

SOUHRNNÁ ZPRÁVA – EVALUACE PROJEKTU

„Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2016“

Poradenství a informačně vzdělávací akce v oblasti spotřebitelské problematiky ve vybraných regionech Jihočeského kraje v roce 2016

Český Krumlov, Kaplice, Větřní, Trhové Sviny, Nové Hrady, Prachatice, Vimperk

30. 12. 2016

ICOS Český Krumlov, o.p.s.

Bezplatná právní poradna při ICOS Český Krumlov

Tato zpráva shrnuje základní údaje z realizovaného projektu „Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2016“, který realizovala obecně prospěšná společnost ICOS Český Krumlov, o.p.s. ve spolupráci s partnerskou organizací Krebul, o.p.s. Projekt navazoval na obdobné projekty realizované kontinuálně každoročně již od roku 2012. Všechny projekty realizoval ICOS Český Krumlov, o.p.s. a jeho Bezplatná právní poradna za finanční podpory Ministerstva průmyslu a obchodu ČR. Projekty jsou od počátku zaměřeny na spotřebitelskou a finanční problematiku, respektive na poradenské a informačně-vzdělávací aktivity v příhraničních regionech Jihočeského kraje (Českokrumlovsko, Trhobřevnicko a Prachaticko, v posledních letech i Kaplicko a od roku 2016 nově i region Vimperk). Stěžejní část projektu tvoří poradenská část pro spotřebitele, kdy poradny mají část provozních hodin vyhrazenou pro spotřebitelskou problematiku. Do roku 2015 poradny v rámci projektů poskytovali poradenství jak v oblasti spotřebitelství, tak v návazné oblasti řešení finančních problémů spojených s chybným spotřebitelským jednáním. Od roku 2016 je poradenská část v poradnách zaměřena výhradně na spotřebitelskou problematiku. Aspekty finanční (zvyšování finanční gramotnosti) jsou pak předmětem návazných informačně vzdělávacích aktivit. Tato evaluační zpráva zahrnuje základní přehled aktivit a výstupů projektu a přehled statistických údajů sbíraných v průběhu projektu v roce 2016, tam, kde je to vhodné jsou údaje doplněné i o srovnání s obdobnými údaji z předešlých let realizace projektu. Tato zpráva je tak podkladem pro hodnocení přínosu projektu a jeho aktivit z dlouhodobějšího hlediska. Věříme, že pro zájemce o problematiku, které se projekt/zpráva věnuje (tj. spotřebitelská problematika), mohou být předkládané vybrané údaje přínosné.

Obsah

1.	O projektu – základní přehled a výstupy projektu	2
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	9
	2.2 Klienti dle sociální statusu	10
	2.2.1 Zaměstnaní klienti	11
	2.2.2 Klient bez zaměstnání nebo v době, kdy ukončují pracovní poměr	12
	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
	2.2.6 Klienti, kteří nevedli sociální status	16
	2.3 Rozdělení poskytnutých rad dle velikosti bydliště	17
	2.4 Celkový počet poskytnutých rad/intervencí	18
3.	Vybrané údaje – informačně vzdělávací akce	21
4.	Shrnutí – závěr	22
5.	O realizátorovi projektu	23
6.	Seznam vyobrazených grafů	26

1. O PROJEKTU – ZÁKLADNÍ PŘEHLED A VÝSTUPY PROJEKTU

AD PROJEKT REALIZOVANÝ V ROCE 2016

Název projektu: „Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2016“

Období realizace: leden až prosinec 2016

Realizátor projektu: ICOS Český Krumlov, o.p.s. a jeho Bezplatná právní poradna, ul. 5. května 251, 381 01 Český Krumlov

Poskytovatel dotace: Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR

Rozpočet projektu: 261 tisíc Kč (z toho dotace MPO ČR: 181.000 Kč)

Cílem projektu bylo zajistit zejména zvláště zranitelným osobám (senioři, mládež, osoby v krizi z odlehlejších částí regionů) komplexní odbornou poradenskou podporu v oblasti ochrany spotřebitele. Hlavní aktivitou bylo **poskytování poradenských služeb v sedmi pobočkách bezplatných poraden v příhraničních regionech Jihočeského kraje**. Na poradenské služby v projektu navazovaly **informačně-vzdělávací aktivity** pro tyto cílové skupiny i širší veřejnost (informačně vzdělávací akce pro seniory, žáky škol, pacienty psychiatrické léčebny, provoz webu, webové poradny atd.), a to zaměřené jak na spotřebitelskou problematiku, tak na navazující aspekty podpory finanční gramotnosti výše uvedených cílových skupin projektu. Jako doplněk pro přímé poradenské služby v poradnách pak slouží také webová poradna zaměřená na danou problematiku.

Projekt byl realizován 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 rozšířila své služby o detašovaná pracoviště v Trhových Svinech, Nových Hradech, Kaplici a Větřní.

Spolupracující organizací projektu je a byla 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) a její detašované pracoviště ve Vimperku.

Oproti předchozím letům došlo v projektu k drobným změnám. Do roku 2015 poradny v rámci projektů poskytovali poradenství jak v oblasti spotřebitelství, tak v návazné oblasti řešení finančních problémů spojených s chybným spotřebitelským jednáním. Od roku 2016 je poradenská část v poradnách zaměřena výhradně na spotřebitelskou problematiku. Aspekty finanční (zvyšování finanční gramotnosti) jsou pak předmětem návazných informačně vzdělávacích aktivit. Postupně také dochází k rozšiřování záběru poraden – v roce 2012 byl projekt realizován ve třech poradnách, v roce

2015 již v šesti a v roce 2016 byly služby projektu nabízeny již v sedmi poradnách na Českokrumlovsku, Kaplicku, Trhosvinensku, Prachaticku a nově také ve Vimperku.

Nástrojem pro výše uvedené cíle byly zejména tyto stěžejní aktivity projektu:

Přímé poradenské služby v sedmi pobočkách bezplatných poraden:

Cílem aktivity bylo zajistit přímou poradenskou pomoc občanům v oblasti ochrany spotřebitele, a to v sedmi pobočkách bezplatných poraden v Jihočeském kraji a zároveň zajistit jako doplněk pro přímé poradenské služby i webovou poradnu pro ty spotřebitele, kteří se nemohou nebo nechtějí obrátit přímo na pracovníky poraden, jako doplněk přímých poradenských služeb byla zprovozněna webová poradna ke spotřebitelské a finanční problematice, v počtu poskytnutých rad/intervencí byl o něco překročen původní plán (původní předpoklad: 200 poskytnutých rad/intervencí, skutečně bylo poskytnuto 214 rad/intervencí). Poradny fungovaly v roce 2016 takto:

- **v Bezplatné právní poradně příjemce dotace v Českém Krumlově**, na adrese 5. května 251, Český Krumlov, ve čtvrtek od 13:00-15:00 - pro objednané klienty a dle nutnosti v pondělí dopoledne v hodinách pro neobjednané klienty, od 9. 8. 2016 pak v úterý od 13:00 - 15:00 hod.
- **na pobočce Bezplatné právní poradny příjemce v Trhových Svinech**, na adrese Žižkovo náměstí 40, Trhové Sviny, ve středu od 14:00-15:00, dle nutnosti také ve středu od 8:00-11:30, kdy je také poradna otevřena.
- **na pobočce Bezplatné právní poradny příjemce v Nových Hradech**, na adrese náměstí Republiky 43, Nové Hrady, ve středu od 14.00-15:00 (vždy 3. středa v měsíci), dle nutnosti také od 8:00-11:30, kdy je také poradna otevřena.
- **na pobočce Bezplatné právní poradny příjemce v Kaplici**, na adrese Náměstí 70, ve čtvrtek od 14:00 - 15:00
- **na pobočce Bezplatné právní poradny příjemce ve Větřní** v pondělí 12:00 - 13:00, na adrese Šumavská 1, Větřní
- v Občanské poradně při KreBul, o.p.s. (spolupracující organizace): tyto poradny byly v rámci projektu od 1. 2. 2016 otevřeny takto:
 - **v Prachaticích** na adrese Zlatá stezka 145, Prachatice, v úterý od 16:00-17:00.
 - **ve Vimperku** na adrese Nad Stadionem 199, 385 01 Vimperk, a to ve středu od 16:00- 17:00 hod.

Zároveň byla zprovozněna **webová poradna** na stránkách poradny ICOS - www.poradna.krumlov.cz, ta je však pouze doplňkem k přímým poradenským službám poraden.

Za období leden až prosinec 2016 zodpověděli poradci (sociální pracovníci či právník) na všech pobočkách celkem **214 dotazů, tzn. rady, informace a doporučení, návrhy řešení**. Z celkového počtu 214 poskytnutých rad proběhlo celkem **184 formou osobního setkání/intervence s klientem** (tj. 86 % z celkového počtu poskytnutých rad a informací), 14 telefonických konzultací (7 %), 3 prostřednictvím e-mailu a 13 prostřednictvím webové poradny. V regionu Českokrumlovsko, Kaplicko a Trhosvinensko (poradny Č. Krumlov, Kaplice, Trhové Sviny, Nové Hrady a Větřní) bylo poskytnuto celkem 108

intervencí/rad a v regionu Prachaticko (pobočky Prachatice, Vimperk) pak 106 intervencí/rad. U webové poradny se spíše řešili dotazy obecnějšího charakteru. Například jak správně reklamovat, či kdy mohou klienti odstoupit od smlouvy. Pracovníci poraden nejčastěji řešili problémy týkající se reklamací (84 intervencí), oproti předchozím rokům jsme zaznamenali nárůst dotazů, které se týkaly spotřebitelské tematiky ještě před uzavřením spotřebitelské smlouvy (54 dotazů/rad, dotazy ohledně uzavírání smluv, přechod k novému operátorovi telefonních služeb či zprostředkovateli dalších služeb v domácnosti, elektřina, plyn), ale i dotazy např. na přechod k nové zdravotní pojišťovně. Tento trend je pozitivní v tom, že narůstá počet spotřebitelů v poradnách, kteří se chtějí informovat o spotřebitelských závazcích či případných komplikacích ještě před uzavřením spotřebitelských smluv a tím předcházet případným problémům. Nejčastěji trvala přímá osobní konzultace do 60 minut. Výjimkou však nebyly konzultace přesahující 60 minut. Telefonické konzultace obvykle trvaly do 20 minut.

Informačně vzdělávací aktivity:

Cílem těchto akcí bylo cílovým skupinám (tj. nejvíce zranitelným osobám - senioři, pacienti Psychiatrické léčebny, školáci, studenti v regionu Českokrumlovsko, Trhoshvinensko a Prachaticko) poskytnout informace na ochranu spotřebitele, zvýšit povědomí o spotřebitelských úvěrech, podomním a pochůzkovém prodeji, o osobním či rodinném rozpočtu tak, aby se posluchači lépe orientovali ve svých spotřebitelských právech a měli dostatek informací o tom, kam a jak se obrátit. Zároveň jsou akce zaměřeny na zvyšování finanční gramotnosti cílových skupin projektu.

Původně byla předpokládána realizace minimálně 10ti akcí, nakonec bylo realizováno akcí 13. **Informačně vzdělávacích akcí se celkem zúčastnilo 308 osob.** Akcí pro seniory a širokou veřejnost se zúčastnilo 96 osob (akce byly realizovány na Českokrumlovsku, Kaplicku a Prachaticku – 6x), žáků a studentů škol se zúčastnilo celkem 119 (akce byly realizovány zejména na Prachaticku – 5x), pacientů Psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře se zúčastnilo celkem 93 (2 akce). Obdobně jako v minulých letech se stávalo, že někteří z účastníků informačně-vzdělávací akce se následně obrátili na jednu z poraden projektu, čímž byl také naplňován jeden z cílů těchto akcí – upozornit cílové skupiny na možnosti řešení problémů či jejich předcházení tím, že se včas obrátí na odbornou pomoc.

Informačně propagační aktivity:

Cílem této aktivity bylo podpořit a zajistit informovanost cílových skupin i širší veřejnosti v oblasti ochrany spotřebitele, informovat co nejširší veřejnost o aktivitách a možnostech projektu (poradny, webová poradna, informačně-vzdělávací akce) a zároveň zhodnotit a vhodně propagovat výstupy a výsledky projektu prostřednictvím závěrečné evaluace a statistik projektu. I cíl této aktivity se podařilo naplnit dle plánu prostřednictvím kombinace nejrůznějších propagačních aktivit. A vzhledem k tomu, že ve všech aspektech projektu (počet poskytnutých rad lidem, kteří se obrátili na poradny, počet účastníků informačně-vzdělávacích akcí) se podařilo předkročit původní plán, můžeme tvrdit, že

tyto aktivity přispěly k větší informovanosti cílových skupin o možnostech kam a jak se obrátit i o informovanosti o spotřebitelské problematice jako takové.

V rámci projektu tak byla například zřízena a provozována webová anonymní poradna na www.icos.krumlov.cz, respektive poradna.krumlov.cz, na těchto stránkách byly k dispozici také pravidelně aktualizované informace o projektu a jeho službách. Průběžně byly vydávány tiskové zprávy k propagaci projektu a jeho služeb, tak k informačně vzdělávacím aktivitám. Byly vydány a distribuovány na nejrůznější veřejně dostupná místa a spolupracující organizace a instituce letáky k projektu, byla vydána inzerce v tisku k propagaci projektu a jeho aktivit, 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 uvedeno výše, uvedený projekt s drobnými změnami kontinuálně navazoval na projekty realizované v roce 2012, 2013, 2014 a 2015. Pro srovnání, ve výše uvedených letech fungovaly obdobně jako v roce 2016 přímé poradenské aktivity bezplatných poradnách s vyčleněnou provozní dobou pro tematiku projektu. V prvních letech fungovali poradny pouze v Č. Krumlově, T. Svinech a Prachaticích, v roce 2016 již také ve Větrní, Kaplici, Trhových Svinech, Nových Hradech, Vimperku. Celkem bylo v roce 2016 poskytnuto v poradnách celkem 214 rad a informací v oblasti spotřebitelské (v čistě spotřebitelské oblasti jde o drobný nárůst oproti minulým letům, což je jednak způsobeno otevřením nové pobočky, jednak ale také tím, že v podstatě každý rok je zaznamenáván drobný nárůst spotřebitelů, kteří se na poradny obracejí). Jako další aktivita ve všech realizovaných projektech byly uskutečňovány **informačně-vzdělávací akce 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 bylo realizováno již 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 a na závěr v letech 2012, 2013 a 2015 a 2016 byla zpracována evaluační zpráva shrnující výstupy a vybrané statistické údaje k projektu.

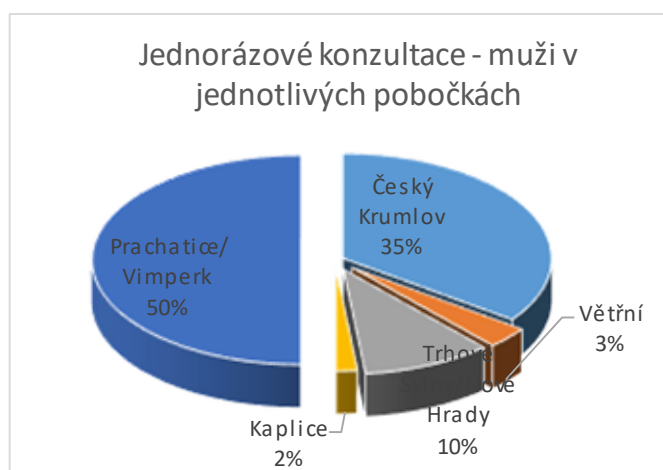
2. VYBRANÉ STATISTICKÉ ÚDAJE PROJEKTU - PORADENSTVÍ

Statistické údaje byly hodnoceny na základě průběžně sbíraných dat k projektu, jež sloužili k evidenci a statistickému vykazování poradenských služeb všech sedmi poraden. Hlavní sledované údaje byly, obdobně jako v minulých letech, 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 za rok 2016 jsou zpracována do grafů a předkládána dále v této zprávě s komentáři. U vybraných údajů přikládáme i grafy či popisujeme srovnání s údaji, které máme k dispozici za minulá období.

2.1. Profil klientů dle pohlaví

2.1.1 Muži

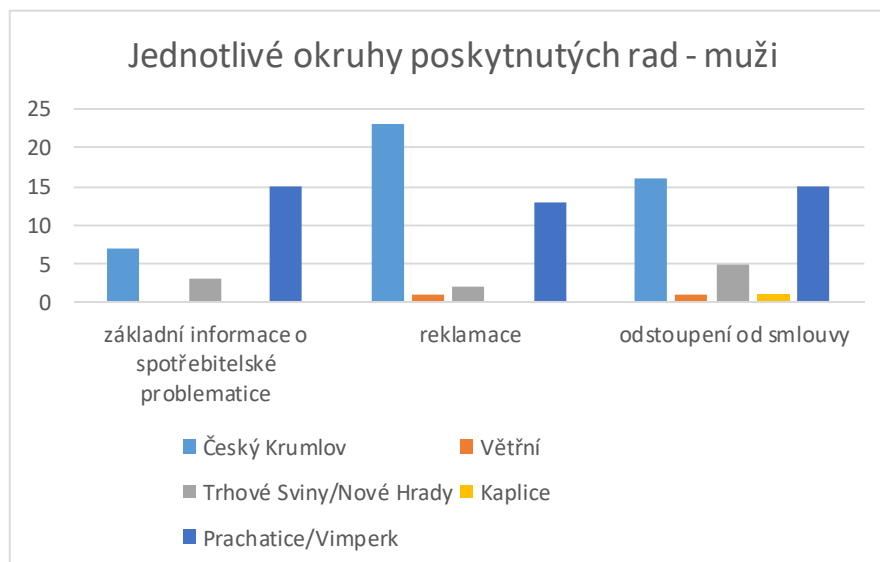
Uvedené grafy znázorňují počty mužů, kteří navštívili poradnu v Českém Krumlově a na pobočkách ve Větřní, Kaplici, Prachaticích/Vimperku a Trhových Svinech/Nových Hradech. Jedná se o jednorázové (graf 1) a opakující se konzultace (graf 2). Rok 2016 vykazoval u jednorázových konzultací o něco nižší počet mužů v Českém Krumlově (35%) oproti počtu v Prachaticích/Vimperku (50%). Tento trend je v posledních letech dlouhodobější (v roce 2015 to bylo 19% v Č. Krumlově, 57% v Prachaticích, v roce 2012 však 45% v Č. Krumlově a 36% v Prachaticích). U opakujících se konzultací je trend odlišný a na Český Krumlov přibýlo 60% opakovaných konzultací, na Prachatice připadalo 29% (v roce 2012 to bylo naopak v Prachaticích 50%, v Č. Krumlově 23%, v roce 2015 již 31% - Prachatice a 42% - Český Krumlov. Na dalším grafu (graf č. 3) jsou znázorněny okruhy problémů, které byly v poradnách řešeny. Podíl mužů (klientů) z celkového počtu zodpovězených dotazů/rad byl 47,7 %, což odpovídá poměru z minulých let. V jednotlivých pobočkách poradny se v roce 2016 počty mužů výrazně lišily – Český Krumlov 46, Větřní 2, Kaplice 1, Trhové Sviny/Nové Hradky 10 a Prachatice/Vimperk 43, nicméně v roce 2016 již byl tento nepoměr vzhledem k celkovému počtu klientů zanedbatelný. Podobně jako u žen (viz dále) je na grafech vidět, že na pobočkách v Prachaticích a Vimperku bylo v oproti ostatním pobočkám více dotazů směřováno k základním a obecnějším informacím o spotřebitelské problematice. Tento trend je opakovaně (a poměrně logicky) vysledován v návaznosti na otevření nových poboček (v roce 2016 byla v rámci projektu nově otevřena pobočka ve Vimperku).



Graf 1 – jednorázové konzultace muži – 2016



Graf 2 – opakované konzultace – muži 2016

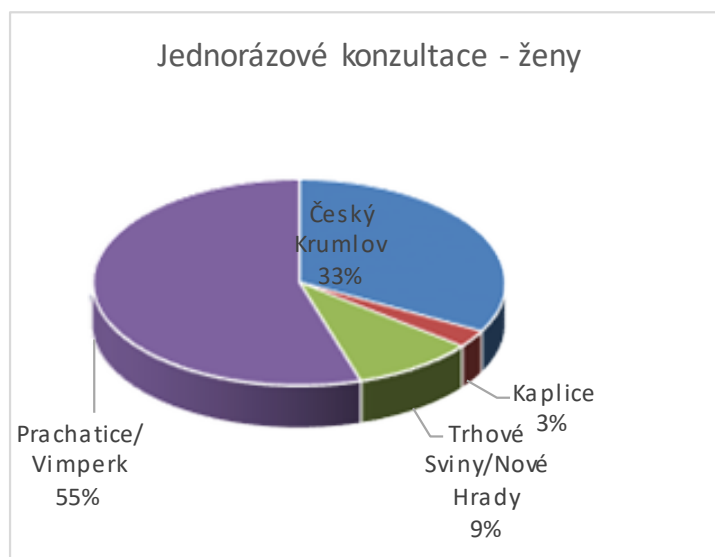


Graf 3 – jednotlivé okruhy poskytnutých rad – muži 2016

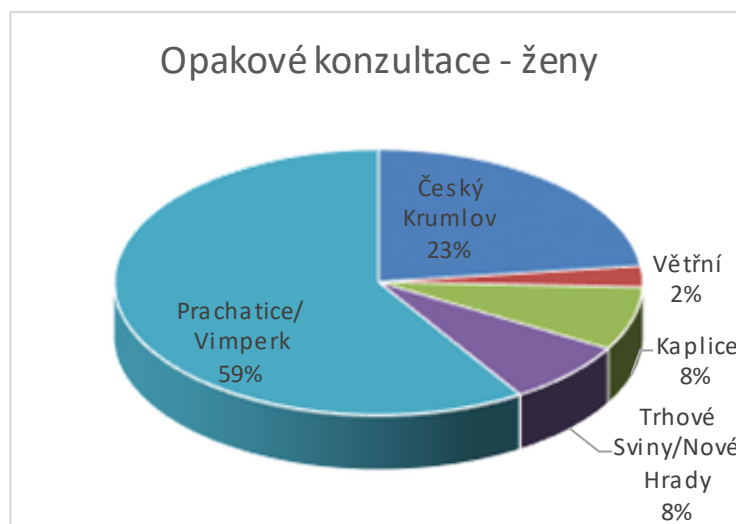
2.1.2 Ženy

Uvedené grafy znázorňují počty žen, které navštívily poradnu v Českém Krumlově a pobočkách ve Větřní, Kaplici, Prachaticích/Vimperku, Trhových Svinech/Nových Hradech. Jde o počet jednorázových (graf 4) i opakujících se konzultací (graf 5). Oproti mužům (viz výše) byl poměr opakujících se konzultací u žen větší v Prachaticích/Vimperku (59%), v Č. Krumlově to bylo 23% (u mužů byl poměr opačný). U jednorázových rad/konzultací se poměr v Č. Krumlově a Prachaticích příliš nelišil (33% u žen v Č. Krumlově, 35% mužů, v Prachaticích to bylo 55% a 50%). Graf 6 znázorňuje jednotlivé okruhy problémů, který byly s klientkami v poradnách řešeny. V jednotlivých poradnách v roce 2016 byl počet klientek následující: Český Krumlov 33, Větřní 1, Kaplice 5, Trhové Sviny/Nové Hrady 10 a Prachatice 63. Obdobně jako u mužů bylo i u žen na pobočkách v Prachaticích a Vimperku oproti

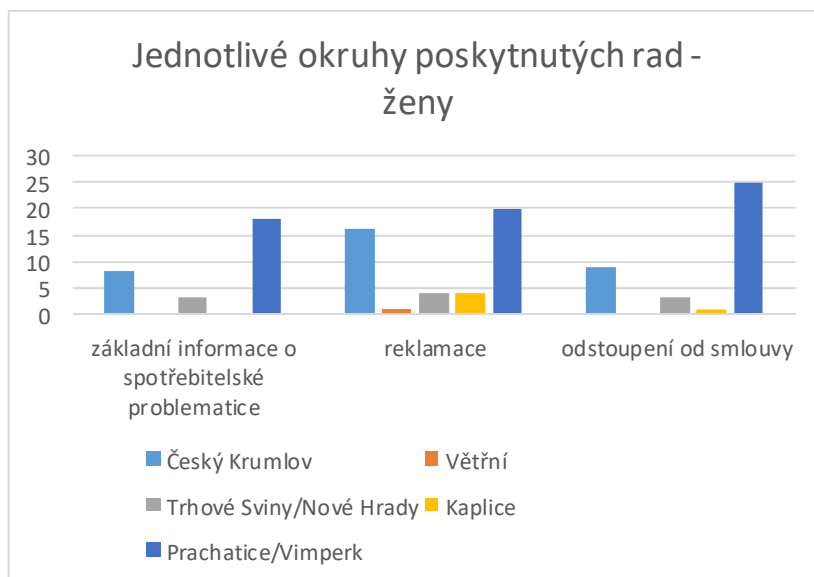
ostatním pobočkám více dotazů směřováno k základním a obecnějším informacím o spotřebitelské problematice (viz graf 6).



Graf 4 – jednorázové konzultace – ženy 2016



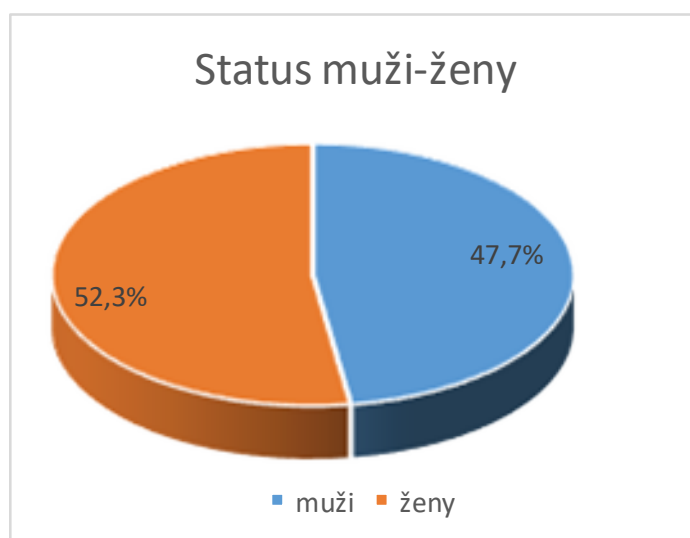
Graf 5 – opakované konzultace – ženy 2016



Graf 6 – jednotlivé okruhy poskytnutých rad – ženy 2016

2.1.3 Porovnání počtu žen a mužů

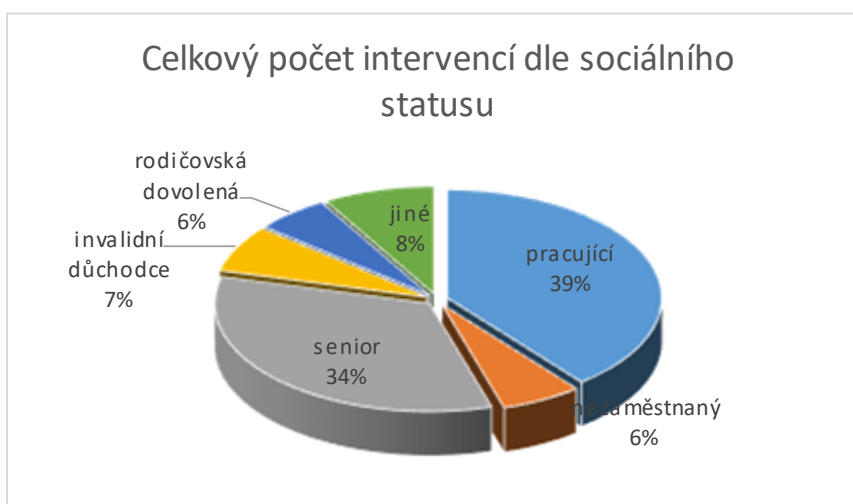
Od roku 2012, kdy je statistika vedena je poměr mužů a žen, které se obrátí na poradny, zcela stabilní (53% ženy, 47% muži) a nejinak tomu bylo v roce 2016.



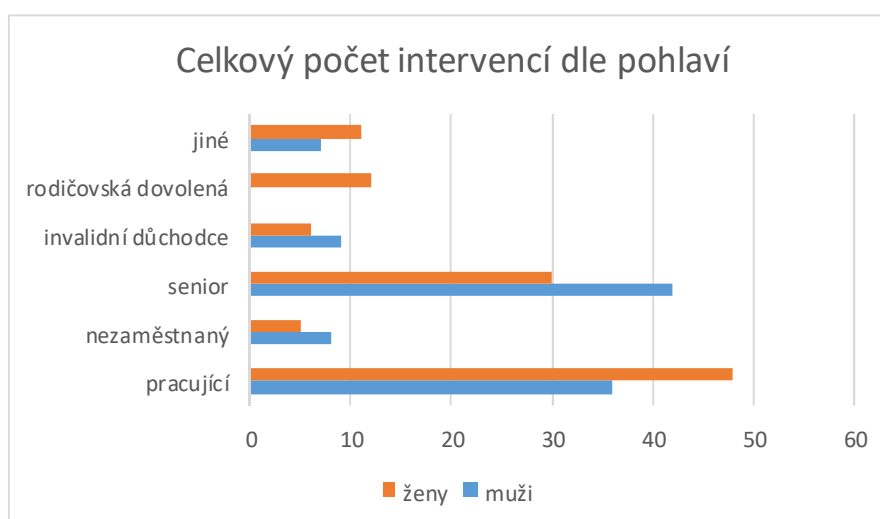
Graf 7 – porovnání mužů a žen v roce 2016

2.2 Klienti dle sociálního statusu

Následující grafy (8 až 15) sledují počty klientů dle jejich sociálního statusu. Sledovány byly, obdobně jako v minulých letech, tyto kategorie: pracující, nezaměstnaní, senioři, invalidní důchodce, osoby pobírající dávky státní sociální podpory - rodičovský příspěvek. Dále je sledováno i členění dle jednotlivých poraden. Všechna data v grafech se týkají roku 2016. Z grafu 8 je patrný dlouhodobý trend, kdy narůstá v poradnách počet seniorů (v letech předcházejících tvořili cca 20% klientů, v roce 2016 to bylo již 34% z celkového počtu klientů, zajímavé také může být, že v seniorské klientele převažují muži (viz graf 9). Grafy 10 až 15 pak mapují rozložení statusu klientů a řešené problematiky v jednotlivých pobočkách.



Graf 8 – celkový počet intervencí dle sociálního statusu 2016



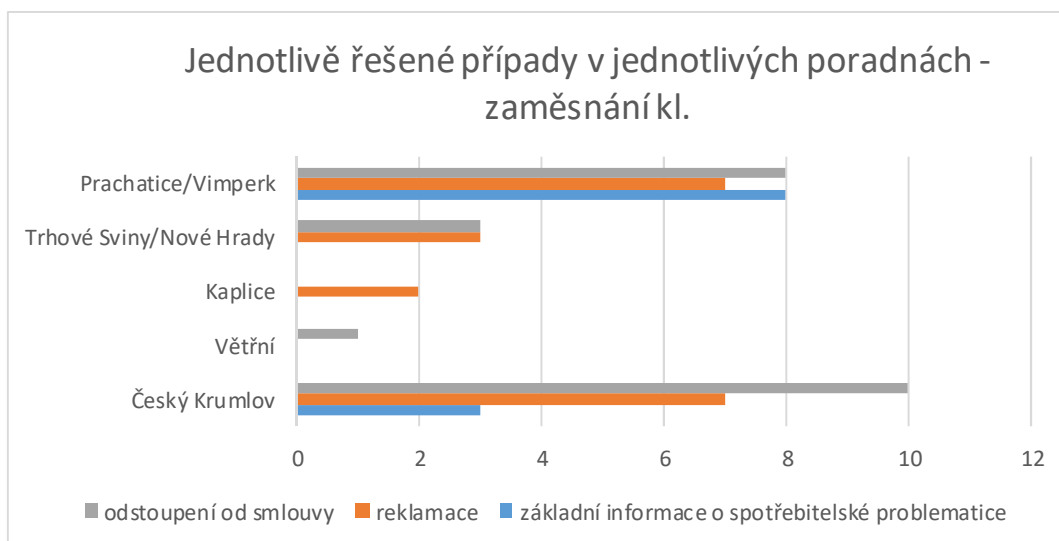
Graf 9 – celkový počet intervencí dle sociálního statusu 2016

2.2.1 Zaměstnaní klienti

Následující grafy udávají počty klientů, kteří jsou zaměstnaní a obrátili se na poradnu v oblasti spotřebitelství. Celkem se jednalo o 39% klientely. Grafy ukazují počty poskytnutých intervencí v jednotlivých poradnách (graf 10). Dále (graf 11) ukazují s jakou problematikou, se tito klienti na poradny obraceli.



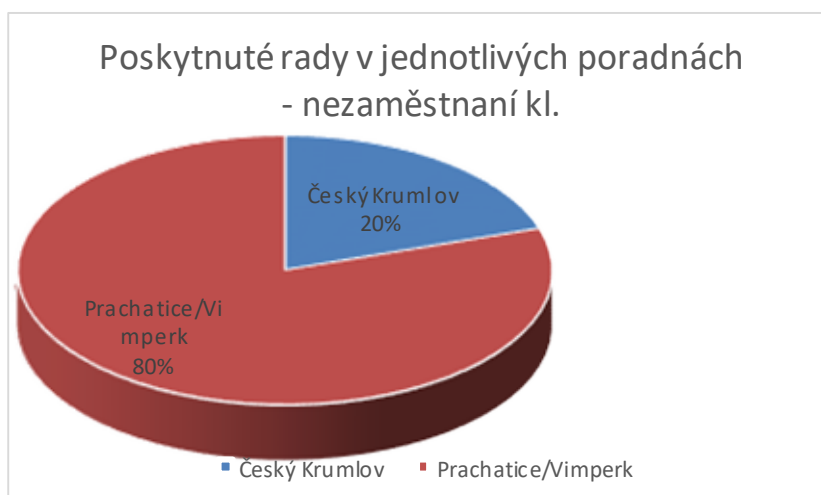
Graf 10 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – zaměstnaní kl. 2016



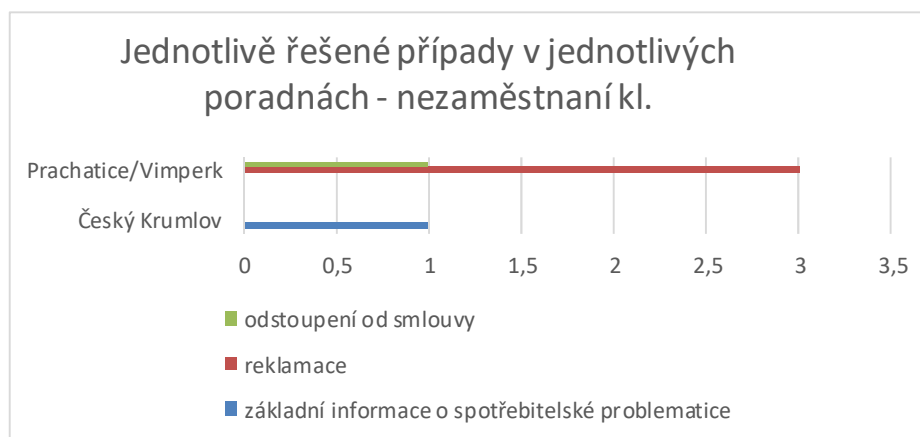
Graf 11 – jednotlivě řešené případy v jednotlivých poradnách – zaměstnaní kl. 2016

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 (graf 12). Dále (graf 13) ukazují, s jakou problematikou se na poradny klienti obraceli. Počet poskytnutých rad/intervencí osobám, které jsou nezaměstnané, činil pouze 6%, což je poměr nižší, než v předchozích letech. Nejvíce klientů z řad této cílové skupiny se na poradnu obrátilo v Prachaticích/Vimperku (80%) a chtěli poradit s reklamací. Nejvíce nezaměstnaných se obrací na poradnu v Prachaticích dlouhodobě (ale např. v roce 2015 to bylo 54%).



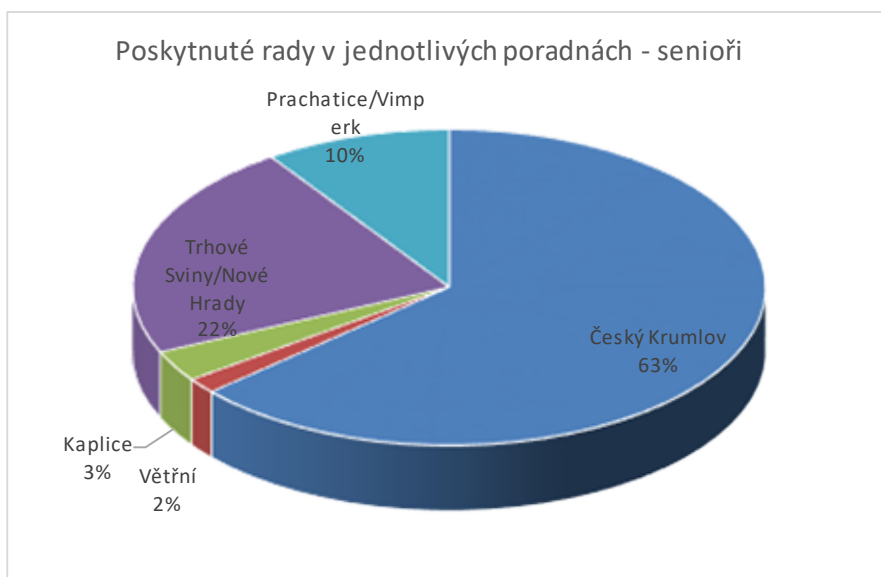
Graf 12 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – nezaměstnaní kl. 2016



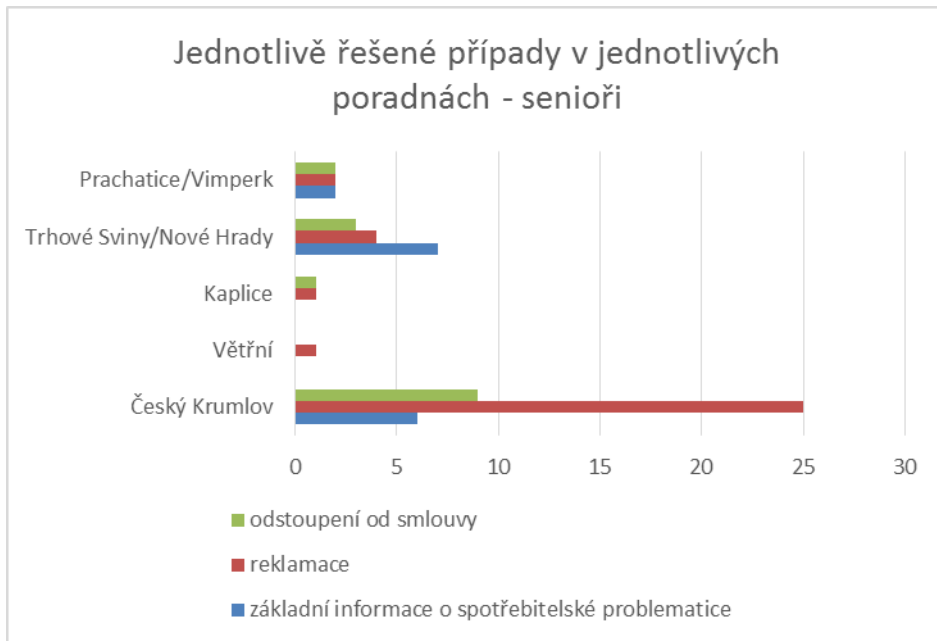
Graf 13 – jednotlivě řešené případy v jednotlivých poradnách – nezaměstnaní kl. 2016

2.2.3 Senioři

Následující grafy udávají počty – poměry klientů – seniorů v jednotlivých pobočkách. Tato skupina je dlouhodobě druhou nejpočetnější, které byly poskytnuté rady, ale počty seniorských klientů každoročně narůstají (v roce 2016 to byla již třetina z celkového počtu klientů – 34%). Z praxe poraden/poradců vyplývá ale zároveň trend (který však nelze zevšeobecňovat), že se snížil počet osob z této cílové skupiny, které navštěvovali rozličné „předváděcí akce“. Věříme, že důvodem jsou jednak media, kde se v posledních letech o této problematice nemálo referovalo a také námi pořádané informačně vzdělávací akce. Grafy ukazují poměr poskytnutých rad seniorům za jednotlivé poradny (graf 14) a problematikou, s níž se klienti – senioři na poradny obraceli (graf 15). Celkový počet intervencí byl 72. V roce 2016 se senioři nejvíce obraceli na poradnu s problematikou v rámci reklamaci (52%), obdobně jako již v roce 2012 (tehdy reklamace činili 36% řešených problémů seniorů). Největší podíl seniorů byl v roce 2016 zaznamenán v Českém Krumlově (63% ze všech seniorských klientů), což je změna oproti předešlým letům, kdy senioři převládali v pobočce v Prachaticích.



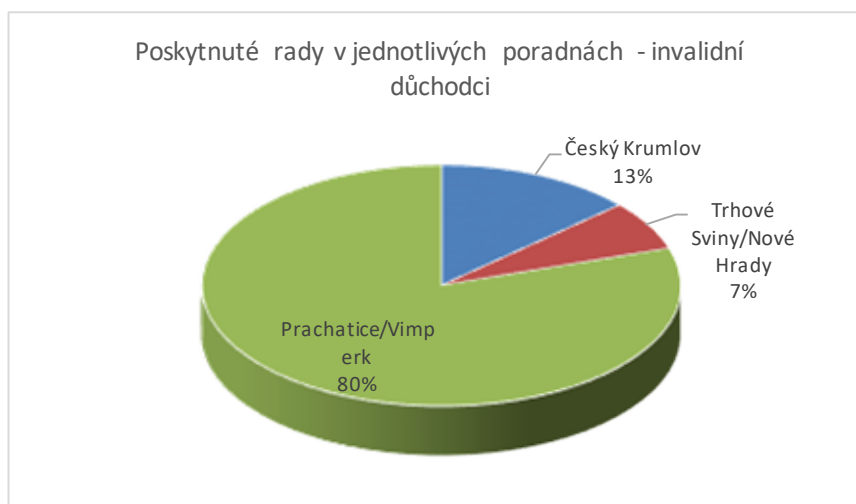
Graf 14 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – senioři 2016



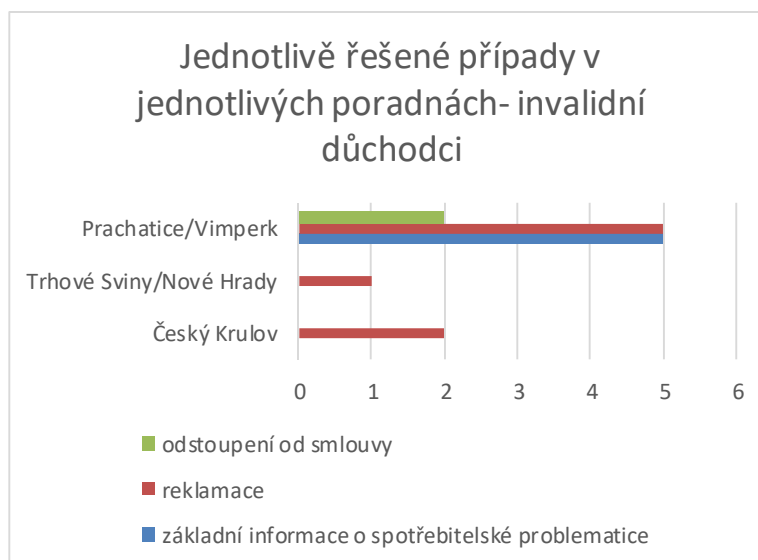
Graf 15 – jednotlivě řešené případy v jednotlivých poradnách – senioři 2016

2.2.4 Klienti s nárokem na invalidní důchod

Následující grafy ukazují počty – poměry klientů, kteří mají přiznaný invalidní důchod. Počet poskytnutých rad těmto osobám činil 7%, což odpovídá i minulým letům. Tito klienti řešili převážně problémy s reklamací. Jednalo se o 53% klientů (blíže viz graf 17). Nejvíce klientů s nárokem na invalidní důchod měly poradny v Prachaticích/Vimperku (80%), což též odpovídá statistickým údajům let předchozích (blíže viz graf 16).



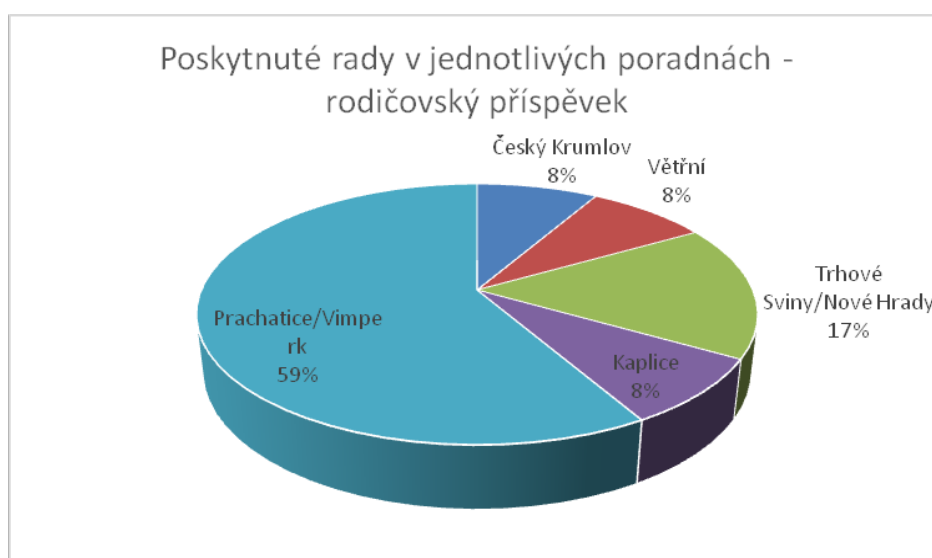
Graf 16 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – invalidní důchodci 2016



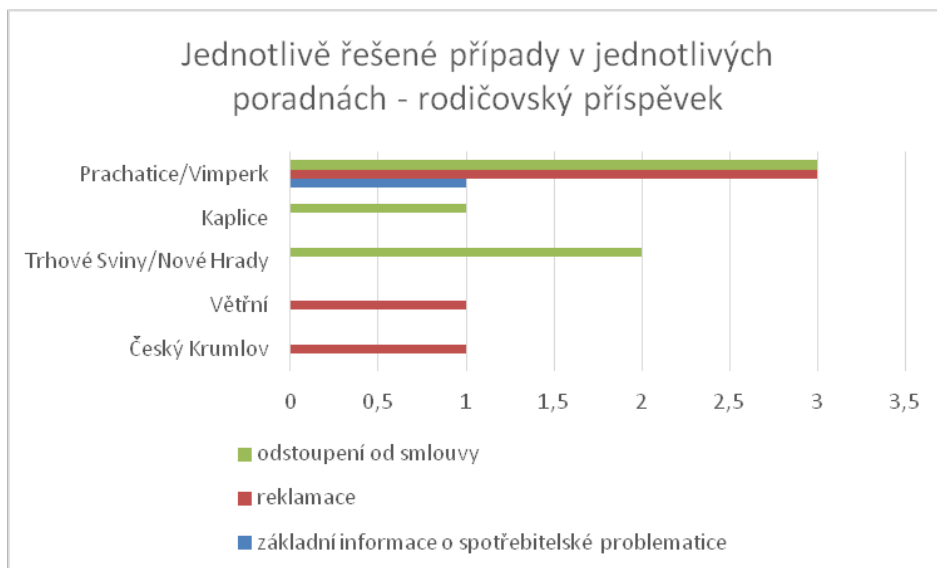
Graf 17 – jednotlivě řešené případy v jednotlivých poradnách – invalidní důchodci 2016

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

Následující grafy ukazují počty – poměry klientů, kteří v době, kdy vyhledali pomoc některé z poraden v rámci spotřebitelské problematiky, pobírali dávku státní sociální podpory – rodičovský příspěvek. Jednalo se o necelých 6% klientely, což odpovídá poměrům z minulých let (stejně jako v minulosti byl největší počet z této cílové skupiny v Prachaticích (viz graf 18). Klientky se zajímali nejvíce o informace související s odstoupením od smlouvy (50%) – blíže viz graf 19.



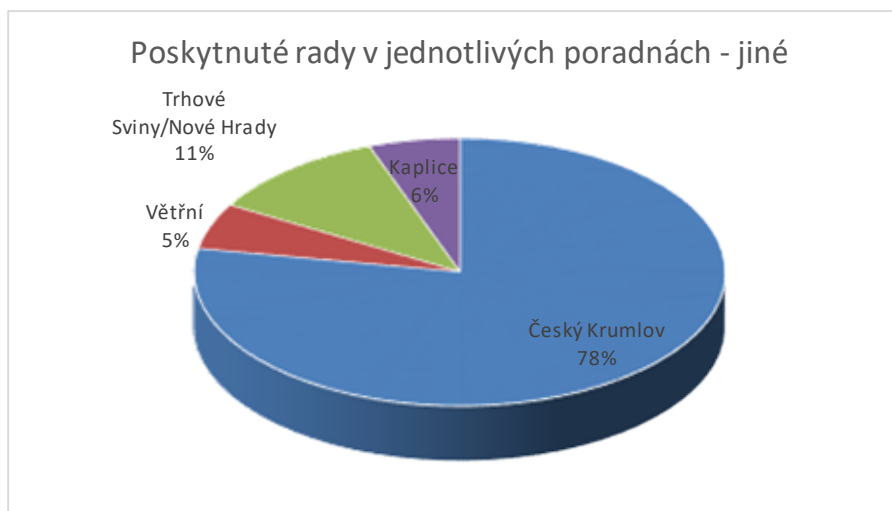
Graf 18 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – rodičovský příspěvek 2016



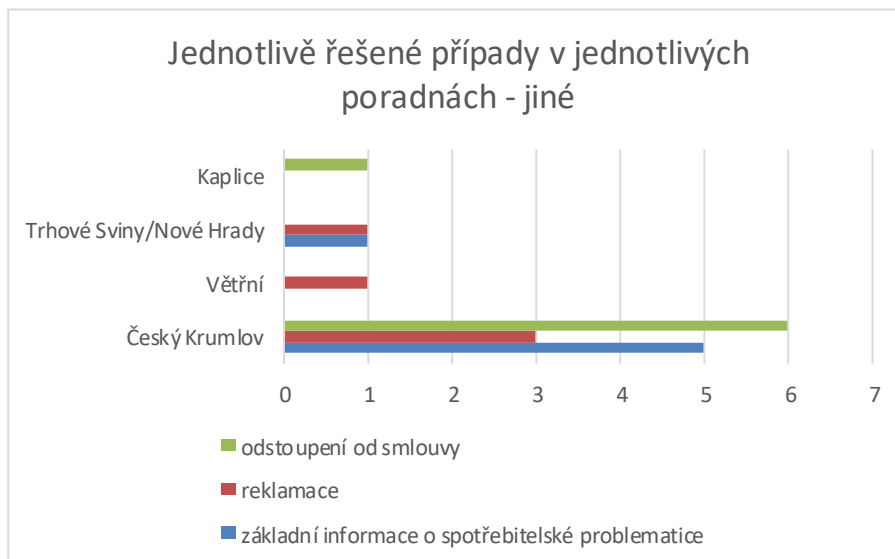
Graf 19 – jednotlivě řešené případy v jednotlivých poradnách – rodičovský příspěvek 2016

2.2.6 Klienti, kteří neuvedli sociální status

Následující grafy ukazují klienty, kteří neuvedli svůj sociální status. Jednalo se o 18 klientů (tj. 8,4%). Z toho 7 mužů a 11 žen. Zejména šlo o klienty, s nimiž byla intervence/rada řešena po telefonu nebo prostřednictvím anonymní webové poradny.



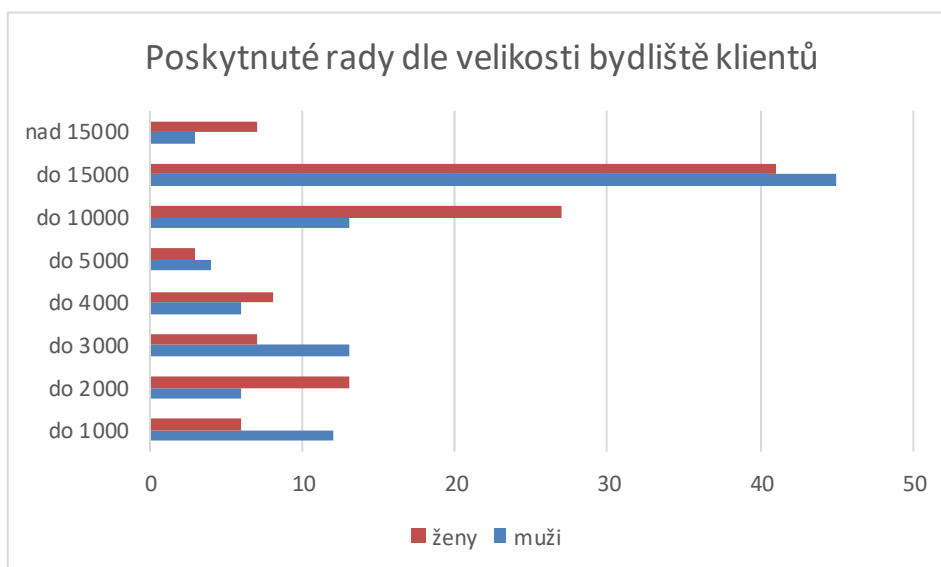
Graf 20 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – jiné 2016



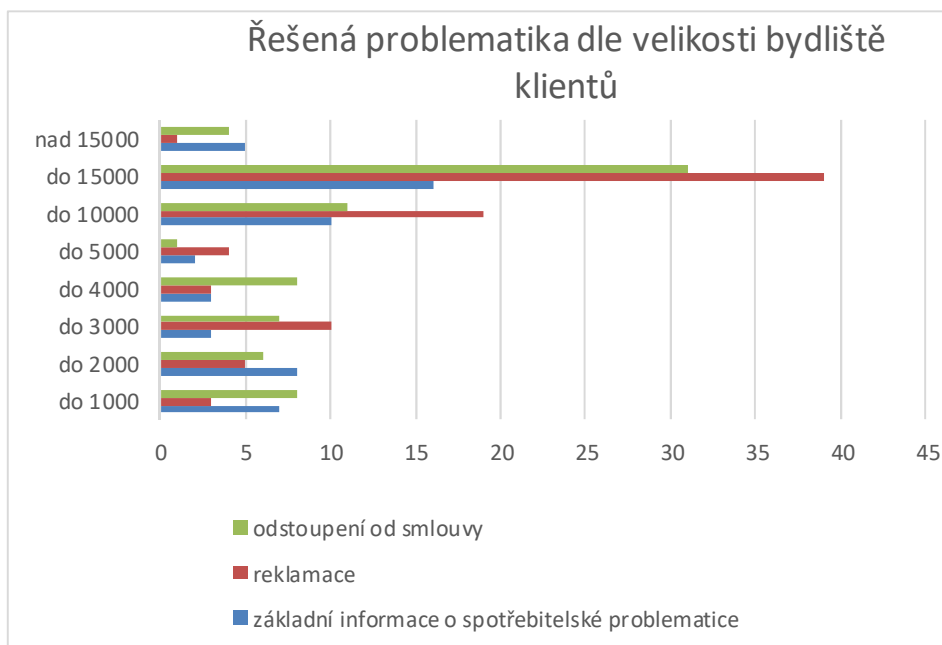
Graf 21 – jednotlivě řešené případy v jednotlivých poradnách – jiné 2016

2.3 Rozdělení poskytnutých rad dle velikosti bydliště

V rámci statistických údajů je dlouhodobě sledováno bydliště klientů v návaznosti na velikost obce/města (dle počtu obyvatel obce/města). Nejinak tomu bylo i v roce 2016. Celkový počet poskytnutých rad a informací pro klienty pocházejících z menších obcí (dlouhodobě sledováno stanoveným parametrem – obce do 4.000 obyvatel) byl 71, tj. 33%. To znamená, že přibližně každý třetí klient, který využil služby poraden, pocházel z menších obcí. V roce 2015 byl poměr klientů z menších obcí cca 25%. Projekt tak mj. splňuje jeden ze svých účelů – přiblížit služby i do vzdálenějších míst od větších měst regionu.



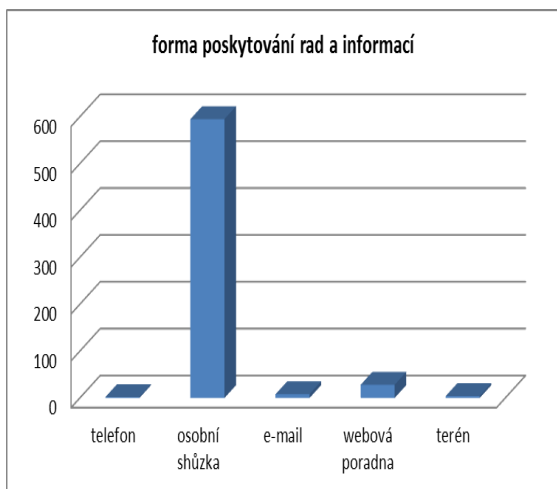
Graf 22 – poskytnuté rady dle velikosti bydliště klientů – 2016



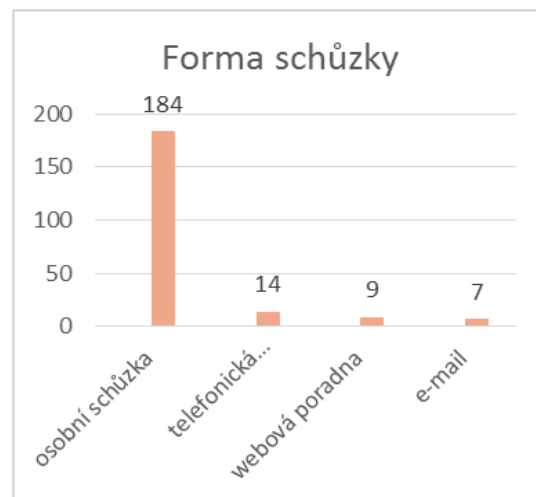
Graf 23 – řešená problematika dle velikosti bydliště klientů - 2016

2.4 Celkový počet poskytnutých rad

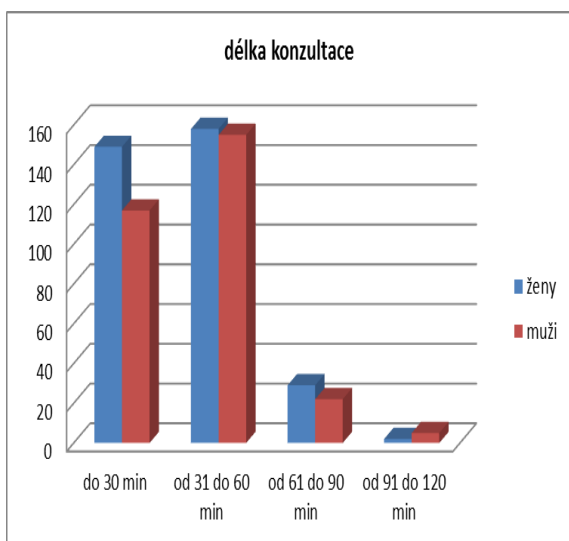
Následující grafy (24 až 26) na stránkách 19 a 20 ukazují počty a poměry poskytnutých rad, formu a délku konzultací. V naprosté většině se jednalo stejně jako v minulosti o konzultace osobní (viz graf 24a a 24b). Ty činily 86% ze všech konzultací, což odpovídá poměrům v minulých letech. V roce 2016 neproběhla žádná schůzka v terénu, neboť terénní forma služby je nabízena pouze v naprosto nezbytných případech (dříve část služby probíhala i v terénu, vždy se jednalo, ale o zcela zanedbatelné %). Grafy 25a a 25b mapují délku jednotlivých konzultací. Přestože se postupně drobně upravila metodika sledování tohoto ukazatele, i přiložené grafy zachycují trend, kdy narůstáv poradnách konzultací delších a klesá poměr konzultací kratších (do 20ti, 30ti minut). Zatímco v roce 2012 byl poměr konzultací trvajících do půl hodiny a ty delší, než půlhodinové téměř srovnatelný, v roce 2016 konzultace/intervence delší jednoznačně převažují (viz graf 25b). Co se týče průměru délky konzultace dle řešeného tématu, zachycuje tyto graf 26b. Pro zajímavost je přiložen i graf z roku 2012 (graf 26a), i tyto grafy potvrzují trend zvyšující se délky, potřeby delších intervencí.



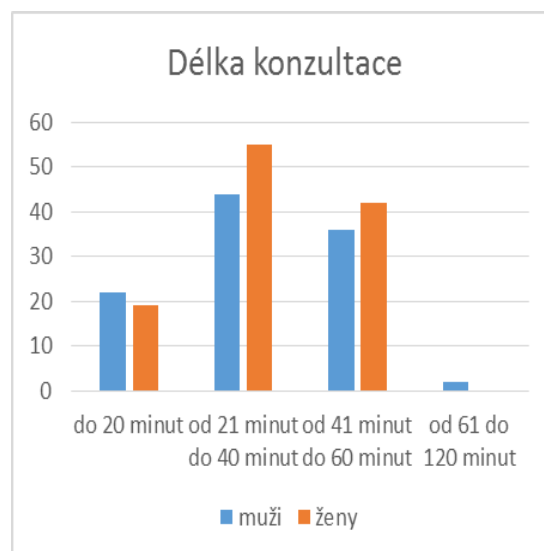
Graf 24a – forma schůzky 2012



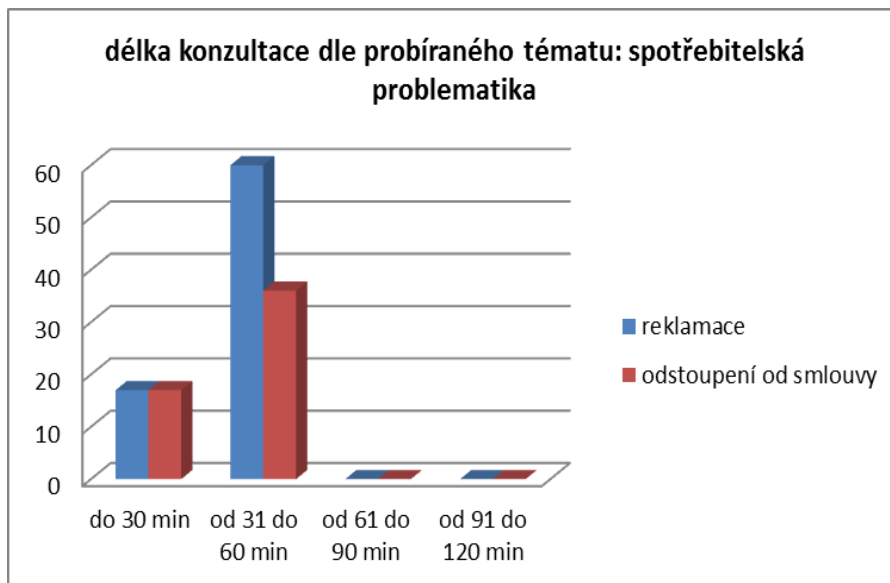
Graf 24b – forma schůzky 2016



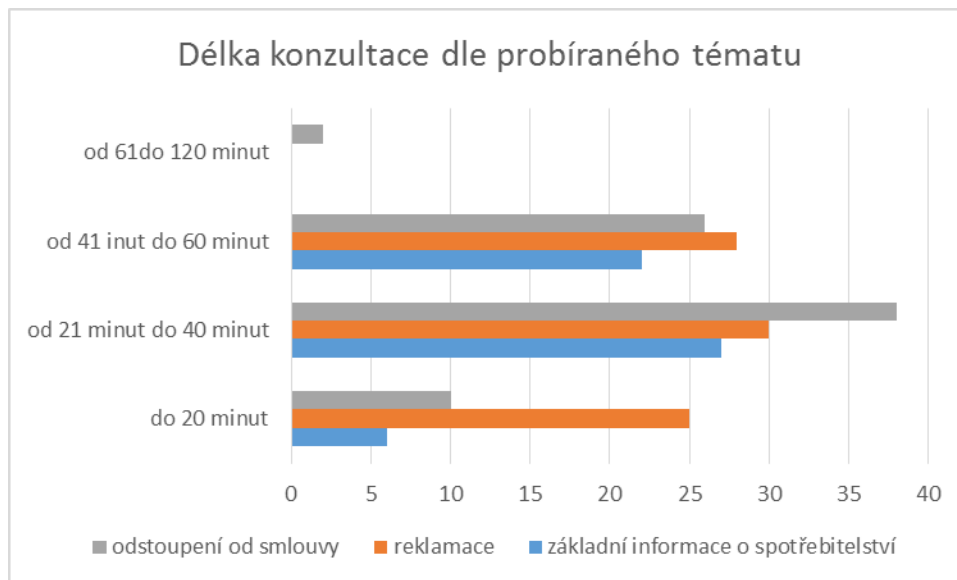
Graf 25a – délka konzultace 2012



Graf 25b – délka konzultace 2016



Graf 26a – délka konzultace dle probíraného tématu 2012



Graf 26b – délka konzultace dle probíraného tématu 2016

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

Původně byla předpokládána v rámci projektu realizace minimálně 10ti akcí, nakonec bylo realizováno akcí 13. **Informačně vzdělávacích akcí se celkem zúčastnilo 308 osob.** Akcí pro seniory a širokou veřejnost se zúčastnilo 96 osob (akce byly realizovány na Českokrumlovsku, Kaplicku a Prachaticku – 6x), žáků a studentů škol se zúčastnilo celkem 119 (akce byly realizovány zejména na Prachaticku – 5x), pacientů Psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře se zúčastnilo celkem 93 (2 akce). Akce se tematicky věnovali zejména novinkám, změn v legislativě ve spotřebitelské problematice, současně jsme opět na základě dotazů hlavně seniorů řešili ochranu spotřebitele před nekalými praktikami podomních obchodníků. Ve školách bylo v roce 2016 stěžejním tématem nakupování v online obchodech a uzavírání smluv před internet, u žáků ZŠ jsme se věnovali i problematice instalování her do chytrých telefonů. Po domluvě s terapeuty psychiatrické léčebny byly tyto akce zacíleny na finanční gramotnost v návaznosti na dluhovou problematiku pacientů před ukončením léčby. Akce jsou dlouhodobě vítanou podpůrnou aktivitou v oblasti ochrany spotřebitele a zvyšování finanční gramotnosti. Obdobně jako v minulých letech docházelo k tomu, že někteří z účastníků informačně-vzdělávacích akcí se následně obrátili na jednu z poraden projektu.

Přehled akcí realizovaných v rámci projektu v roce 2016:

Akce pro seniory a širší veřejnost:

- 17. 3. 2016, Restaurace Lesanka, třída Míru 302, Vyšší Brod, Klub seniorů, téma - spotřebitelské akce a změny v odebírání služeb (elektrická energie, plyn, zdravotní pojištění)
- 8. 6. 2016, Dům dětí a mládeže Kaplice, Klub seniorů, Omlenická 436, Kaplice, téma - spotřebitelské akce a změny v odebírání služeb (elektrická energie, plyn, zdravotní pojištění)
- 4. 10. 2016, Vodňany, kavárna Colombína, Zeyerovy sady 963, Vodňany, senioři široká veřejnost, téma jak nenaletět podvodníkům (ochrana spotřebitele a finanční problematika)
- 1. 11. 2016, Volary, hotel Bobík, Náměstí 325, Volary, senioři a široká veřejnost, téma - jak nenaletět podvodníkům (ochrana spotřebitele a finanční problematika)
- 4. 11. 2016 Prachatice, Zlatá stezka 145 Prachatice, senioři a široká veřejnost, téma - jak nenaletět podvodníkům (ochrana spotřebitele a finanční problematika),
- 5. 12. 2016, Infosenior Český Krumlov, 5. května 251 Český Krumlov, téma - předvánoční nákupy a reklamace, intriky prodávajících

Akce pro školy

- 7. 9. 2016 Prachatice, Zlatá stezka 145 Prachatice, ZŠ Zlatá stezka Prachatice, téma - jak nenaletět podvodníkům (spotřebitelské rady, nakupování online)
- 15. 9. 2016 Prachatice, Zlatá stezka 145 Prachatice, ZŠ Truhlářská 19, Karlovy Vary, téma - jak nenaletět podvodníkům (spotřebitelské rady hlavně nakupování online, uzavírání smluv mimo kamenné obchody)
- 21. 10. Prachatice, Zlatá stezka 145 Prachatice, VOŠ sociální a Střední pedagogická škola Prachatice, téma - jak nenaletět podvodníkům (spotřebitelské rady nakupování online, uzavírání smluv mimo kamenné obchody)
- 17. 12. 2016 Prachatice, Zlatá stezka 145 Prachatice, ZŠ Zlatá stezka Prachatice, téma - jak nenaletět podvodníkům (spotřebitelské rady, nakupování online, uzavírání smluv mimo kamenné obchody)

- 18. 12. 2016 Prachatice, Zlatá stezka 145 Prachatice, ZŠ Zlatá stezka Prachatice, téma - jak nenaletět podvodníkům (spotřebitelské rady, nakupování online, uzavírání smluv mimo kamenné obchody)

Akce pro pacienty Psychiatrické léčebny Červený Dvůr

- 23. 5. 2016 Červený Dvůr, Psychiatrická léčebna Červený Dvůr, Červený Dvůr 1, Český Krumlov, téma - novinky ve spotřebitelské tematice (hlavně z hlediska ochrany spotřebitele) a jak řešit své spotřebitelské závazky
- 27. 6. 2016, Červený Dvůr, Psychiatrická léčebna Červený Dvůr, Červený Dvůr 1, Český Krumlov, téma - novinky ve spotřebitelské tematice (hlavně z hlediska ochrany spotřebitele) a jak řešit své spotřebitelské závazky/insolvence

4. ZÁVĚR - SHRNU TÍ

Na poradny se i v roce 2016 obracela řada klientů, kteří se potýkají s problémy v oblasti spotřebitelské – zejména se jedná o problematiku reklamací a odstoupení od smlouvy. Celkový počet intervencí se spotřebitelskou tematikou byl v roce 2016: 214. V oblasti spotřebitelství se jedná o počet o něco větší než v předcházejícím roce (v širším projektu bylo v roce 2015 evidováno sice 652 intervencí, ale v oblasti spotřebitelského práva, reklamací apod. to bylo 160). 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. Poradny v rámci projektu fungují v příhraničních regionech Jihočeského kraje, pro mnohé z klientů by jinak byly obdobné poradenské služby nedostupné, či dostupné poměrně špatně. Jedním z cílů tohoto projektu je přiblížit poradenské služby právě občanům z odlehlejších částí regionů ČR, z nichž jsou centrální místa (obvykle krajská, někdy bývalá okresní města) s poradenskou činností poměrně špatně dostupná. To se týká právě předemtných regionů, kdy např. region Českokrumlovsko patří k největším v ČR svou rozlohou, zároveň ale s nízkou hustotou osídlení, množstvím malých obcí se špatnou dopravní dostupností. I proto nás těší trend, kdy se v poradnách zvyšuje podíl osob právě z menších obcí regionu (v roce 2016 se jednalo již o třetinu klientů – blíže viz např. graf 8 a komentář v kapitole 2.3 této evaluační zprávy. Z trendů, které můžeme vysledovat z dlouhodobějšího hlediska, rok 2016 potvrdil stále se zvyšující počet seniorů, kteří se na poradny obracejí (viz graf 14 a 15 a komentář v kapitole 2.2.3). Senioři tvořili v roce 2016 třetinu ze všech klientů poraden (34%). Zároveň je ale pozitivním zjištěním, že v poradně klesá počet seniorských klientů z předváděcích akcí. Ač nemůžeme tento údaj generalizovat a je potřeba počkat, zda se jedná o dlouhodobější trend, vnímáme tento trend jako vysoce pozitivní. Zároveň také klesá poměr lidí, kteří se na poradny obracejí s obecnými, základními dotazy ohledně spotřebitelské tematiky a zvyšuje se poměr klientely řešící (včas či dopředu) problémy spojené se spotřebitelstvím. Věříme, že k těmto uvedeným trendům vedle legislativních opatření, přispívá i dlouhodobá propagace a informačně vzdělávací akce v rámci projektu. Ostatně od roku 2012 již bylo v rámci projektu v regionech dopadu uskutečněno téměř 50 informačně

vzdělávacích akcí (pro seniory, žáky, studenty, širší spotřebitelskou veřejnost a specifické cílové skupiny, v našem případě pacienty psychiatrické léčebny) pro téměř 1300 účastníků. Těší nás také zpětná vazba, kterou od klientů máme – vracejí se do poradny s poděkováním, či doporučují poradnu svým známým. Projekt pokládáme za velmi přínosný a je velmi dobře, že se již jedná o projekt kontinuální. Doufáme, že budeme moci v dalších letech realizovat projekt nadále a přistoupit ke komplexnímu zhodnocení přínosu projektu a dopadů na spotřebitele v daných regionech z dlouhodobějšího hlediska. V tomto hodnocení bychom rádi v kontextu zhodnotili podrobněji všechny nastíněné trendy, které vyplývají z průběžného sběru dat a informací.

5. O REALIZÁTOROVI PROJEKTU

O obecně prospěšné společnosti ICOS Český Krumlov

ICOS Český Krumlov, o.p.s. funguje v Českém Krumlově od roku 2000. Od počátku své existence ICOS zaměřuje svou činnost k podpoře rozvoje regionu a komunitního života se zvláštním důrazem na oblast sociálních služeb. Prioritně se ICOS věnuje aktivitám v místě svého působení, v regionu Český Krumlov a Jihočeském kraji.

K dlouhodobým stěžejním aktivitám patří zejména:

- **Podpora rozvoje regionu a komunitního života** - zahrnuje informační a poradenské služby pro NNO a občany, provoz komunitního projektového centra (pomoc s tvorbou tuzemských i evropských grantových žádostí), podporu zapojování a participace občanů do dění ve své okolí (komunitní plánování, dobrovolnictví) či propagační aktivity s cílem zviditelňování role neziskových organizací v regionu.
- **Provoz sociálních a navazujících služeb.** Mezi služby v sociální oblasti patří zejména:
 - Bezplatná právní poradna (registrovaná služba dle zák. č. 108/2006 Sb., o soc. službách) – podrobněji viz níže.
 - Služba osobní asistence pro osoby se zdravotním postižením a seniory (registrovaná služba dle zák. č. 108/2006 Sb., o soc. službách).
 - Rodinné centrum Český Krumlov s širokou nabídkou služeb (hlídání dětí, vzdělávací, poradenské, volnočasové aktivity ad.).
 - Vzdělávací akce pro uživatele a poskytovatele sociálních služeb.
 - Dobrovolnické centrum Český Krumlov zajišťující řadu dobrovolnických programů v regionu a podporu dobrovolníků i organizací, které dobrovolníky využívají



- Agentura práce pro osoby se zdravotním postižením.
- Sociální aktivizace rodin v regionu Českokrumlovsko
- Probační program „Právo pro každý den“ pro mladistvé prvopachatele
- A další programy na podporu integrace osob s určitým znevýhodněním.

Kontakt:

ICOS Český Krumlov, o.p.s.
 ul. 5 května 251, 381 01 Český Krumlov
 Tel./fax: 380 712 202, e-mail: icos@krumlov.cz
www.icos.krumlov.cz

Bezplatná právní poradna ICOS

Bezplatná právní poradna funguje při ICOS Český Krumlov, o.p.s. od roku 2006, od roku 2007 jako služba registrovaná dle § 37 zák. č. 108/2006 Sb. o sociálních sužbách. **Cílem služby** je podpořit osoby v nepříznivé sociální situaci tak, aby mohly svou situaci řešit samy za pomoci odborného poradce, a to prostřednictvím rad, informací a případné další pomoci. Služba zahrnuje jak odborné sociální poradenství, tak právní poradenství, a to především v následujících oblastech: pracovního, občanského, spotřebitelského, rodinného, správního práva, sociálních systému, dluhů a financí a lidsko-právní oblasti. Tyto základní služby poskytované kontinuálně v poradně Českém Krumlově (ulice 5. května 251) jsou od počátku činnosti poradny doplňovány a rozšiřovány dle finančních možností poskytovatele o další nadstavbové aktivity, jejichž cílem je přispět k předcházení sociálního vyloučení či alespoň minimalizaci nežádoucích dopadů v konkrétních případech, kdy se obyvatelé regionu neobejdou bez odborné pomoci. V letech 2007 až 2010 zajišťovala poradna například zastupování klientů při řešení vytipovaných soudních sporů, průběžně pak poradna rozšiřovala své stabilně poskytované služby o terénní práci a informačně vzdělávací aktivity. Od roku 2011 poradna zřídila svá detašovaná pracoviště v Trhových Svinech, Nových Hradech, Kaplici a Větrní. V roce 2016 rozšířila poradna svou působnost o detašované pracoviště ve městě Vyšší Brod.



**Bezplatná
právní poradna**

Jak již bylo řečeno výše, poradna se postupně snaží čím dál více nejen poradenskou činností minimalizovat negativní dopady v konkrétních případech obyvatel regionu a kraje, ale svými nadstavbovými akcemi přispívat k předcházení problémů u lidí, které mohou vést k sociálnímu vyloučení. Mezi tyto aktivity patří i řada informačně vzdělávacích akcí s preventivním charakterem, které jsou realizovány pro nejrůznější cílové skupiny (např. akce pro seniory na téma ochrana spotřebitele či pro skupiny obyvatelstva ohrožených sociálním vyloučením ve vytipovaných lokalitách

Jihočeského kraje zaměřené na dluhovou problematiku, problematiku bydlení atp.). Záběr těchto preventivních aktivit pak průběžně doplňujeme a zaměřujeme i směrem k široké veřejnosti prostřednictvím letáků, informací v tištěném periodiku, který pravidelně vydává naše organizace, prostřednictvím výroby a distribuce dalších informačních materiálů. V neposlední řadě také poradna zajišťuje informačně vzdělávací akce pro organizace, které se věnují poradenské činnosti a práci s klienty ohroženými sociálním vyloučením.

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 ...
- **Spotřebitelská problematika:** odstoupení od smlouvy, reklamace, ...
- **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.

Právní poradna v Českém Krumlově funguje v sídle ICOS Český Krumlov, o.p.s. ul. 5. května 251, 381 01 Český Krumlov (2. patro), ve Větrní (Šumavská 1), v Kaplici (Náměstí 70), v Trhových Svinech (Žižkovo náměstí 40, k 1.12.2016 Nábřeží Svatopluka Čecha 664) v Nových Hradech (Náměstí Republiky 43), a od září 2016 ve městě Vyšší Brod (K Vltavě 380).

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

www.icos.krumlov.cz, www.poradna.krumlov.cz

6. SEZNAM VYOBRAZENÝCH GRAFŮ

- Graf 1 – jednorázové konzultace muži 2016
- Graf 2 – opakované konzultace muži 2016
- Graf 3 – jednotlivé okruhy poskytnutých rad – muži 2016
- Graf 4 - jednorázové konzultace – ženy 2016
- Graf 5 – opakované konzultace – ženy 2016
- Graf 6 – jednotlivé okruhy poskytnutých rad – ženy 2016
- Graf 7 – status muži-ženy 2016
- Graf 8 – celkový počet intervencí dle sociálního statusu 2016
- Graf 9 – celkový počet intervencí dle sociálního statusu 2016
- Graf 10 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – zaměstnaní kl. 2016
- Graf 11 – jednotlivě řešené případy v jednotlivých poradnách – zaměstnaní kl. 2016
- Graf 12 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – nezaměstnaní kl. 2016
- Graf 13 – jednotlivě řešené případy v jednotlivých poradnách – nezaměstnaní kl. 2016
- Graf 14 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – senioři 2016
- Graf 15 – jednotlivě řešené případy v jednotlivých poradnách – senioři 2016
- Graf 16 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – invalidní důchodci 2016
- Graf 17 – jednotlivě řešené případy v jednotlivých poradnách – invalidní důchodci 2016
- Graf 18 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – rodičovský příspěvek 2016
- Graf 19 – jednotlivě řešené případy v jednotlivých poradnách – rodičovský příspěvek 2016
- Graf 20 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – jiné 2016
- Graf 21 – jednotlivě řešené případy v jednotlivých poradnách – jiné 2016
- Graf 22 – poskytnuté rady dle velikosti bydliště klientů – 2016
- Graf 23 – řešená problematika dle velikosti bydliště klientů - 2016
- Graf 24a – forma schůzky 2012; Graf 24b – forma schůzky 2016
- Graf 25a – délka konzultace 2012; Graf 25b – délka konzultace 2016
- Graf 26a – délka konzultace dle probíraného tématu 2012; Graf 26b – délka konzultace dle probíraného tématu 2016

Zpracoval:
Mgr. Irena Šimečková a Bc. Tereza Valachová, sociální pracovníci poradny, Tomáš Zunt, ředitel ICOS Český
Krumlov, o.p.s.

Realizováno v rámci projektu „Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2016“.
Projekt je realizován s finanční podporou Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.