zaměstnání jen jednoho člena rodiny se dostali do tíživé finanční situace. 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 337.



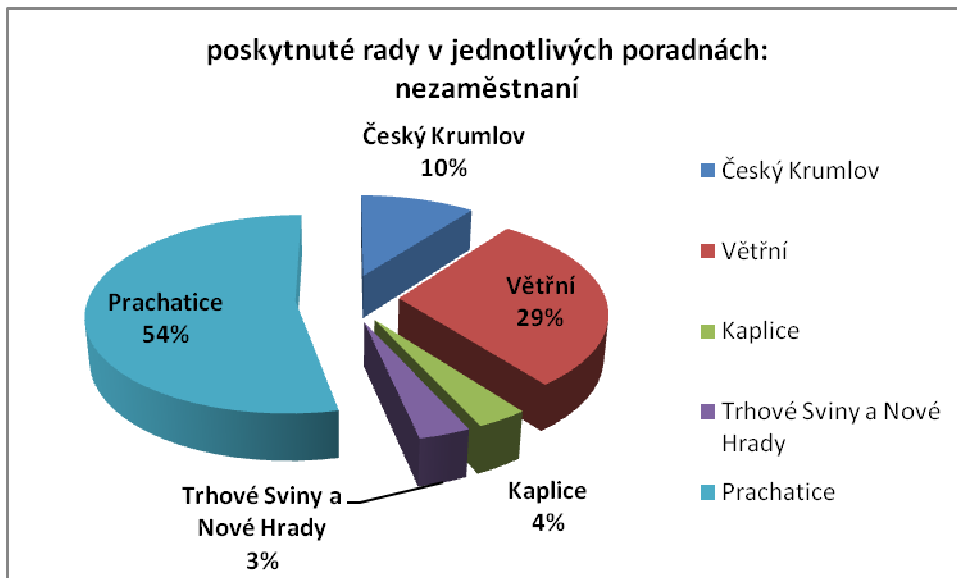
graf 11- poskytnuté rady v jednotlivých poradnách - zaměstnaní klienti 2015



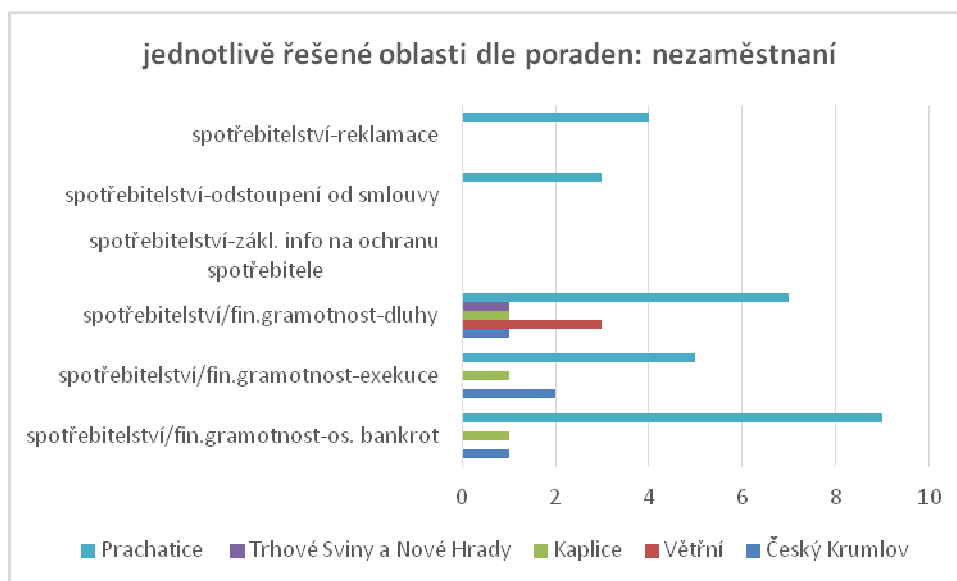
graf 12 - jednotlivě řešené oblasti v jednotlivých poradnách - zaměstnaní klienti 2015

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. Předložené grafy ukazují jednotlivé počty poskytnutých rad/intervencí v jednotlivých poradnách. Dále ukazují, s jakou problematikou se na poradny tito klienti obraceli. Celkový počet poskytnutých rad/intervencí osobám, které jsou nezaměstnané, byl 58.



graf 13 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách - nezaměstnaní klienti 2015

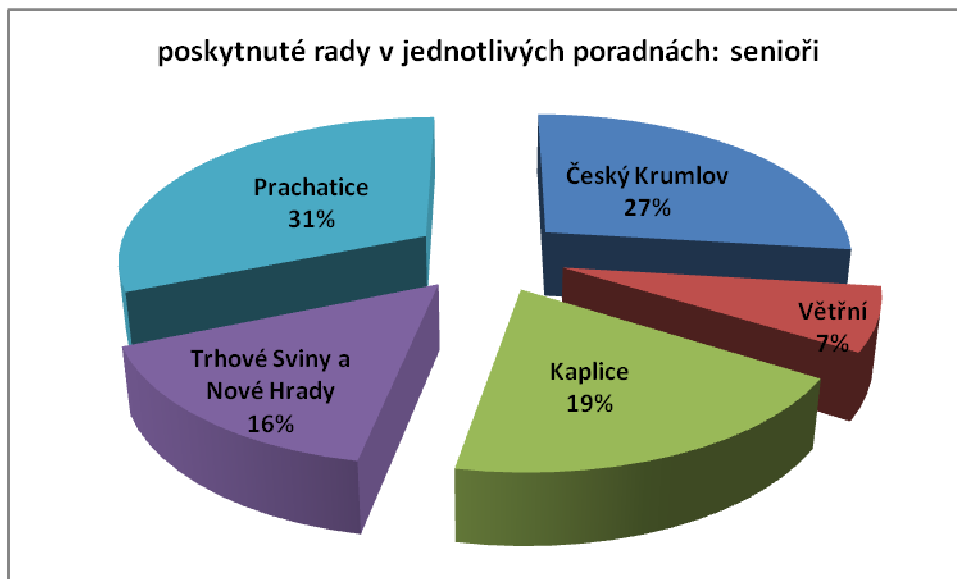


graf 14- jednotlivě řešené oblasti v jednotlivých poradnách- nezaměstnaní klienti 2015

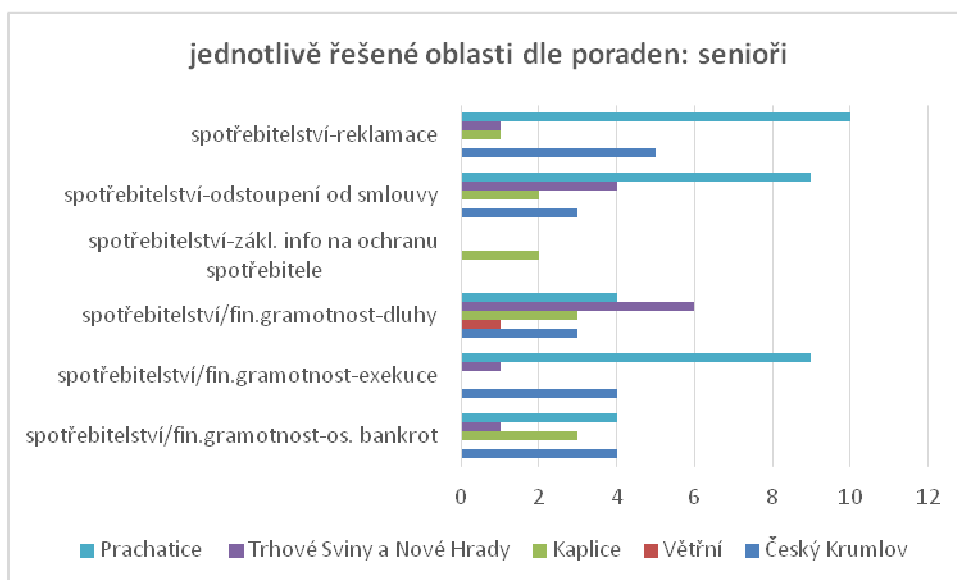
2.2.3 Senioři

Následující grafy udávají počty klientů - seniorů. Senioři jsou dlouhodobě druhou nejpočetnější skupinou, které byly poskytnuty rady/intervence. Senioři se na poradny obraceli ve stejném poměru s problémy v oblasti reklamací, odstoupení od smlouvy. 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 115,, což je číslo poměrově obdobné (o něco menší) jako v posledních letech, kdy počet řešených problémů seniorů v roce 2013 stoupl oproti pilotnímu roku 2012.



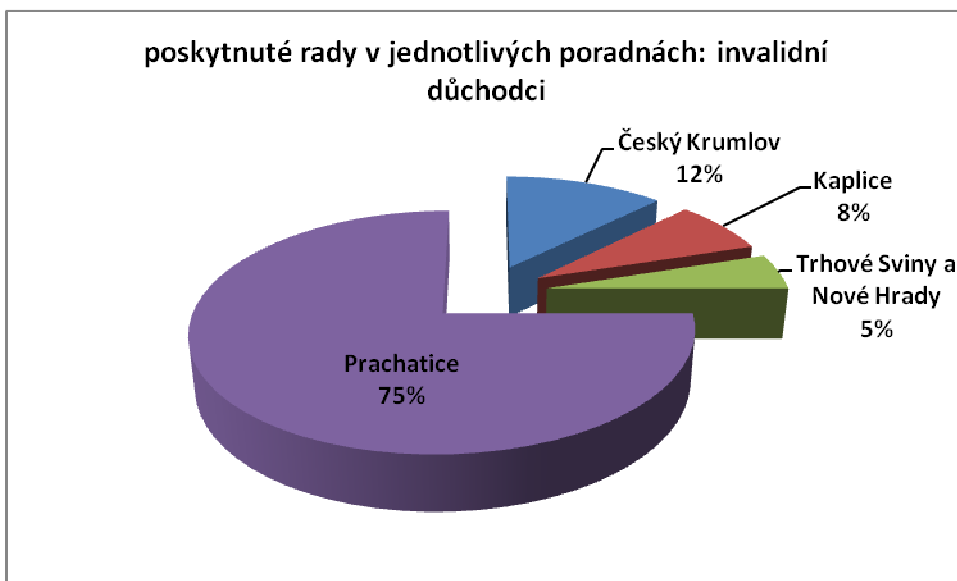
graf 15 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – seniři 2015



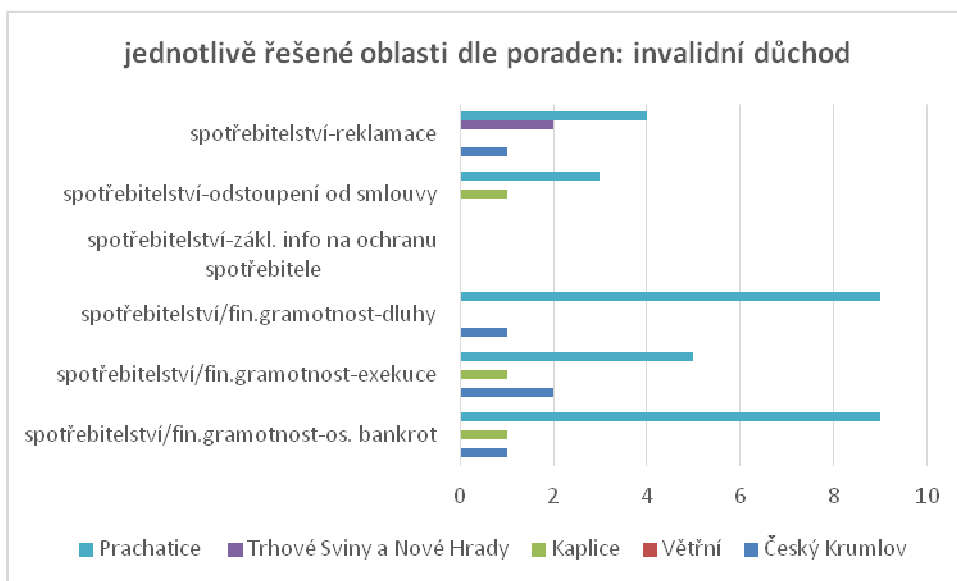
graf 16- jednotlivě řešené oblasti v jednotlivých poradnách- seniři

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, která se již v důsledku týká oblasti finanční (dluhy). 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 40, tj. 6,1% z celkového počtu poskytnutých rad.



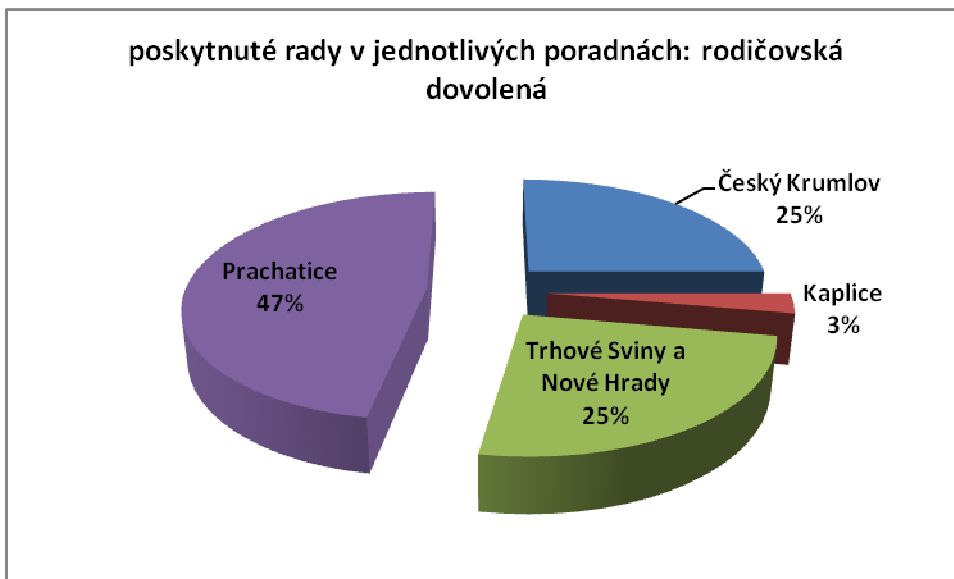
graf 17 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách - invalidní důchodci 2015



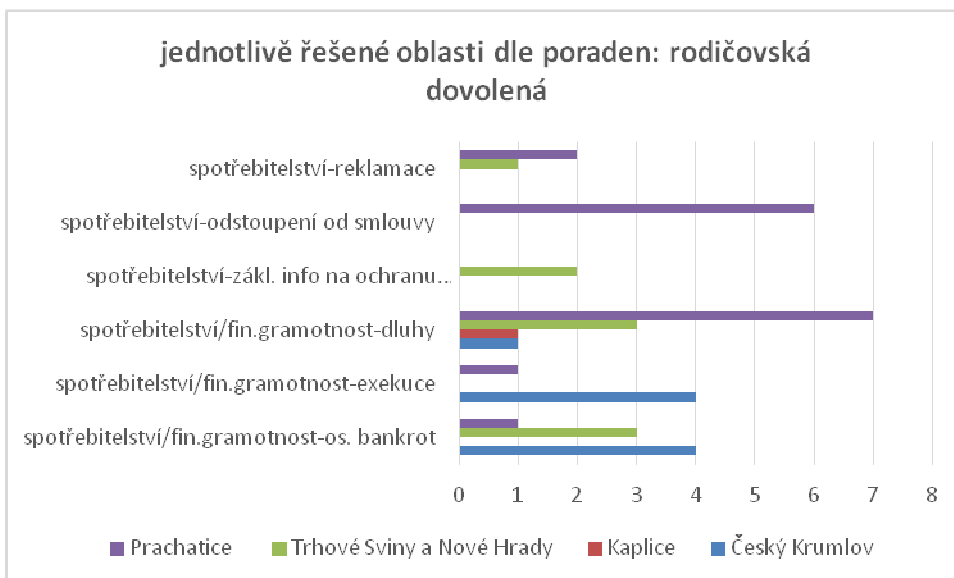
graf 18 - jednotlivě řešené oblasti v jednotlivých poradnách - invalidní důchodci 2015

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, a pobírali rodičovský příspěvek. 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 rodičovský příspěvek, byl 36, tj. 5,5% z celkového počtu poskytnutých rad/intervencí.



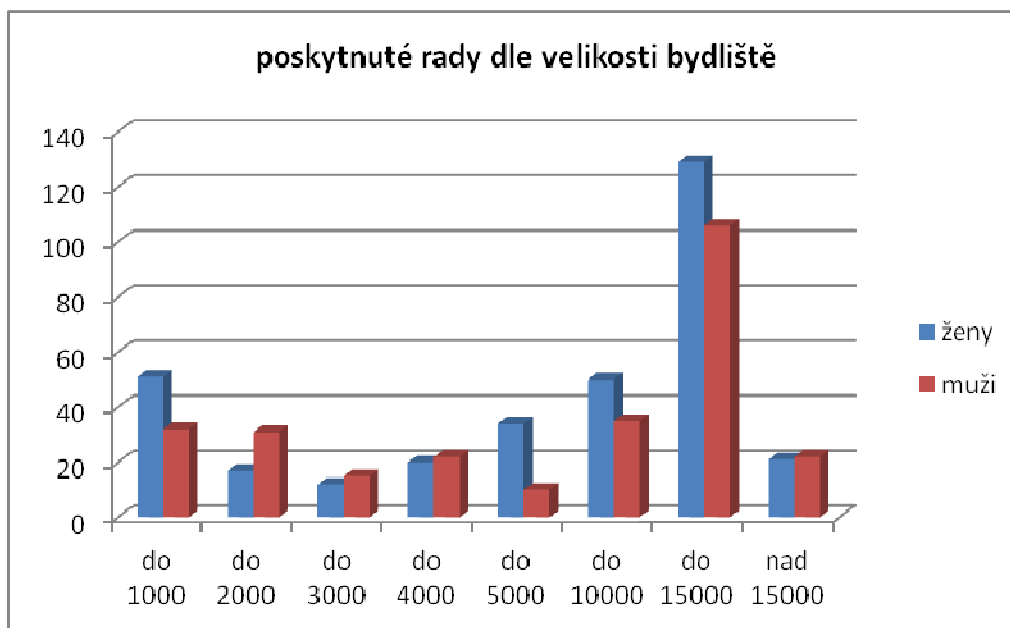
graf 19 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách - dávka státní sociální podpory rodičovský příspěvek 2015



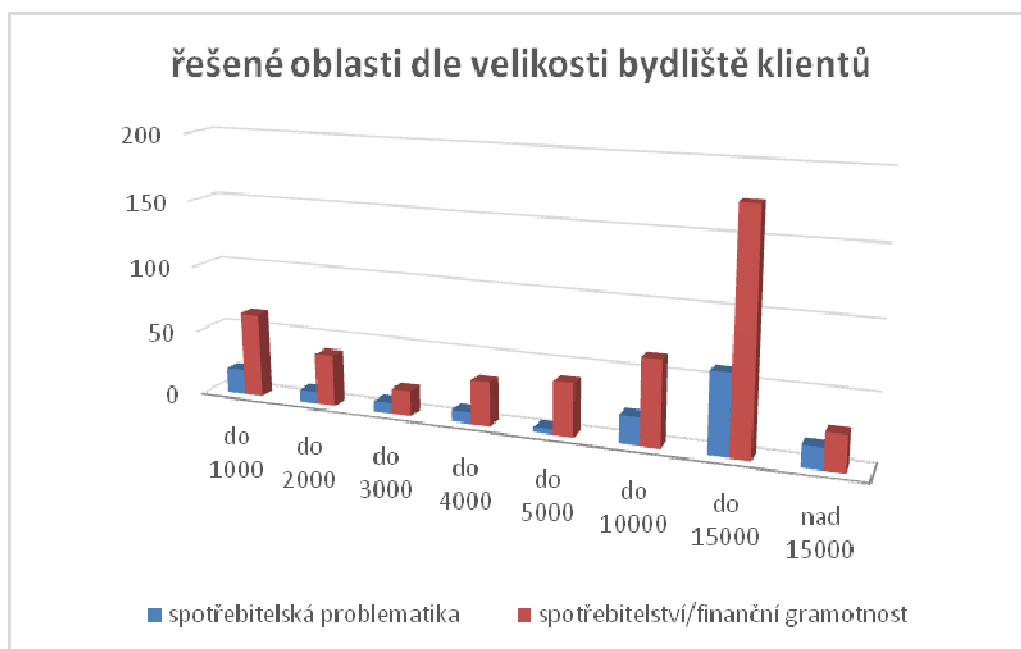
graf 20- jednotlivě řešené oblasti v jednotlivých poradnách- rodičovská dovolená 2015

2.3 Rozdělení poskytnutých rad dle velikosti bydliště

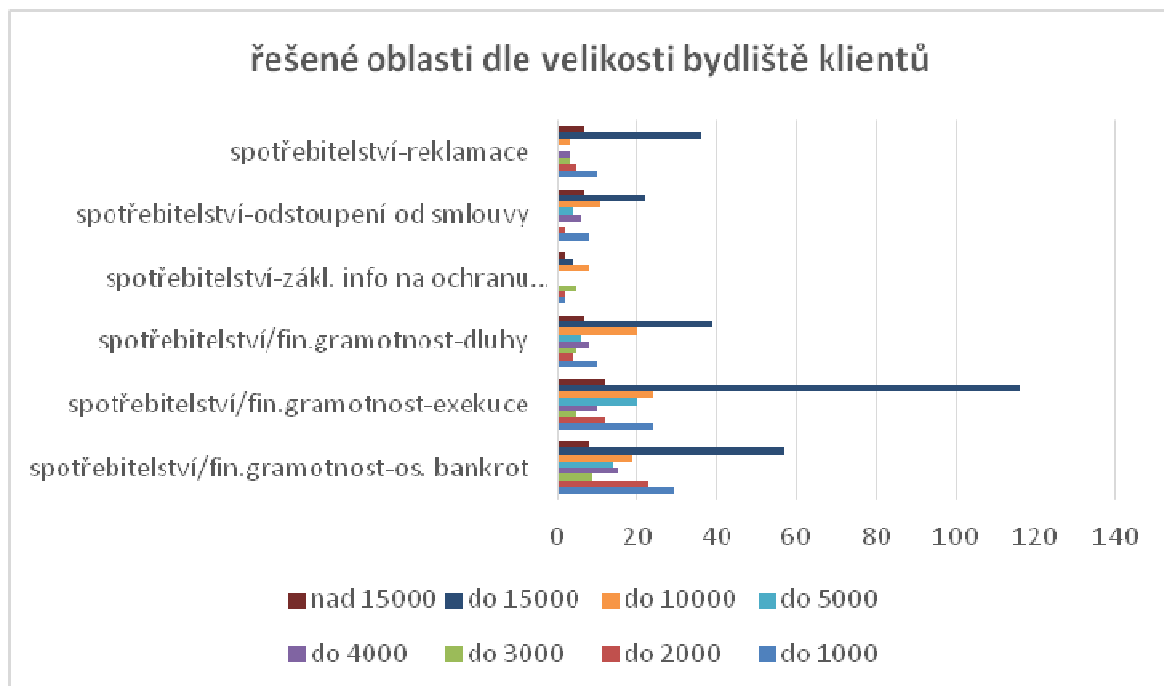
V rámci statistických údajů bylo sledováno bydliště klientů dle počtu obyvatel obce/města. Dlouhodobě se na poradny obrací nemalé množství klientů z menších obcí/vesnic regionů, čímž projekt splňuje mj. jeden ze svých účelů – přiblížit služby i do vzdálenějších míst od větších měst regionu. Celkový počet poskytnutých rad/intervencí a informací pro klienty pocházejících z menších obcí do 4.000 obyvatel byl 158, což je cirká každý čtvrtý klient.



graf 21 - poskytnuté rady dle bydliště (všechny poradny) 2015



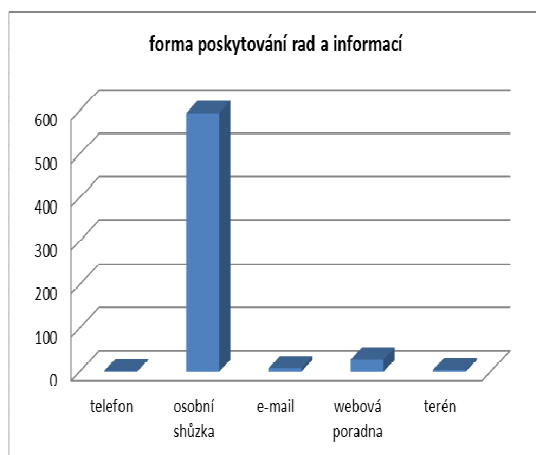
graf 22 - poskytnuté rady dle velikosti obce (všechny poradny) 2015



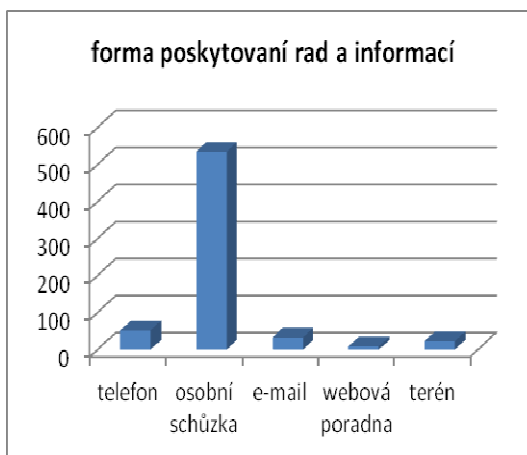
graf 23 - řešená problematika dle velikosti obce (všechny poradny) 2015

2.4 Celkový počet poskytnutých rad

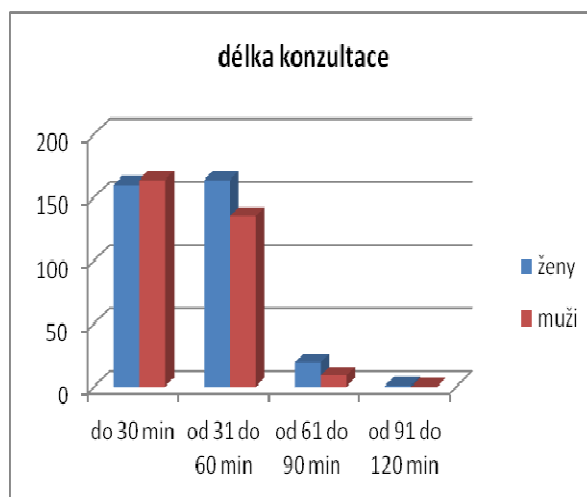
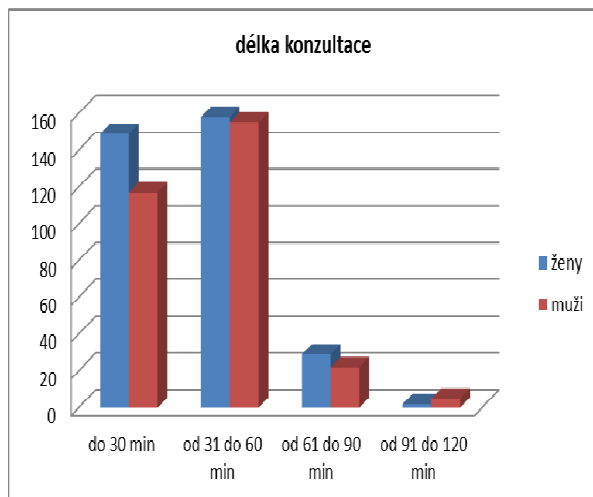
Následující grafy znázorňují počty poskytnutých rad/intervencí a formu konzultace/intervence. V naprosté většině se jednalo o osobní konzultace. V tomto směru byla i sociálními pracovníky osobní konzultace preferovaná, jelikož komplikovaná problematika (spotřebitelství, finance/dluhy) je velmi obtížná řešit jinak, než osobní formou. Celkový počet poskytnutých rad/intervencí v rámci projektu byl 652.



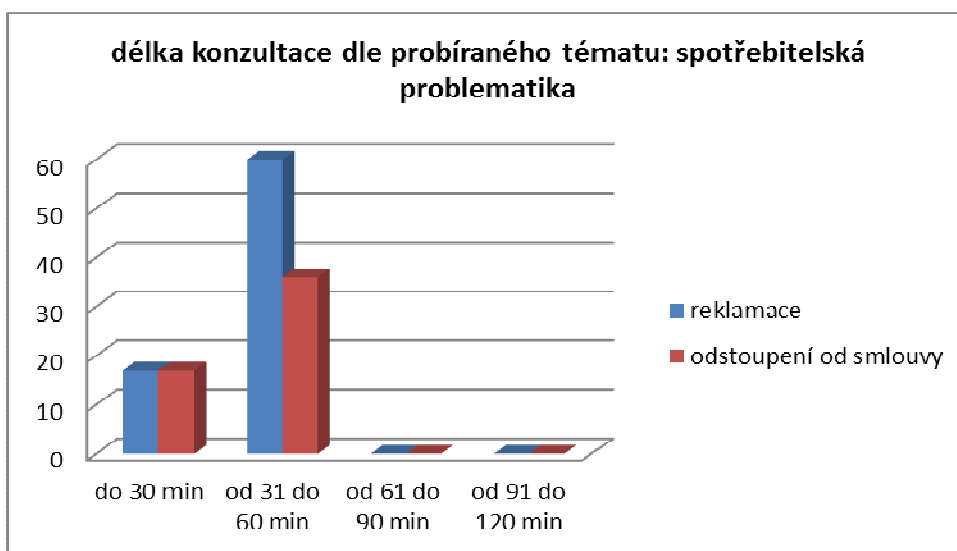
graf 24a - forma poskytnuté rady 2012



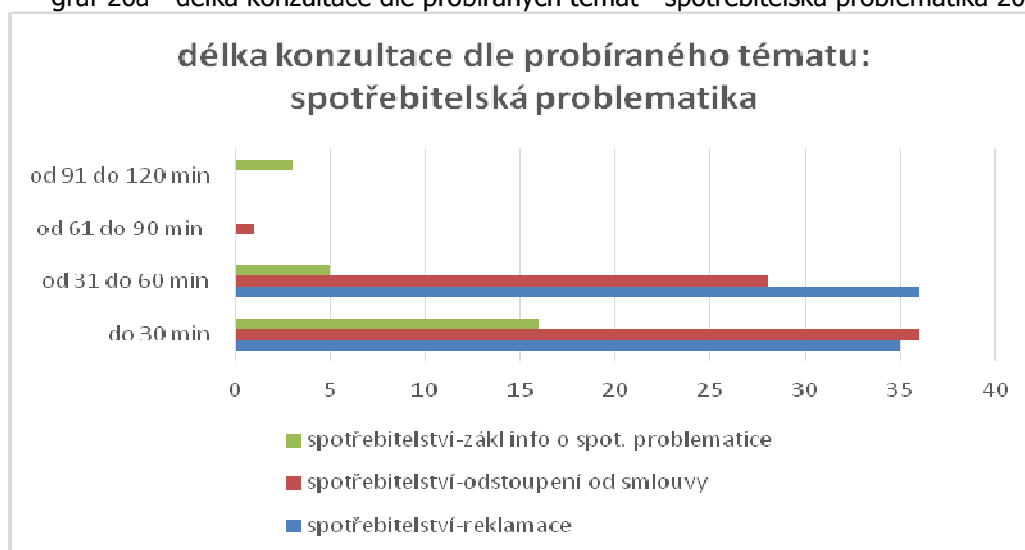
graf 24b - forma poskytnuté rady 2015



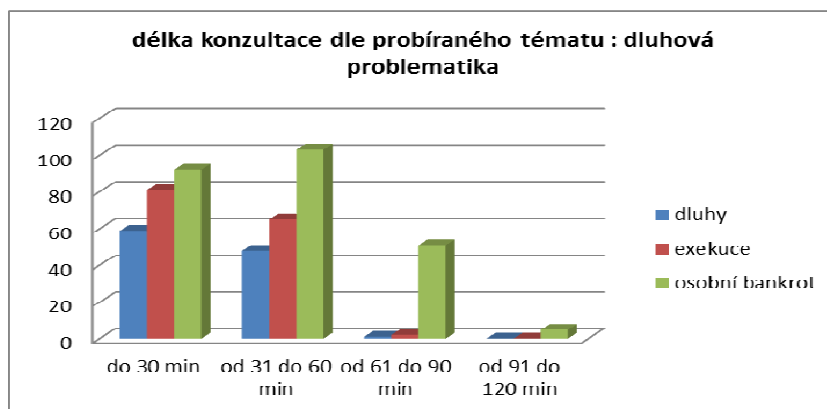
graf 25a -délka konzultace(všechny poradny) 2012 graf 25b-délka konzultace(všechny poradny) 2015



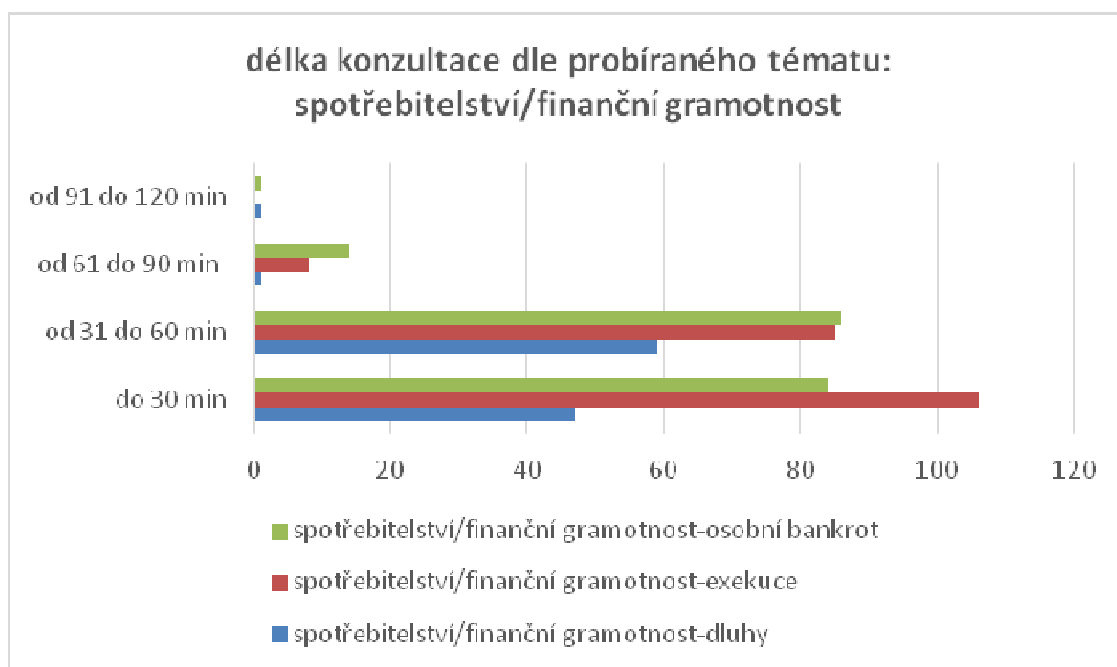
graf 26a - délka konzultace dle probíraných témat - spotřebitelská problematika 2012



graf 26b - délka konzultace dle probíraných témat - spotřebitelská problematika 2015



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



graf 27b - délka konzultace dle probíraných témat – finanční/dluhová problematika 2015

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

V rámci projektu bylo v roce 2015 realizováno celkem 10 informačně-vzdělávacích akcí (pro celkem 312 účastníků) se spotřebitelskou a finanční problematikou, z toho **4 informačně vzdělávací akce pro seniory a širší veřejnost** (110 účastníků), **4 informačně vzdělávací akce pro základní i střední školy** (110 účastníků/žáků/studentů) a **2 informačně vzdělávací akce pro specifické cílové skupiny** (pacienty Psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře) na téma finanční gramotnost (92 účastníků). Nejčastější dotazy v rámci akcí se týkaly obdobně jako v minulém roce oblasti finanční/dluhové problematiky, odstoupení od smluv, uzavírání nevhodných spotřebitelských smluv, vzhledem k účasti zástupců menších obcí na některých z akcí bylo jedním z témat také řešení vyhlášky pro omezení podomního prodeje.

4. ZÁVĚR - SHRNU TÍ

V rámci poradenství byla vedle reklamací, odstupování od smluv, 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 přicházejících do poraden neumí zacházet s osobním nebo rodinným rozpočtem. Z toho pak vyplývají problémy s nerozumného spotřebitelského jednání, které v důsledku vede k předlužování, 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 nečtou a podepisují smlouvy pouze na základě reklamních sdělení. Na poradny se stejně jako v minulosti obracela řada klientů, kteří se potýkají s problémy v oblasti reklamace a odstoupení od smlouvy. Stále jsou počty klientů vysoké, ale i díky medializaci předváděcích akcí, se již delší dobu snižují počty „podvedených“ účastníků těchto akcí. Projekt i díky pokračování z předcházejících let dle všeho splnil svůj účel a díky konzultacím měla řada lidí/klientů poraden možnost začít svůj problém aktivně řešit či mu předcházet. 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 kontinuální práci a propagaci a informačně vzdělávacím akcím v rámci projektu podařilo, že v poradnách v posledních letech 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. Veškerá data uvedená v této evaluaci jsou sice nutně pouze dílčími statistickými údaji, která jsou však v současné době sbírána již za čtyřleté období realizace obdobných projektů. V následujícím roce chceme přistoupit k zevrubnější analýze a komparaci těchto údajů v souhrnné evaluaci, za období 2012 až 2016. Přestože v rámci práce na evaluaci k dílčímu porovnávání dochází, teprve komparace těchto údajů za delší období a jejich zasazení do širšího kontextu, například i s postupným rozšířením poradenských míst v čase, může nabídnout zajímavé údaje o dílčích trendech v oblasti chování běžného spotřebitele i v návaznosti na lepší dostupnost poradenských služeb v předmětných regionech.

5. O REALIZÁTOROVI PROJEKTU

O obecně prospěšné společnosti ICOS Český Krumlov

ICOS Český Krumlov funguje od roku 2000 (od konce roku 2013 jako o.p.s., která se transformovala z původního občanského sdružení). Prioritně se zaměřujeme na zajišťování a podporu rozvoje sociálních a na ně navazujících poradenských, informačních ad. služeb pro seniory, osoby v krizi ad. cílové skupiny. Od roku 2005 ICOS poskytuje a rozvíjí doposud v regionu (zejména ORP Český Krumlov a další příhraniční regiony Jihočeského kraje) chybějící nebo nedostatečně rozvinuté sociální a související služby. ICOS tak poskytuje širokou (navzájem provázanou) škálu služeb pro širší veřejnost i specifické cílové skupiny.



Mezi dlouhodobě zajišťované služby a programy patří zejména:

- Bezplatná právní poradna (registrovaná služba dle zák. č. 108/2006 Sb., o soc. službách), včetně nadstavbových aktivit.
- Služba osobní asistence pro osoby se zdravotním postižením a seniory (registrovaná služba dle zák. č. 108/2006 Sb., o soc. službách).
- Rodinné centrum Krumlík Český Krumlov s širokou nabídkou služeb (hlídání dětí, vzdělávací, poradenské, volnočasové aktivity ad.)
- Podpora rodin a dětí v ohrožení – komplex poradenských ad. odborných služeb na podporu rodin v ohrožení
- Dobrovolnické centrum Český Krumlov zajišťující řadu dobrovolnických programů v regionu a podporu dobrovolníků i organizací, které dobrovolníky využívají
- Vzdělávací a informační akce pro uživatele a poskytovatele sociálních služeb
- Agentura práce pro osoby se zdravotním postižením
- Preventivní programy pro mladistvé prvopachatele ad. cíl. skupiny
- Poradenské a další služby v oblastech strategického, komunitního plánování, rozvoje sociálních služeb a projektového managementu

Kontakt:

ICOS Český Krumlov, o.p.s.

Náměstí Svornosti 2, 381 01 Český Krumlov (od 1.1.2016: 5. května 251, Plešivec, 381 01 Č.Krumlov)

Tel./fax: 380 712 202, e-mail: icos@krumlov.cz

více na www.icos.krumlov.cz

Informace Bezplatné právní
poradny: www.icos.krumlov.cz
(sekce Bezplatná právní poradna)



**Bezplatná
právní poradna**

6. SEZNAM VYOBRAZENÝCH GRAFŮ

graf 1a - jednorázové konzultace – muži 2012, graf 1b- jednorázové konzultace-muži 2015	7
graf 2a - opakované konzultace – muži 2012, graf 2b - opakované konzultace – muži 2015	7
graf 3a - jednotlivé okruhy řešených případů- muži 2012, graf 3b- jednotlivé okruhy řešených případů- muži 2015	7
graf 4a - jednorázové konzultace – ženy 2012, graf 4b - jednorázové konzultace – ženy 2015	8
graf 5a - opakované konzultace – ženy 2012, graf 5b - opakované konzultace – ženy 2015	8
graf 6a - jednotlivé okruhy řešených případů – ženy 2012, graf 6b - jednotlivé okruhy řešených případů – ženy 2015	9
graf 7a - porovnání počtu mužů a žen v poradnách 2012, graf 7b - porovnání počtu mužů a žen v poradnách 2015	10
graf 8a - porovnání základních okruhů v počtu mužů a žen 2012, graf 8b - porovnání základních okruhů v počtu mužů a žen 2015	10
graf 9 - celkový počet klientů dle sociálního statusu	11
graf 10 - celkový počet klientů dle sociálního statusu dle pohlaví	11
graf 11 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách - zaměstnaní klienti	12
graf 12 - řešené oblasti v jednotlivých poradnách - zaměstnaní klienti	12
graf 13 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách - nezaměstnaní klienti	13
graf 14 - řešené oblasti v jednotlivých poradnách - nezaměstnaní klienti	13
graf 15 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách - senioři	14
graf 16- řešené oblasti v jednotlivých poradnách - senioři	14
graf 17- poskytnuté rady v jednotlivých poradnách - invalidní důchodci	15
graf 18 - řešené oblasti v jednotlivých poradnách - invalidní důchodci	15
graf 19 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách - dávka státní sociální podpory rodičovský příspěvek	16
graf 20 - jednotlivě řešené oblasti v jednotlivých poradnách - dávka státní sociální podpory - rodičovský příspěvek	16
graf 21 - poskytnuté rady dle bydliště (všechny poradny)	17
graf 22 - poskytnuté rady dle velikosti obce (všechny poradny)	17
graf 23 - řešená problematika dle velikosti obce (všechny poradny)	18
graf 24a - forma poskytnuté rady 2012, graf 24b - forma poskytnuté rady 2015	18
graf 25a - délka konzultace (všechny poradny) 2012, graf 25b - délka konzultace (všechny poradny) 2015	19
graf 26a- délka konzultace dle probíraných témat - spotřebitelská problematika 2012	19
graf 26b- délka konzultace dle probíraných témat - spotřebitelská problematika 2015	19
graf 27a - délka konzultace dle probíraných témat - finanční/dluhová problematika 2012	20
graf 27b - délka konzultace dle probíraných témat - finanční/dluhová problematika 2015	20

Zpracoval:

Bc. Tereza Valachová, vedoucí sociální pracovník bezplatné právní poradny

Tomáš Zunt, koordinátor projektu, ředitel ICOS Český Krumlov, o.p.s.

30. 12. 2015 v Českém Krumlově