



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

ROZŠÍŘENÍ SLUŽEB BEZPLATNÉ PRÁVNÍ PORADNY V REGIONU TRHOVÉ SVINY

EVALUACE PROJEKTU

Projekt „Rozšíření služeb Bezplatné právní poradny v regionu Trhové Sviny“ byl realizován v období duben 2018 až březen 2021 obecně prospěšnou společností ICOS Český Krumlov a byl spolufinancován z evropských fondů, OPZ.

Č.p. CZ.03.2.65/0.0/0.0/16_047/0007288

Tato Evaluační zpráva byla zpracována ke konci projektu „Rozšíření služeb Bezplatné právní poradny v regionu Trhové Sviny“ (spolufinancováno OPZ, registrační číslo CZ.03.2.65/0.0/0.0/16_047/0007288). Cílem projektu bylo rozšířit služby sociální služby Bezplatné právní poradny (odborné sociální poradenství) pro občany obcí MAS Sdružení Růže (tj. celkem 26 obcí, z toho 16 obcí z ORP T. Sviny, 5 z ORP Kaplice, 4 z ORP Č. Budějovice a 1 z ORP Č. Krumlov). Poradna funguje pod obecně prospěšnou společností ICOS Český Krumlov již od roku 2005, postupně ve všech uvedených regionech, od roku 2011 také přímo v regionu Trhosvinensko (pobočka v Trhových Svinech a Nových Hradech), a to před zahájením projektu jeden den v týdnu 8 hodin. Tento rozsah služby byl však zcela nedostatečný, pro objednané klienty byly nezdědka čekací lhůty příliš dlouhé, jiná obdobná služba není v regionu dostupná ... Poradna zajišťuje lidem, kteří se mohou dostat a dostávají do tíživé životní situace potřebnou poradenskou pomoc. Do tíživé situace se může dostat téměř každý (např. z důvodu dluhů, ztráty zaměstnání, bydlení, podepsání nevýhodných smluv), a to ať už jde o lidi mladé či starší, zaměstnané, seniory, invalidní důchodce, samozivitelky... Území MAS se navíc vyznačuje charakteristikami jako je poměrně nízká hustota osídlení, množství malých od center odloučených lokalit. Nemají-li se tito lidé kam obrátit, nezdědka své problémy řeší pozdě či dokonce řešit nemohou (ať už z důvodu nízkého právního povědomí či nedostatku finančních prostředků na jinou, např. advokátní pomoc) a jejich problémy se prohlubují, což má negativní důsledky i na komunitu jako takovou.

Cílem projektu tak bylo zajistit zlepšení dostupnosti služby a rozšířit provozní dobu poboček v regionu o další 1 den v týdnu o 8 hodin., na celkem tedy na 16 hodin 2 dny v týdnu. Projekt probíhal od dubna 2018 do konce března 2021. A tato Evaluační zpráva přináší na dalších stránkách základní informace o projektu, jeho výstupech a přínosech pro region a obyvatele regionu.



OBSAH	Str.
1. O projektu – základní údaje, cíle, aktivity	3
2. Výstupy projektu a naplnění cílů projektu	4
3. Srovnávací údaje před realizací a v době realizace	6
3.1 Klienti dle místa bydliště z obcí před realizací projektu a po	6
3.2 Počty klientů využívající služby poradny před a po	7
3.3 Poskytnuté intervence před a po	8
3.4 Počet hodin přímé práce před a po	9
4. Další vybrané statistické údaje	10
4.1 Klienti poradny dle pohlaví – muži/ženy	10
4.2 Podíl řešených témat v poradně	11
4.3 Klienti poradny dle sociálního statusu	12
4.4 Vývoj počtu klientů dle velikosti místa bydliště	13
5. Hodnocení služby v rámci projektu z pohledu klientů	14
6. Závěr - shrnutí	16
7. O Realizátorovi projektu	17
8. Seznam vyobrazených grafů	19

1. O projektu – základní údaje, cíle, aktivity

Identifikace projektu:

Název projektu: Rozšíření služeb Bezplatné právní poradny v regionu Trhové Sviny

Podpořeno: prostřednictvím MAS Sdružení Růže a MPSV ČR z Operačního programu Zaměstnanost (OPZ).

Registrační číslo projektu: CZ.03.2.65/0.0/0.0/16_047/0007288

Plánovaný rozpočet: 476 462,50 Kč

Doba realizace: IV. 2018 až III. 2021

Role ICOS Český Krumlov, o.p.s.: příjemce a realizátor služby/projektu

Cíl projektu

Cílem projektu bylo zajistit/rozšířit služby Bezplatné právní poradny pro občany obcí MAS Sdružení Růže. Bezplatná právní poradna (v roce 2019 přejmenována na Bezplatnou poradnu mezi paragrafy) je sociální služba (dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., registrována a poskytována jako odborné sociální poradenství). Poradna funguje pod neziskovou organizací ICOS Český Krumlov, o.p.s. již od roku 2006. Od roku 2011 má také jednu ze svých poboček v regionu Trhosvinensko, nicméně v rozsahu pouze 1 den v týdnu (8 hodin). Tento rozsah služby byl však zcela nedostatečný, pro objednané klienty byly nezdědky čekací lhůty příliš dlouhé, některým zájemcům komplikovalo využití služeb poradny, která je otevřena jen jeden den v týdnu, a jiná obdobná služba nebyla a není v regionu dostupná.

V rámci tohoto projektu jsme tedy od dubna 2018 rozšířili službu v regionu o další 1 den v týdnu (dalších 8 h) tak, aby byla služba lépe dostupná pro občany z obcí MAS.

Cílová skupina projektu, komu je služba určena:

Cílovou skupinu tvoří a tvořily osoby sociálně vyloučené nebo osoby sociálním vyloučením ohrožené, a to z území - obcí MAS Sdružení Růže (tj. celkem 26 obcí, z toho 16 obcí z ORP T. Sviny, 5 z ORP Kaplice, 4 z ORP Č. Budějovice a 1 z ORP Č. Krumlov). Cílová skupina odpovídá cílové skupině sociální služby (Bezplatné právní poradenství - odborné sociální poradenství): osoby v nepříznivé sociální situaci (např. z finančních, zdrav., sociálních důvodů) a zahrnuje v sobě i osoby ohrožené předlužeností, osoby se zdravotním aj. postižením či osoby žijící v soc. vyloučených lokalitách. Jedná se převážně o osoby v krizi, seniory, osoby ve finanční tísní, pobírající sociální dávky, příslušníky menšin, matky samoživitelky, nezaměstnané.

Aktivity projektu:

Stěžejní aktivitou projektu bylo zajištění provozu pobočky poradny ve spádové oblasti regionu, konkrétně ve městě Trhové Sviny a Nové Hrady. Zde pobočka poradny již jeden den v týdnu

v prostorách zapůjčených městy Trhové Sviny a Nové Hrady fungovala od roku 2011. A to tak, že vždy ve středu ve městě Trhové Sviny, s výjimkou třetí středy v měsíci, kdy byla pobočka otevřena v Nových Hradech. V rámci projektu ke středě (8 hodin) přibýlo ještě dalších 8 hodin v pondělí. Doprovodnou aktivitou pak bylo zajistit/podpořit z projektu průběžné vzdělávání klíčového pracovníka poradny, zajistit základní technické vybavení pro chod poradny. A součástí bylo také na závěr projektu shrnout zásadní údaje do evaluační zprávy.

Projekt z hlediska indikátorů:

- Navýšení kapacity služby – pobočky – tj. otevření dalšího dne na pobočce (8h)
- Počet nově podpořených (jedinečných) osob v provozních dobách rozšířené pobočky

Stanovené podcíle projektu:

- Výrazné navýšení počtu klientů i intervencí v poradně v regionu
- Navýšení počtu klientů ze vzdálenějších obcí regionu, z obcí, z nichž se dosud lidé na poradnu neobraceli
- Zajištění udržitelnosti služby i po ukončení projektu

2. Výstupy projektu a naplnění cílů projektu

Projekt probíhal od počátku zcela bezproblémově. Od dubna 2018 rozšířila poradna své služby v regionu o 1 den v týdnu (8 h), tj. na celkových 16 h týdně. Postupně byl také bezevýtku plněn původní plán/předpoklad nárůstu zcela nových klientů (jen v rámci projektu jsme očekávali 380 nových klientů za 36 měsíců trvání projektu – tj. od dubna 2018 do konce března 2021). V druhé polovině projektu (od pol. března 2020) však do projektu výrazně zasáhla pandemie koronaviru, kdy byl v ČR vyhlášen nouzový stav, omezen pohyb osob a řada dalších opatření, která až na dočasná uvolnění platila v nejrůznější podobě až do konce trvání projektu, který končil posledního března 2021. Poradna a její služby však po většinu doby fungovala i nadále, pouze za zpřísněných hygienických podmínek a opatření, v situaci, kdy nebylo možné zajistit službu osobně přímo na pobočce (z důvodu ochrany zdraví či z důvodu, kdy byl kvůli pandemii dočasně uzavřen či omezen chod MěÚ, kde poradna sídlí), fungovala poradna telefonicky, na e-mailu... Přesto samozřejmě a zcela logicky došlo za poslední rok, kdy přetrvávala pandemie koronaviru a s ním spojená opatření k propadu očekávaného počtu klientů. Přes tato omezení, jak vyplývá i z údajů v této evaluaci, však projekt jednoznačně ve všech stanovených cílech prokázal a naplnil veškerá stanovená očekávání a cíle, samozřejmě s dovětkem, že celkový počet zcela nových klientů byl díky poslednímu roku o něco menší než původní předpoklad. Celkově však poradna i její kapacita byla naplněna, počet klientů i intervencí výrazně narostl, poradna také nově poskytla v rámci projektu své služby klientům z velkého množství obcí, z nichž do doby realizace projektu nebyl v posledních třech mapovaných letech před zahájením projektu, v poradně nikdo.

Souhrnné údaje – výstupy projektu s ohledem na indikátory a stanovené cíle:

Projekt z hlediska indikátorů:

- Plán: Navýšení kapacity služby – pobočky – tj. otevření dalšího dne na pobočce (8h):
 - **Skutečnost: pobočka poradny byla rozšířena o 8 hodin týdně od počátku projektu (tj. od dubna 2018) po celou dobu trvání s výše uvedenými drobnými omezeními v posledním roce realizace (tj. do konce března 2021).**
- Plán: Počet nově podpořených (jedinečných) osob v provozních dobách rozšířené pobočky
 - **Skutečnost: celkem v rámci projektu poskytla pobočka své služby jen v nově otevřené provozní době 266 novým klientům, s nimiž bylo vedeno 504 schůzek/intervencí**

Stanovené podcíle projektu:

- Plán: Výrazné navýšení počtu klientů i intervencí v poradně v regionu
 - **Skutečnost: celkově došlo k výraznému navýšení počtu klientů i intervencí v porovnání s dobou před realizací projektu** (například v roce 2017 bylo v poradnách v Trhových Svinech a Nových Hradech evidováno celkem 184 klientů při 280ti intervencích, v roce 2019 to bylo celkově již 285 klientů při 408ti intervencích).
- Plán: Navýšení počtu klientů ze vzdálenějších obcí regionu, z obcí, z nichž se dosud lidé na poradnu neobraceli
 - **Skutečnost: celkově došlo k výraznému navýšení klientů z obcí v regionu, z nichž do doby před projektem služby poradny nikdo nevyužil** (v období let 2015 až 2017, tedy doby před rozšířením pobočky v rámci projektu byly v poradnách v Trhových Svinech a Nových Hradech evidováni klienti z celkem 17ti obcí regionu, na konci projektu to byly klienti již z 35 obcí regionu).
- Zajištění udržitelnosti služby i po ukončení projektu
 - **Skutečnost: projekt byl úspěšně dokončen k 31. 3. 2021, chod pobočky však bude kontinuálně pokračovat**, neb rozšíření 8 hodin v projektu bylo v plném rozsahu zařazeno do tzv. základní sítě sociálních služeb v Jihočeském kraji s platností od 1. 4. 2021 a nic tedy nebrání tomu, aby služby rozšířené v rámci projektu nadále v plném rozsahu fungovaly i dále.

Podrobněji ke statistice projektu vč. srovnání s obdobím před realizací projektu dále v kapitolách 3 a 4. této evaluační zprávy.

Dále v rámci projektu absolvoval klíčový pracovník poradny v souladu s předpokladem 3 MPSV akreditované kurzy pro upevnění znalostí potřebných v poradně, byly vydávány a distribuovány letáčky ke službě, výstupy v médiích či zřízena podsekcce webových stránek se základními údaji o projektu na webu ICOS (<http://icos.krumlov.cz/w/rozsireni-sluzeb-bezplatne-pravni-poradny-na-trhosvinensku-895/>)

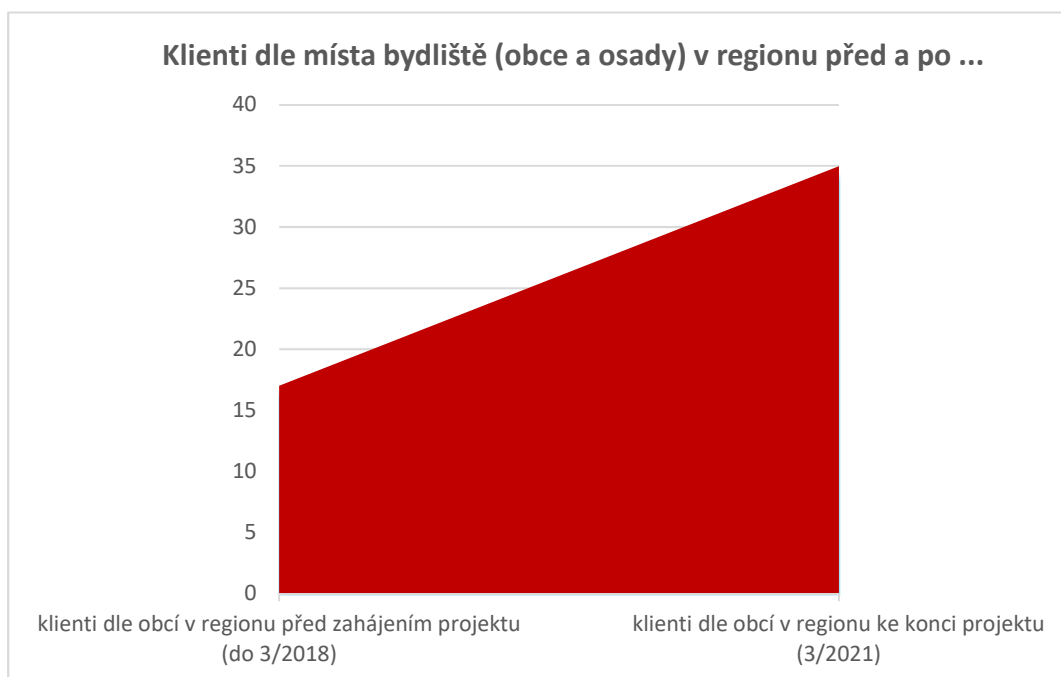
3. Srovnávací údaje před realizací projektu a v době realizace

Záměrem projektu bylo rozšířit kapacitu služby Bezplatné poradny v regionu Trhosvinensko a tím zlepšit dostupnost této služby pro občany regionu. V této kapitole uvádíme několik srovnávacích údajů, které vycházejí z dat před zahájením projektu (tedy v období před rokem 2018) v porovnání s údaji a daty zaznamenané v rámci projektu.

3.1 Klienti dle místa bydliště z obcí regionu před a po...

Před začátkem projektu bylo v pobočce poradny v Trhových Svinech a Nových Hradech byly poskytovány služby poradny v průměru 193 klientům ročně, kteří měli bydliště v 17ti obcích (včetně osad) regionu (údaje jsou za období tří let před zahájením realizace projektu – tj. za období let 2015 až 2017). Na konci projektu (údaje ke konci roku 2020) byly již poskytnuty služby poradny klientům z 35 obcí (a osad) regionu, tj. z 18 ti obcí či osad, jejichž občané, lidé z cílové skupiny před zahájením projektu služby poraden dosud nevyužili. Rozšíření provozní doby z 8 h na 16 hodin týdně tedy jednoznačně přispělo k tomu, že služba byla dostupnější a daleko více využívaná i lidmi z obcí a lokalit, které dosud služby poradny, které mají za cíl předcházet či alespoň minimalizovat riziko sociálního vyloučení osob, nevyužívali.

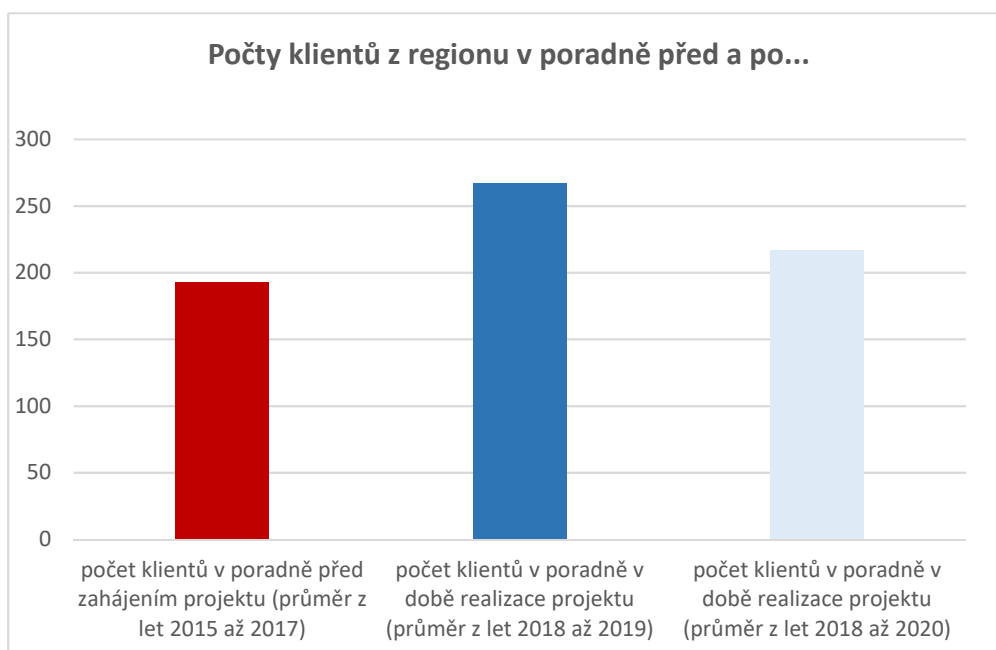
Graf č. 1



3.2 Počty klientů využívající služby poradny před a po....

V letech 2015 až 2017 bylo v průměru obslouženo v poradně v regionu 193 klientů ze 17ti obcí regionu. Jak ukazuje graf níže nárůst z 8 hodin na 16 hodin týdně v rámci projektu sice neznamenal 100% nárůst klientů, ale to ani nebylo možné očekávat. Do doby před projektem, kdy byl provoz poradny v regionu omezen na 8 h týdně docházelo nezdědka k dlouhým čekacím lhůtám a v poradně byl v mnoha měsících značný přetlak klientů a zájemců o službu, kteří sice obslouženi byli, ale zdaleka ne vždy bez delší čekací lhůty. Očekávali jsme tedy rozšířením poradny zejména zlepšení přístupu ke službě, zároveň, ale samozřejmě i nárůst počtu klientů, kterým bude služba poskytnuta. Do období projektu však od března 2020 zasáhla pandemie koronaviru, která samozřejmě měla výrazný vliv na celou společnost i chod poradny až do konce projektu (nouzové stavy, omezení pohybu i služeb atd., obavy lidí z nákazy, dočasně uzavření či omezení MěÚ, kde poradna sídlí apod.) a která samozřejmě měla také za následek výrazně snížený počet klientů, kteří se na poradnu v této době obraceli nebo obrátit mohli. Graf proto ukazuje srovnání s obdobím před projektem (2015 až 2017) s údaji za první dva roky (2018 až 2019), kdy docházelo k postupnému a poměrně enormnímu nárůstu klientů díky rozšíření pobočky v regionu (v roce 2018 to bylo 248 klientů, **v roce 2019 již 285 klientů, tedy v roce 2019 téměř 50% nárůst oproti době před projektem**). V dalším období došlo z důvodu pandemie samozřejmě k výraznému poklesu (118 klientů za rok 2020), proto jsou údaje za celé období projektu (2018 až 2020) zkrácené a z hlediska přínosu projektu pokládáme za vypovídající tedy údaje pouze za rok 2018 až 2019) .

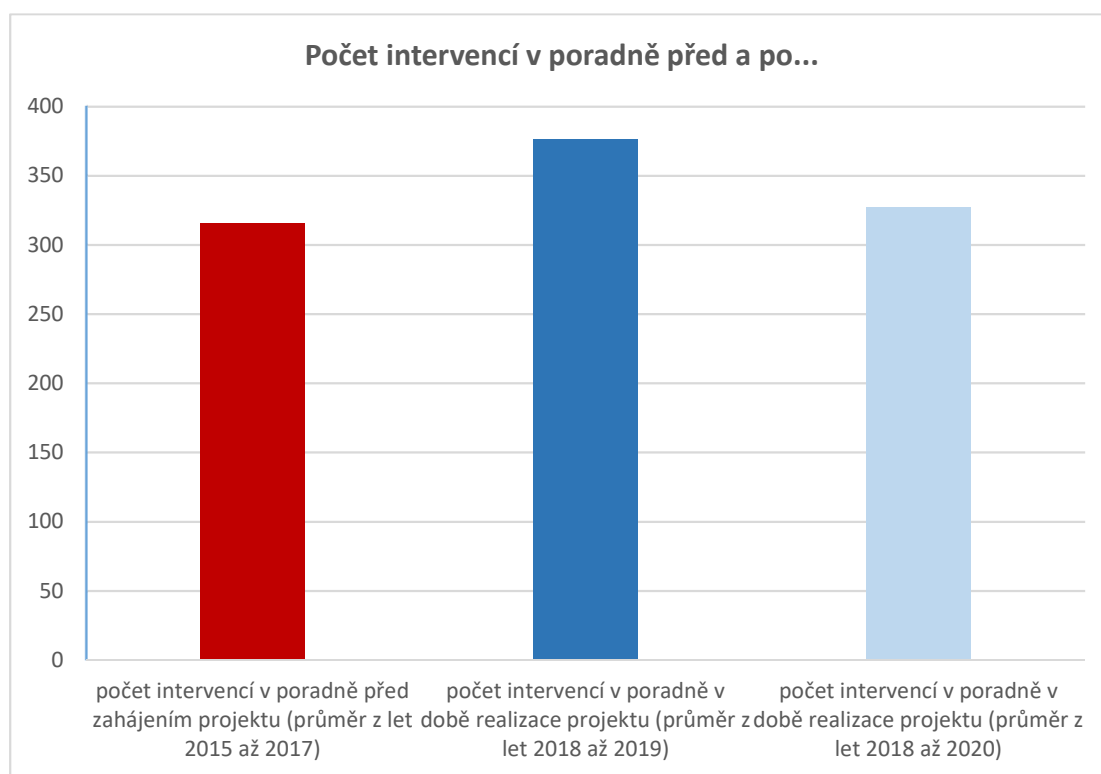
Graf č. 2



3.3 Poskytnuté intervence před a po

I tento graf ukazuje obdobně jako graf č. 2 na straně 7 srovnání za období před zahájením projektu (průměr z let 2015 až 2017) v porovnání za období z let 2018 až 2019, které je pro srovnání z důvodu pandemie koronaviru daleko více vypovídající, než porovnání s údaji za léta 2018 až 2020, které graf samozřejmě také zobrazuje (zdůvodnění pro toto porovnání je stejné jako u grafu č. – viz komentář na straně 7). I v počtu intervencí (většina je v poradně osobních – cca 80%, ostatní písemné, příp. telefonické) docházelo po zahájení projektu k postupnému a poměrně výraznému nárůstu poskytnutých intervencí. V roce 2018 to bylo 348, v roce 2019 již 403 intervencí, tedy viditelný nárůst oproti období před projektem (316 v průměru za roky 2015 až 2017). V roce 2020 samozřejmě došlo z důvodu pandemie k propadu intervencí (230 v roce 2020), nicméně v období zpracovávání této zprávy (duben 2021) už opět s postupně se zlepšující situací ohledně pandemie vrací „čísla“, tedy počty klientů i intervencí k „normálu“, do období před pandemií (tedy před rokem 2020).

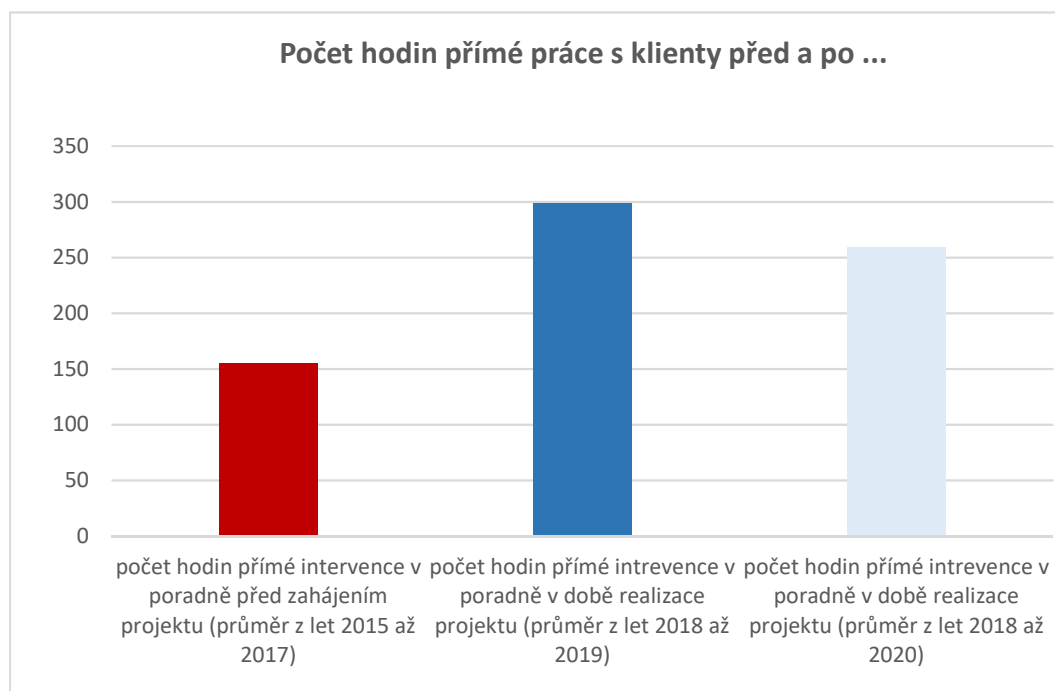
Graf č. 3



3.4 Počet hodin přímé práce před a po

I tento graf ukazuje obdobně jako grafy č. 2 a 3 na straně 7 a 8 srovnání za období před zahájením projektu (průměr z let 2015 až 2017) v porovnání za období z let 2018 až 2019, které je pro srovnání z důvodu pandemie koronaviru daleko více vypovídající, než porovnání s údaji za léta 2018 až 2020, které graf samozřejmě také zobrazuje (zdůvodnění pro toto porovnání je stejné jako u grafu č. – viz komentář na straně 7). I v počtu hodin, které věnovali pracovníci poradny přímé práci s klienty došlo po zahájení projektu k razantnímu nárůstu. Zatímco v letech 2015 až 2017 (tedy před zahájením projektu rozšiřující kapacitu služby) bylo v průměru v poradně v regionu poskytnuto 155 hodin přímo s klienty, v letech 2018 až 2019 to bylo již téměř jednou tolik. V roce 2020 samozřejmě došlo z důvodu pandemie k logickému propadu, nicméně i při započítání tohoto neobvyklého roku je v posledním sloupci znatelný značný nárůst počtu hodin přímé práce s klienty, který umožnilo rozšíření kapacity služby v rámci projektu.

Graf č. 4



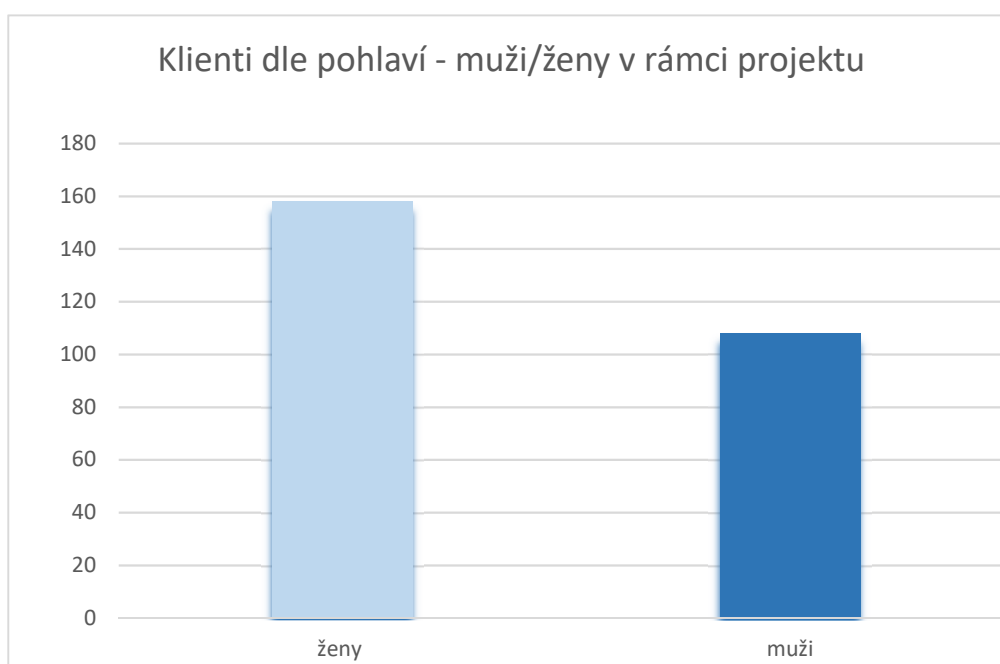
4. Další vybrané statistické údaje projektu

V rámci projektu jsme samozřejmě sbírali řadu údajů a dat, které jsme pak mohli porovnávat s údaji před obdobím rozšíření poradny, ty nejzásadnější, nejvíce vypovídající o změnách, které umožnilo rozšíření služeb poradny, uvádíme výše kapitole 3 této evaluace. V této kapitole pak uvádíme další ze statistických údajů projektu a i zde tyto porovnááme s obdobím před projektem.

4.1 Klienti dle pohlaví – muži/ženy

V rámci projektu (04/2017 až 03/2021) byly v rozšířené provozní době poskytnuty služby poradny celkem 266 osobám, 59% z nich tvořily ženy, což více méně odpovídá dlouhodobým statistikám v poradně, kde dlouhodobě tvoří ženy cca 55% procent z klientů poradny. Další grafy pak ukazují složení či vývoj klientů z hlediska sociálního statusu, věku, složení klientů z hlediska velikosti bydliště a samozřejmě i z hlediska řešených témat v poradně.

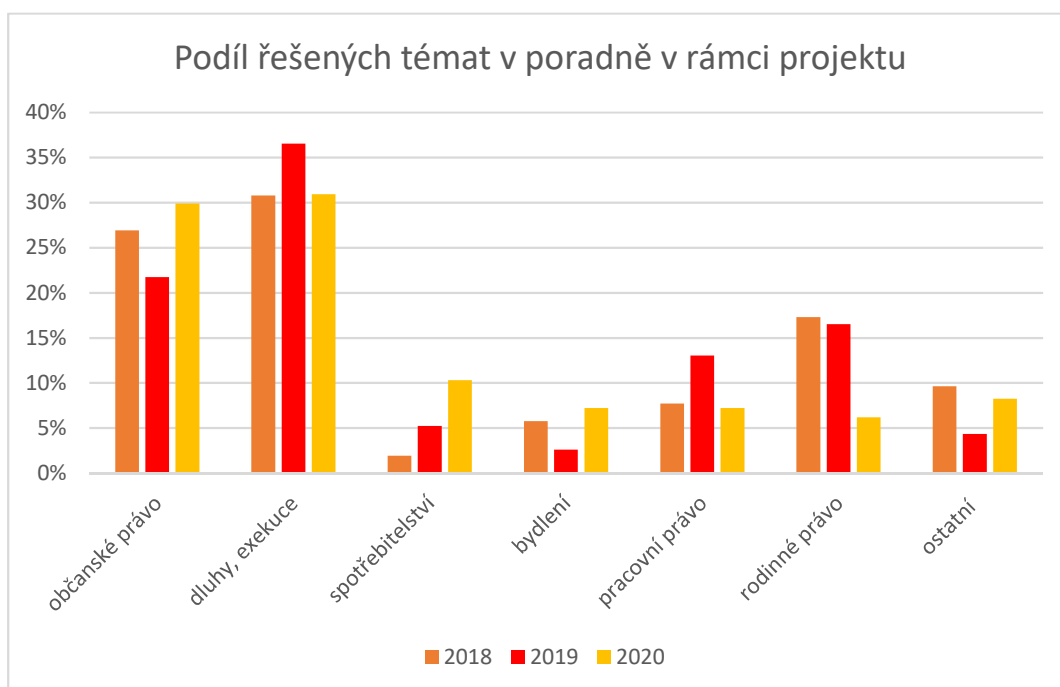
Graf č. 5



4.2 Podíl řešených témat v poradně v rámci projektu

Z dlouhodobého hlediska v posledních letech v poradně převažují dva okruhy řešených oblastí, a to problematika občanského práva (zahrnující širokou škálu oblastí týkající se bydlení, soužití, sousedských sporů apod.) a problematika spojená s dluhy, exekucemi apod. (Lidé s problémy s dluhy se samozřejmě mnohdy potýkají i s dalšími problémy). Tyto dvě oblasti tvoří dlouhodobě více než 50% řešených témat v poradně (např. v letech 2016 a 2017 před zahájením projektu na rozšíření služeb v regionu Trhosvinenska to bylo cca 25% připadající na občanské právo, a cca 30% na dluhovou problematiku. Právě nárůst dluhové problematiky a témat spojených s dluhy, exekucemi v poradně zaznamenáváme dlouhodobě, v posledních letech tvoří již více než třetinu všech klientských případů, řešených témat. A i projekt v regionu Trhosvinenska, jak ukazuje graf č. 6, tento trend potvrzuje. Dluhová problematika byla naprosto nejčastěji řešeným tématem klientů v poradně (a v průměru dosahovala třetiny ze všech řešených témat).

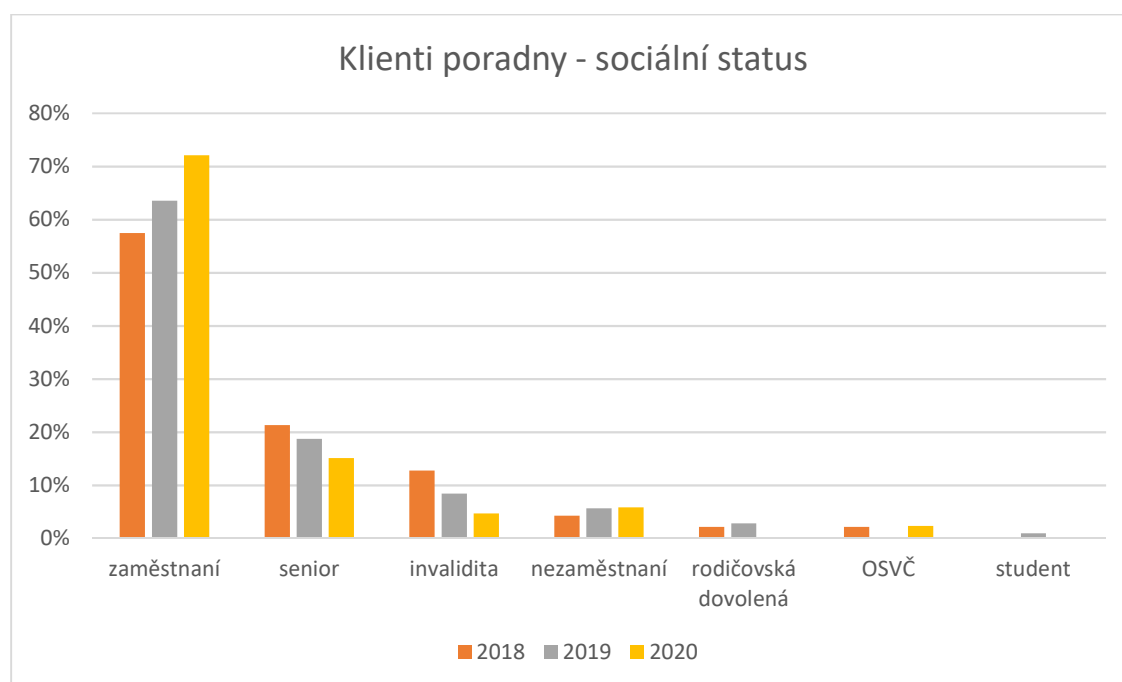
Graf č. 6



4.3 Klienti poradny dle sociálního statusu

Následující graf ukazuje složení klientely poradny v rámci projektu dle stanoveného/ mapovaného sociálního statusu. Například senioři tvoří v posledních letech na všech pobočkách téměř pětinu klientů, obdobně, i když o něco méně tomu bylo i v prvních dvou letech i v rámci projektu (cca 20%), nicméně od března 2020 došlo (zjevně zejména v důsledku pandemie) k úbytku seniorů, kteří využili služby poraden. **Graf č. 7 ukazuje právě u seniorů v roce 2020 (údaj zahrnuje období 01/2020 až 03/2021 – tedy až na první dva a půl měsíce právě období pandemie) pokles ve využívání služeb** (jistě ovlivněný tím, že senioři jsou v pandemii nejzranitelnější skupinou, která také nutně v mnoha případech pocítovala největší obavy ze setkávání apod.), a to na úkor zaměstnaných klientů, kteří se v době nouzových stavů, omezených provozoven, zavřených škol, úbytku příjmů apod. potýkali s řadou nových a nových problémů. Realizace projektu v tomto nijak nevybočovala z údajů, které sledujeme v ostatních pobočkách poradny.

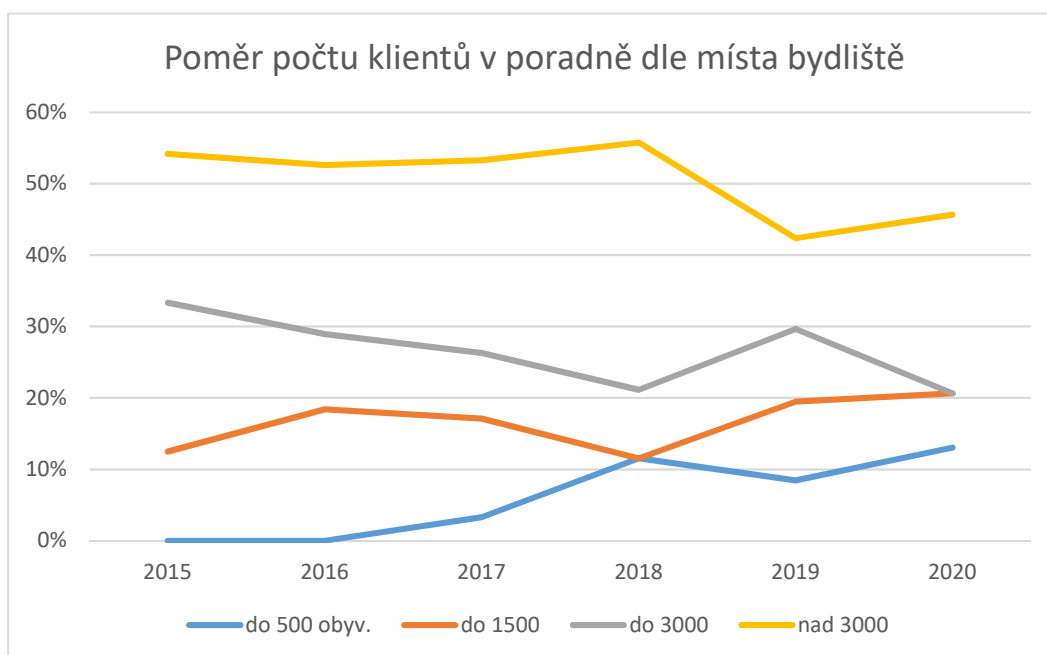
Graf č. 7



4.4 Vývoj počtu klientů dle místa bydliště

Následující graf ukazuje jeden z mnoha pozitivních efektů rozšíření provozní doby poradny v rámci projektu. Poradna má od počátku (od roku 2011) zázemí v sídelním městě regionu (T. Sviny) a logicky tvořily v prvních letech největší podíl klientů v poradně právě občané tohoto města a nejbližších okolních obcí (více než polovinu). I proto od roku 2013 funguje částečně pobočka i v dalším městě regionu Nových Hradech. Přesto dlouhodobě tvořili občané těchto větších měst a nejbližších obcí až 60% klientely. Celkem využívali v době před zahájením projektu služby občané ze 17 obcí (včetně osad) v regionu, ke konci projektu to bylo již 35 obcí a osad, jejichž občané využily služby poradny v regionu (viz např. graf č. 1 na straně 7 této evaluace). Graf č. 8 pak ukazuje tento pozitivní trend, kdy se na poradnu obracejí čím dál více i občané z menších a vzdálenějších obcí regionu, i v poměru zvyšujícího se počtu klientů dle velikosti místa bydliště, kdy se zvyšuje celkový počet klientů (viz např. graf č. 2 na straně 8) a zároveň i výrazně poměr klientů z menších a malých obcí regionu.

Graf č. 8



5. Hodnocení služby v rámci projektu

Na dalších stranách přikládáme vzhled do kazuistik v rámci realizovaného projektu. Součástí hodnocení byl i plán řízených rozhovorů mapující dopady a efekt služby, spokojenost se službou apod. Bohužel situace ohledně pandemie koronaviru a s tím spojená omezení neumožnila tento krok dokončit v plně plánované šíři do ukončení projektu, zpracování této evaluační zprávy. Nabízíme zde ale tedy alespoň neúplný a zatím nedokončený náhled do mapování této oblasti. V současné době jsou dokončovány některá z šetření a závěry z nich pak souhrnně zpracujeme, bohužel však již mimo tuto evaluační zprávu vydávanou k ukončení projektu. I tak ale i dílčí údaje mohou pomoci nahlédnout více do služeb poradny.

Příběh z poradny 1:

„Pan P. se dostavil do poradny kvůli tomu, že chtěl vnučku zpět do své péče. Po zhodnocení celé situace a doložení všech dokumentů bylo zřejmé, že vnučka je již několik let umístěna do pěstounské péče se souhlasem své biologické matky. Dívka je tam spokojená a má občasný kontakt s biologickým dědou, klientem poradny.

Pan P. žije sám v malém nájemním bytě. Byt mu byl přidělen od obce. Nemá vysoké příjmy a jeho zdravotní stav a věk neodpovídá tomu, že by mohl pečovat denně o svou vnučku. Celá problematika s ním byla probírána s tím, že jsme se zaměřovali na vyslechnutí klienta a jeho podporu, že jako dědeček neselhal a neselhává. Pravidelně si s vnučkou telefonuje, a když mu to dovolí zdraví a finance, jede ji navštívit.

Během schůzek ale vyplynulo, že klient má dluhy a velmi vysoké splátky. Díky tomu „živoří“. Postupně jsme začali připravovat klientovi podklady na osobní bankrot a celou situaci jsme s ním opakovaně řešili. Když byl klient připraven učinit krok, že oddlužení chce podat, znovu jsme vše probírali. Pro klienta bylo nejtěžší přijmout skutečnost, že bude zavázán splátkou po dobu tří nebo pěti let a během této doby si nesmí vzít žádnou půjčku. Oddlužení bylo řádně schváleno a probíhá. Pan P., který žije sám, dále dochází do poradny, kdy mu kontakt s pracovníci poradny pomáhá vše lépe zvládat. Díky tomu, že se klient do poradny vrací, dokážeme podchytit případné problémy, věříme, že po ukončeném poradenství bude bez dluhů a vidíme již nyní, že dokáže soudněji nahlížet i na své případné další spotřebitelské závazky.

Příběh z poradny 2:

Paní V. žije se svou matkou v malém bytě. Pracuje v nemocnici a do poradny ji zavadla skutečnost, že je na ni podána exekuce za neplacení výživného. Klientka bohužel vůbec nerozuměla situaci, v níž se nachází a potřebovala vše vysvětlit. Po objasnění situace sdělila, že výživné hradí, pokud má

zaměstnání. Když jí výživné u soudu zvýší, pak musí dopláct dluh, který vznikl zpětným zvýšením. Klientka nám postupně doložila ústřižky složenek a další doklady, které si vyžádala z banky. Postupně jsme na schůzkách dali dohromady podklady za posledních deset let. Doporučili jsme klientce, jak vést osobní doklady a zakládat a uchovávat jednotlivé platby za výživné. Jak řádně dělit řádné a dlužné výživné. Vše jsme zpracovali a společně s klientkou podali návrh na částečné zastavení exekuce a vše doložili doklady za posledních deset let. Celá věc se řešila na několika okresních soudech. V závěru byla klientce exekuce zastavena a věc dopadla v její prospěch.

Rozhovory s klienty o službě

Jak je uvedeno výše, bohužel v době zpracování této evaluace nemohli být z důvodu pandemie koronaviru a s tím spojenými omezeními, dokončeny plánované řízené rozhovory s klienty. Využili jsme kromě jednoho dokončeného řízeného rozhovoru tedy alespoň webový dotazník rozeslaný klientům, u kterých jsme disponovali a mohli disponovat e-mailovou adresou. Dosud máme však zpracován velmi omezený počet odpovědí. V řízeném rozhovoru i v dotazníku byly použity obdobné otázky z několika okruhů, zde nabízíme pouze výběr z dosud zpracovaných a nejčastěji se opakujících odpovědí. Toto mapování bude samozřejmě po odeznění pandemie ještě pokračovat a bude zpracováno mimo tuto evaluační zprávu.

Jak jste se dozvěděli o naší službě?

Z internetu, už z dřívějšíka vím, že existují bezplatné poradny a na právníka nemám. Další nejčastější odpovědí bylo od rodiny a známých.

Je pro vás služba dostatečně časově dostupná? Otázka je k poradně v Trhových Svinech, ale můžete se vyjádřit ke všem a provozním dobám.

Ve většině případů dostačující. Jedna z odpovědí: kvůli pracujícím by byla lepší otevírací doba do 18 hodin.

Měla by být služba pro klienty zcela zdarma nebo by měl klient symbolicky přispět?

Většina respondentů uvedla, že by neměla problém za symbolický poplatek službu podpořit

Mělo řešení vaší situace v poradně vliv i na okolí? – pozitivní/ negativní

Pozitivní, na rodinu, přátele, kolegy z práce

Co by podle vás měl dobrý poradce umět a mít?

Umět člověka podržet, podpořit, umět poradit a srozumitelně vysvětlit možná řešení problému.

Co pro vás bylo nejdůležitější - vyslechnutí, poskytnutí informací nebo něco jiného?

Morální a obdobná podpora od pracovníků, sehnali pro mě informace, dokázali vše potřebné dohledat a informace mi předat. Pomoc mi pomohla i po psychické stránce.

6. Závěr – shrnutí

Jak vyplývá z výše uvedených údajů, projekt jednoznačně naplnil původní očekávání. Zde shrnujeme pouze některé ze zásadnějších výstupů a údajů, které vyplývají z evaluace projektu (viz kapitoly výše), který umožnil rozšířit služby Bezplatné poradny v Trhových Svinech a Nových Hradech z celkem 8 hodin týdně na 16 hodin týdně.

- Pouze v rozšířených hodinách pobočky v rámci projektu poskytla poradna své služby 266 zcela novým klientům, s nimiž bylo vedeno 504 schůzek.
- Na poradnu se v daleko větší míře začali obracet i lidé z menších a od T. Svinů vzdálenějších obcí regionu – 100% nárůst obcí a osad oproti období před rozšířením (35 obcí včetně osad oproti 17ti obcím včetně osad před zahájením projektu). Podíl lidí z menších obcí a osad, kteří se obrátili na poradnu (do 1500 obyv.) se v průběhu projektu zvýšil z cca 12% na téměř třetinu.
- Celkový počet klientů v poradně v regionu vzrostl o polovinu oproti období před zahájením projektu, výrazně se zvýšil počet intervencí a počet evidované přímé práce s klienty narostl na dvojnásobek.
- Rozšíření provozních hodin v rámci projektu umožnilo celkově výrazně snížit čekací lhůty klientů/zájemců o služby poradny, poradna tak daleko lépe a pro více lidí mohla plnit svůj cíl předcházet sociálnímu vyloučení osob či alespoň minimalizovat eskalaci možných problémů.
- I v rámci projektu pokračoval dlouhodobý trend nárůstu počtu klientů, kteří mají problémy s dluhy. Ti tvořili i v rámci tohoto projektu téměř třetinu všech řešených témat v poradně. Od roku 2020 také v důsledku pandemie lehce klesl podíl seniorů, kteří se na poradnu obraceli (zejména v důsledku nouzových stavů, omezení pohybu, zřejmě větších obav ze setkávání z důvodu příslušenství k nejohroženější skupině v době pandemie atd., kdy po část období navíc fungovala poradna více než osobně na tel., po emailu). Naproti tomu vzrostl (také zjevně v důsledku pandemie) podíl zaměstnaných osob, kteří se na poradnu v této době obraceli.
- Projekt tedy jednoznačně zlepšil dostupnost služby v regionu, kde dosud služby poradny (v porovnání s většinou obdobných regionů) byly co do rozsahu značně poddimenzovány. Navíc nešlo samozřejmě o jednorázový, byť tříletý projekt, ale projekt, který umožnil rozšíření potřebné sociální služby, která bude i po ukončení projektu v plném rozsahu fungovat nadále.

7. O realizátorovi projektu

O obecně prospěšné společnosti ICOS Český Krumlov

Nezisková organizace ICOS Český Krumlov funguje od roku 2000.

Posláním ICOS je zvyšovat kvalitu života obyvatel regionu a dostupnost sociálních a návazných služeb...



Zajišťujeme služby a programy, které **USNADŇUJÍ DŮSTOJNÝ a PLNOHODNOTNÝ ŽIVOT dětem i dospělým se zdravotním postižením, seniorům, ohroženým dětem, rodinám s dětmi a lidem se v tíživé životní situaci, kterou nemohou řešit bez pomoci druhých.** Zároveň podporujeme systémový rozvoj potřebných služeb, a to v příhraničních regionech jižních Čech s důrazem na českokrumlovský region. **POMÁHÁME TAM, KDE JE POTŘEBA.**

Hlavní předmět činnosti a dlouhodobé služby a aktivity:

Poskytování a podpora rozvoje sociálních služeb a na ně navazujících služeb, programů a aktivit. **Mezi dlouhodobé obecně prospěšné služby ICOS patří zejména:**

- Sociální služba **Osobní asistence** pro osoby se zdravotním postižením a seniory
- Sociální služba **Bezplatné právní poradenství** pro osoby v krizi
- **Dobrovolnické centrum Český Krumlov** – rozvoj a podpora dobrovolnictví
- **Rodinné centrum Krumlík** - hlídání dětí, vzdělávací, volnočasové ad. aktivity
- Služba **Podpora rodin a dětí v ohrožení** – poradenství, terapie, práce v rodinách,....
- **Preventivní programy** pro děti a mladé lidi
- Vzdělávací aktivity pro cílové skupiny služeb, poskytovatele sociálních služeb ad.
- Propagační aktivity s cílem zvyšování informovanosti o činnosti neziskových organizací s důrazem na sociální oblast a region působnosti

Kromě obecně prospěšných služeb ICOS vykonává i další doplňkovou činnost, jejímž účelem je podpora obecně prospěšných služeb a aktivit společnosti. Jedná se zejména o:

- Spoluprovoz chráněné dílny pro invalidní pracovníky, Poradenská a konzultační činnost (vedení případových konferencí, projektový management, strategické plánování, facilitace,...) či hlídání dětí v domácnostech i hotelech.

Kontakt:

ICOS Český Krumlov, o.p.s.

ul. 5 května 251, 381 01 Český Krumlov

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

www.icos.krumlov.cz

O Bezplatné poradně mezi paragrafy

Bezplatná poradna mezi paragrafy (dříve pod názvem 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 službách.



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 případně další pomoci.

Služba zahrnuje jak odborné sociální poradenství, tak právní poradenství. Tyto základní služby poskytované kontinuálně v poradně Českém Krumlově a jejích pobočkách jsou od počátku činnosti doplňovány a rozšiřovány i o další nadstavbové aktivity, jejichž cílem je přispět k předcházení problémů u lidí, které mohou vést k sociálnímu vyloučení či eskalaci problémů (mezi nadstavbové aktivity patří například informačně-vzdělávací aktivity pro nejrůznější cílové skupiny i širší veřejnost, projekty rozšiřující základní služby poradny apod.). Poradna má také platnou akreditaci ministerstva spravedlnosti v oblasti podávání návrhu na oddlužení klientů.



Oblasti, které v poradně řešíme:

- **Dluhy a exekuce:** řešení dluhů, osobní bankrot, rodinný rozpočet..., **Občanské právo:** např. sousedské spory ..., **Pracovní právo:** např. pracovní smlouvy, ukončení pracovního vztahu, dovolená ..., **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:**, **základní informace v trestním řízení:** vysvětlení pojmů, žádosti na soud ...

Pobočky poradny:

Český Krumlov, Kaplice, Větrní, Trhové Sviny, Nové Hrady

Služby jsou ze zákona poskytovány zdarma.

Více na webu:

www.poradna.krumlov.cz

8. Seznam vyobrazených grafů

Graf 1: Klienti dle místa bydliště (obce a osady) v regionu před a po...

Graf 2: Počty klientů z regionu v poradně před a po ...

Graf 3: Počet intervencí před a po ...

Graf 4: Počet hodin přímé práce před a po ...

Graf 5: Klienti dle pohlaví – muži/ženy

Graf 6: Podíl řešených témat v poradně

Graf 7: Klienti – sociální status

Graf 8: Poměr počtu klientů dle velikosti bydliště

V Českém Krumlově, Tereza Valachová, vedoucí Bezplatné poradny mezi paragrafy, březen 2021