

SOUHRNNÁ ZPRÁVA – EVALUACE PROJEKTU

„Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2021“

Poradenství a informačně vzdělávací akce v oblasti spotřebitelské problematiky v příhraničních regionech Jihočeského kraje v roce 2021

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

30. 12. 2021

ICOS Český Krumlov, o.p.s.

Bezplatná poradna mezi paragrafy při ICOS Český Krumlov

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

Tato evaluační zpráva shrnuje základní údaje z realizovaného projektu „**Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2021**“, který kontinuálně navazoval na projekty realizované od roku 2012 (původně pod názvem „**Nejste na to sami – proč nepodepsat smlouvu, které nerozumím**“). Všechny projekty realizovala obecně prospěšná společnost ICOS Český Krumlov, o.p.s. a její Bezplatná poradna mezi paragrafy za finanční podpory Ministerstva průmyslu a obchodu ČR. Projekt je od počátku zaměřen na spotřebitelskou a finanční problematiku, respektive na poradenské a informačně-vzdělávací aktivity v příhraničních regionech Jihočeského kraje (Českokrumlovsko, Kaplicko, Trhosvinnensko, Vimpersko a Prachaticko).

Evaluační zpráva zahrnuje základní přehled aktivit a výstupů projektu a přehled statistických údajů sbíraných v průběhu projektu v roce 2021. Údaje jsou doplněné i o informace z předcházejících let. Tato zpráva je tak podkladem pro hodnocení přínosu projektu a jeho aktivit z dlouhodobějšího hlediska. Proto se domníváme, že pro zájemce o problematiku, které se projekt/zpráva věnuje (tj. spotřebitelská problematika), mohou být předkládané vybrané údaje přínosné.

Provozní doba

Český Krumlov
5. Května 251, Plešivec
Po: 8:00–12:30 pro neobjednané
13:00–17:00 pouze pro objednané
Ut: 8:00–13:00, pouze pro objednané
St: 8:00–12:30 pouze pro objednané
Čt: 8:00–12:30 pro neobjednané
13:00–15:30 pouze pro objednané
Pá: 8:00–13:00 pouze pro objednané

Kaplice
Limecka 391,
kancelář v přízemí naproti schodům
St: 8:00–12:30 pro neobjednané
13:00–16:30 pouze pro objednané
Čt: 8:00–12:30 pro neobjednané
13:00–15:30 pouze pro objednané

Větřní
Šumavská 1
11:00–15:00 pro neobjednané

Trhové Sviny
Žitkova náměstí 40,
2. patro, dveře č. 205
Po a St: 8:00–12:30 pro neobjednané
13:00–16:30 pouze pro objednané

Nové Hradky
Hradební 244, bývalé jezele
Pouze 3. úterý a 3.1. úterý v měsíci:
Po a St: 8:00–12:30 pro neobjednané
13:00–16:30 pouze pro objednané

Kontakty

Bo. Tereza Valachová,
vedoucí služby (sociální pracovník poradny)
☎ 774 110 124
☎ 380 727 600
(pouze poradna v Českém Krumlově)
✉ pravni.poradenstvi@krumlov.cz

Jestliže je váš případ náročný, můžete využít část provozních hodin pro neobjednané.

V ostatních případech se, prosíme, dopředu objednávejte (tel., e-mailem či osobně v provozních hodinách – provozní doby jednotlivých poboček naleznete na vnitřní straně).



Provozovatel:
2008 Český Krumlov, o.p.s.
380 01 Český Krumlov
www.icos.krumlov.cz

ICOS
Pomáháme tam, kde je potřeba

Bezplatná poradna mezi paragrafy
pro osoby v nepříznivé životní situaci

Český Krumlov, Kaplice, Větřní, Trhové Sviny, Nové Hradky

 Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Vyvedeme vás z bludiště paragrafů

Cíl služby

Naším cílem je podpořit lidi v nepříznivé sociální situaci tak, aby mohli svou aktuální životní situaci řešit sami za pomoci odborného poradce.

Principy služby

- ✓ Bezplatnost
- ✓ Diskrétnost
- ✓ Nestrannost
- ✓ Nezávislost
- ✓ Individuální přístup

Služba Bezplatné poradny mezi paragrafy je registrována a poskytována dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jako odborné sociální poradenství. Základní poradenské služby jsou bezplatné. Poradna má také platnou akreditaci MŠ ČR k podávání návrhů na oddlužení.



sidlo poradny v Českém Krumlově

Poskytujeme poradenství zejména v následujících životních situacích:

- Problémy s dluhy (platební rozkazy, exekuce, osobní bankrot, ...)
- Bydlení (výpovědi nájemních smluv, opravy v bytě, ...)
- Problémy v rodině (výživné, svěření nezletilých dětí do výchovy, styk s rodiči, rozvody, ...)
- Problémy v práci (uzavírání, ukončování pracovních smluv, dovolená, pracovní úrazy, ...)
- V oblastech spotřebitelského práva (reklamacce, odstoupení od smlouvy, nevhodně uzavřená smlouva, ...), správního práva (rozhodování úřadů), sociálního systému, lidských práv

Část provozních hodin je s podporou Ministerstva průmyslu a obchodu primárně vyhrazena pro spotřebitelskou problematiku. Více na www.poradna.krumlov.cz.
Naše základní služby nezahnují: zastupování klientů u soudu, doprovázení na úřady, řešení situace v oblasti vlastnického práva, kupních smluv a majetkoprávních vztahů.

Kde může Bezplatné právní poradenství využít?

Osoby v nepříznivé situaci (např. z finančních, zdravotních, sociálních důvodů).
Jedná se převážně o osoby v krizi, pobírající sociální dávky, nezaměstnané, osoby ve finanční tísní, seniory, single rodiče.
Služby nejsou určeny právníkům osobám a subjektům, jejichž cílem je vytvářet zisk.

Jak služba funguje?

- 1) Zkontaktujete poradnu a dojednáte si schůzku se sociálním pracovníkem, případně můžete využít provozní hodiny pro neobjednané klienty.
- 2) Jednodušší případy řeší sociální pracovník ihned, a to poskytnutím informací, případně sepsáním potřebného dokumentu.
- 3) Pokud jde o složitější případ, konzultuje ho sociální pracovník s právníkem. Následně předá pracovník potřebné informace klientovi.

Obsah

| | |
|---|-----------|
| 1. O projektu – základní přehled | 2 |
| 1.1. Charakteristika projektu | 2 |
| 1.2. Cílové skupiny | 2 |
| 1.3. Aktivity projektu | 3 |
| 1.4. Cíl a shrnutí projektu | 3 |
| 1.5. Výstupy stěžejních aktivit projektu | 4 |
| 1.5.1. Poradenství pro spotřebitelskou veřejnost | 4 |
| 1.5.2. Informačně-vzdělávací akce | 5 |
| 1.5.3. Propagační aktivity | 6 |
| 1.5.4. Statistika poskytnutých intervencí/rad | 7 |
| 1.5.5. Pár souhrnných údajů za dobu realizace navazujících projektů | 7 |
| 2. Vybrané statistické údaje projektu – poradenství | 8 |
| 2.1. Profil klientů dle pohlaví | 8 |
| 2.1.1 Muži | 8 |
| 2.1.2 Ženy | 9 |
| 2.1.3 Porovnání počtu žen a mužů | 11 |
| 2.1.4 Porovnání probíraných témat mezi roky 2012-2021 | 12 |
| 2.2. Klienti dle sociálního statusu | 12 |
| 2.2.1 Zaměstnaní klienti | 13 |
| 2.2.2 Seniori | 13 |
| 2.2.3 Srovnání konzultací seniorů za období 2012-2021 | 14 |
| 2.3. Rozdělení poskytnutých rad dle velikosti bydliště | 17 |
| 2.4. Celkový počet poskytnutých rad/intervencí | 18 |
| 3. Vybrané údaje – informačně vzdělávací akce | 19 |
| 4. Závěr - shrnutí | 20 |
| 5. O realizátorovi projektu | 21 |
| 5.1. ICOS Český Krumlov, o.p.s. | 21 |
| 5.2. Bezplatná poradna mezi paragrafy | 22 |
| 6. Seznam vyobrazených grafů | 24 |

1. O PROJEKTU – ZÁKLADNÍ PŘEHLED

1.1. CHARAKTERISTIKA PROJEKTU

Název projektu: „Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2021“

Období realizace: leden až prosinec 2021

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

Partner projektu: KreBul, o.p.s. a jeho Občanská poradna

Poskytovatel dotace: Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR

Rozpočet projektu: 426 tisíc Kč (z toho dotace MPO: 297 480 Kč)

Projekt byl realizován obecně prospěšnou společností ICOS Český Krumlov, o.p.s. a její Bezplatnou poradnou mezi paragrafy (dříve fungující pod názvem Bezplatná právní poradna). Poradnu ICOS provozuje od roku 2006 (od roku 2007 je poradna registrována jako sociální služba dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Bezplatná poradna mezi paragrafy sídlí od počátku v Českém Krumlově. Od roku 2011 poradna zřídila postupně svá detašovaná pracoviště v Trhových Svinech, Nových Hradech, Kaplici, Větřní a ve Vyšším Brodě (pobočka ve Vyšším Brodě fungovala do 31.3.2020). Více informací o poradně v kapitole 5.2.

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) a její detašované pracoviště ve Vimperku.

1.2. CÍLOVÉ SKUPINY PROJEKTU

Projekt „Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2021“ se stejně jako v minulých letech zaměřil prioritně na ohrožené osoby, tj. seniory, mládež, osoby z odlehlejších částí příhraničních regionů, osoby v krizi. Aktivita projektu jim poskytuje a nabízí potřebné informace, rady a účinnou poradenskou i právní pomoc v oblasti ochrany spotřebitele tak, aby byli občané schopni řešit svou situaci samostatně či za odborné pomoci prostřednictvím provázaných aktivit.

Primární cílovou skupinou jsou tedy spotřebitelé, občané regionů Jihočeského kraje (osoby v nepříznivé sociální situaci, občané ohrožení soc. vyloučením), kde obdobné služby nejsou jinak dostupné, sekundárně pak širší veřejnost. Zvláštní pozornost je věnována seniorům.

1.3. AKTIVITY PROJEKTU

Nástrojem pro výše uvedené cíle byly zejména následující aktivity projektu.

Hlavní aktivitou bylo poskytování přímé individuální pomoci v 7 bezplatných poradnách v příhraničních regionech jižních Čech, kde jinak nejsou obdobné služby dostupné. Navíc jako doplněk pro přímé služby poraden fungovala i anonymní webová poradna (na www.poradna.krumlov.cz). Cílem aktivity bylo zajištění přímé a účinné poradenské pomoci občanům v oblasti ochrany spotřebitele, identifikace problémů vznikajících při porušování práv spotřebitele a účinné řešení konkrétních případů.

Navazující aktivitu na poradenské služby představují dlouhodobě informačně vzdělávací akce pro specifické cílové skupiny, kterou představují senioři, žáci ZŠ, studenti SŠ a VOŠ, pacienti psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře s cílem prevence a zvyšování právního podvědomí v oblasti spotřebitelství a finanční gramotnosti.

Třetí aktivitou byla informačně-vzdělávací kampaň pro širší spotřebitelskou veřejnost a potenciální klienty služeb ve formě vydávání letáčku a článků v médiích či provoz webu se zaměřením na poradenství a spotřebitelskou tematiku.

1.4. CÍL A SHRNUÍ PROJEKTU

Cílem projektu bylo poskytnout výše uvedeným cílovým skupinám potřebné informace a rady. Zajistit komplexní poradenské i právní služby v oblasti spotřebitelské problematiky a zároveň zvýšit právní povědomí o této oblasti, aby byli občané schopni řešit svou situaci a navázat tak na obdobné projekty z let 2012 až 2020.

Realizace projektu probíhala dle předpokladu od 1.1. 2021 do 31. 12. 2021. Do chodu projektu však nadále zasahovala pandemie koronaviru a vládní omezení související s bojem proti onemocnění COVID-19. Z důvodu mimořádných opatření přijatých v souvislosti s epidemiologickou situací byly z hlediska výstupů a dosahu projektu uspořádány info-vzdělávací akce pro širší veřejnost s omezením počtu osob. Provoz poboček projektu byl v rámci aktuálního dění omezen pouze částečně. Z důvodu přetrvávající pandemie koronaviru jsou do odvolání upraveny provozní klientské hodiny, jsou sice



zachovány v plném rozsahu, ale pouze pro objednané klienty. V okamžiku, kdy to situace související s pandemií koronaviru dovolí, dojde ihned k obnovení provozních klientských hodin i pro neobjednané klienty. Během pandemie koronaviru docházelo i v roce 2021 k řešení neočekávaných situací s ošetřováním člena rodiny (OČR) pracovníků poradny či karantény sociálních pracovníků, což výrazně při počtu 7 poboček komplikovalo logistiku služby, přesto byly poradny (s výjimkou jarních měsíců, kdy na některých pobočkách převažovalo poradenství na dálku – e-mail, telefon, příp. webová poradna) stále v provozu, pouze s omezením – nutností se dopředu k osobnímu setkání objednat.

V rámci projektu byly zajištěny komplexní poradenské i právní služby v oblasti spotřebitelské problematiky, na jejichž základě byla v mnoha případech nepříznivá situace klienta vyřešena k jeho spokojenosti. V rámci informačně-vzdělávacích akcí byly cílové skupiny informovány o ochraně spotřebitele – spotřebitelských úvěrech, podomním a pochůzkovém prodeji, o osobním či rodinném rozpočtu, příkladech z praxe poraden. Klientům byla poskytnuta pomoc při orientaci ve svých spotřebitelských právech. Informace o projektu byly veřejnosti zpřístupněny prostřednictvím propagace na webových stránkách, stránkách projektu, tiskových zprávách, letácích, inzercích či tištěného periodika Zpravodaj.

Přestože prakticky v průběhu celého projektu docházelo k potížím způsobených pandemií koronaviru, podařilo se realizovat (s dočasnými omezeními) projekt v celkové šíři a splnit i veškeré původně plánované aktivity a indikátory projektu. V rámci informačně-vzdělávacích akcí došlo v návaznosti na vládní omezení a opatření k výjimce, kdy pro studenty škol i seniory a širší veřejnost bylo realizováno více akcí pro menší počet účastníků na akci, v celkovém souhrnu však pro více než původně předpokládaný počet.

1.5. VÝSTUPY STĚŽEJNÍCH AKTIVIT PROJEKTU

1.5.1. Poradenství pro spotřebitelskou veřejnost

Poradenství probíhalo na 7 pobočkách poraden a webové poradně. Všechny níže uvedené pobočky mají vyčleněnu část otevíracích hodin pro spotřebitelskou problematiku, po většinu roku 2021 byly pobočky otevřeny primárně pro spotřebitelskou problematiku takto:

- **v Českém Krumlově: v pondělí 15.00 – 17.00 a v úterý 8.00 – 10.00 (příp. 11.00)**, 5. května 251, 381 01, Český Krumlov-Plešivec
- **v Kaplici: ve čtvrtek 14.00 – 15.00**, Linecká 391, 382 41, Kaplice
- **ve Větřní: v pondělí 13.00 – 14.00**, Šumavská 1, 382 11, Větřní
- **v Trhových Svinech: ve středu 14.00 - 15.00 (s výjimkou třetí středy v měsíci)**, Žižkovo náměstí 40, 374 01, Trhové Sviny
- **v Nových Hradech: ve středu 14.00 - 15.00 (vždy pouze 3. středu v měsíci)**, Hradební 244, 373 33, Nové Hrady

- **v Prachaticích: v úterý 15:00 - 17:00**, Zlatá stezka 145, 383 01, Prachatice
- **ve Vimperku: ve středu 15:00 - 17:00**, Nad stadionem 199, 385 01, Vimperk

V Prachaticích a ve Vimperku funguje poradna pod spolupracující organizací (KreBul, o.p.s.), ostatní poradny provozuje ICOS Český Krumlov, o.p.s.

Pozn.: Všechny pobočky jsou/byly ale otevřeny v další hodiny i dny, které mohou využívat občané k řešení jiných témat (dluhová problematika, pracovní právo, občanské, správní právo ad.), ale i problematiky spotřebitelské, nelze-li využít výše uvedených vyhrazených provozních hodin.

Zároveň byla k dispozici také webová poradna ke spotřebitelské/finanční problematice na <http://poradna.krumlov.cz>, jako doplněk přímých poradenských služeb.

Statistika poskytnutých rad v roce 2021: viz kapitolu 1.5.4 na straně 6 této evaluace.

1.5.2. Informačně-vzdělávací akce

V rámci projektu bylo realizováno celkem **23 informačně-vzdělávacích akcí** (pro celkem 309 účastníků) **se spotřebitelskou a finanční problematikou**, a to v této struktuře:

- **11 x informačně vzdělávací akce pro specifické cíl. skupiny** (pacienti Psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře) na téma spotřebitelská problematika a finanční gramotnost:
 - Celkem se těchto akcí zúčastnilo 164 účastníků.
- **4 x informačně vzdělávací akcí pro seniory a širší veřejnost** na téma spotřebitelská problematika:
 - 4x v Prachaticích, navíc byla jedna akce ještě ve Větrní, ale kvůli malé účasti ji do statistik nezahrnujeme
 - Celkem se těchto 4 akcí zúčastnilo 56 osob
- **7 x informačně vzdělávací akce pro studenty škol na téma spotřebitelská problematika a finanční gramotnost,:**
 - 7x pro školy v Prachaticích (ZŠ a gymnázium)
 - Celkem se těchto akcí zúčastnilo 89 účastníků/žáků/studentů.

Cílem aktivity bylo cílovým skupinám (tj. nejvíce zranitelným osobám - senioři, pacienti Psychiatrické léčebny, školáci, studenti) 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 a s jakými případy se v poradnách nejčastěji setkáváme.

Z důvodu pandemie koronaviru, nouzových stavů a nezbytných opatření, byla tato aktivita poměrně zásadně postížena, přesto byla realizována pro více zástupci cílových skupin, než byl původní předpoklad. Ve školách se podařilo v roce 2021 realizovat akce nad rámec plánu, namísto 3 akcí bylo

uskutečněno celkem 7 akcí, v psychiatrické léčebně proběhly akce dle plánu, v případě širší veřejnosti (akce jsou zaměřené zejména na seniory) byly akce realizovány ve vyšším počtu v návaznosti na vládní opatření, kdy bylo potřeba uskutečnit více akcí pro méně účastníků, než byl předpoklad. Celkem se všech akcí zúčastnilo 309 osob, oproti plánu 200 účastníků.

1.5.3. Propagační aktivity

Nedílnou součástí projektu byla jeho propagace tak, aby se informace o projektu a jeho službách/případně řešené problematice dostaly k co největšímu počtu potenciálních klientů. V rámci projektu tak byla např.: byla aktualizována a provozována webová anonymní poradna na www.poradna.krumlov.cz, speciální stránky k projektu na <http://icos.krumlov.cz/> v sekci projekty, v sekci poradna pak jsou i podseky s informacemi ke spotřebitelské problematice.

Průběžně byly vydávány tiskové zprávy, letáky k propagaci projektu a jeho služeb, tak k informačně vzdělávacím aktivitám, byla vydána inzerce v tisku, 2x vyšlo 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.

1.5.4. Statistika poskytnutých intervencí/rad v projektu

Celkový počet poskytnutých rad za sledované období ve všech poradnách: **202 intervencí/rad**. I přes veškerá omezení a opatření související s nouzovými stavy a pandemií koronaviru se podařilo projekt realizovat v celkové šíři a byl překročen původní plán: 200 rad/intervencí. **V poradnách na Českokrumlovsku (Český Krumlov a Větrní) bylo poskytnuto celkem 63 intervencí, na Kaplicku (Kaplice) 39 intervencí, na Trhosvinesku (T. Sviny, Nové Hrady) 21 intervencí, v Prachaticích a Vimperku celkem 79 intervencí.** V rámci webové poradny bylo vloženo celkem 57 dotazů, spotřebitelské problematiky se týkalo a bylo v rámci projektu zodpovězeno 19 dotazů (většina byla k tématu reklamace).

Ve statistice projektu se v rámci spotřebitelské problematiky věnujeme třem základním oblastem, které tvoří **reklamace, odstoupení od smlouvy a základní spotřebitelské informace**. Jelikož je projekt kontinuálně realizován od roku 2012 začíná se objevovat více klientů, kteří se preventivně ptají na spotřebitelské smlouvy před jejich uzavřením. Nejčastější tématem však i nadále zůstávají reklamace a poté i odstoupení od smlouvy. Stále přetrvávají i potíže (zejména starších lidí) s podomním prodejem, i když v menší míře, než tomu bylo před léty. Celkem jsme v roce 2021 evidovali 106 jednorázových intervencí a 96 opakujících se intervencí.

Z celkového počtu 202 poskytnutých rad proběhlo celkem 127 formou osobního setkání/intervence s klientem (tj. 63 % z celkového počtu poskytnutých rad a informací, což je podobné jako v roce 2020, ale jde o podíl z celku daleko menší, než v letech předcházejících: důvodem je pandemie koronaviru a nejrůznější omezení a tedy nárůst rad na dálku oproti běžným rokům), 38 telefonických

konzultací (tj. 19 % z celkového počtu poskytnutých rad a informací), 18 rad prostřednictvím e-mailu (tj. 9 % z celkového počtu poskytnutých rad a informací) a 19 rad prostřednictvím webové poradny (tj. 9 % z celkového počtu poskytnutých rad a informací). U webové poradny se řešili především dotazy zabývající se problematikou reklamací ve formě dotazu jak reklamovat vadné zboží, jak dlouho trvá reklamační lhůta, kdy lze reklamaci zamítnout, kdo hradí náklady reklamace a kdy lze od smlouvy odstoupit. Pracovníci poraden nejčastěji řešili problémy s reklamací, smlouvou či vyúčtováním. Vzhledem k tomu, že v důsledku pandemie koronaviru začali lidé nakupovat více přes internet, jednalo se nezřídka o reklamace přes e-shopy. Nejčastěji trvala přímá osobní konzultace do 60 minut. Výjimkou však nebyly konzultace přesahující více hodin a setkání. Telefonické konzultace obvykle trvaly do 20 minut. E-mailová konzultace trvala v průměru 35 minut. Zodpovězení dotazů učiněných prostřednictvím webové poradny trvalo přibližně 45 minut.

1.5.5. Pár souhrnných údajů za dobu realizace navazujících projektů

Projekt kontinuálně navazoval na projekty realizované v roce 2012 až 2020. Všechny tyto projekty se věnovaly spotřebitelské/finanční problematice. Projekty realizované od roku 2016 se věnují v oblasti přímého poradenství výhradně spotřebitelské problematice, proto můžeme srovnávat probíraná témata od roku 2016 - 2021. Do té doby byly v rámci projektu zahrnuty jak spotřebitelské případy, tak případy související se spotřebitelstvím, ale řešící již dopady v podobě řešení dluhů apod. Od roku 2016 již je v rámci projektu řešena poradensky pouze spotřebitelská problematika (dluhová problematika je samozřejmě nadále součástí práce poraden, ale není součástí projektu).

Pro srovnání, ve výše uvedených letech fungovaly obdobně jako v roce 2021 přímé poradenské aktivity celkem v sedmi poradnách v Č. Krumlově, Větřní, Kaplici, Trhových Svinech, Nových Hradech, Prachaticích a Vimperku s vyčleněnou provozní dobou pro spotřebitelskou problematiku.

- Celkem bylo za všechny projekty poskytnuto 1817 rad a informací v oblasti ochrany spotřebitele a dalších 2431 rad v oblasti dluhů a financí, která se spotřebitelkou tématikou úzce souvisí.
- Jako další aktivita ve všech realizovaných projektech byly uskutečňovány **informačně-vzdělávacích akcí se spotřebitelskou a finanční problematikou** pro seniory a širší veřejnost, školy a specifické cílové skupiny, v daném případě pro pacienty Psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře. Celkem to bylo již 136 akcí pro 3126 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 sekce/články k projektu a na závěr projektu je vždy od roku 2012 zpracována evaluační zpráva shrnující výstupy a vybrané statistické údaje k projektu. V roce 2017 a 2019 byla evaluace zpracovávána též, ale byla distribuována jako součást věčného kalendáře spotřebitele, který ICOS v těchto letech v rámci projektu vydal.

2. VYBRANÉ STATISTICKÉ ÚDAJE PROJEKTU - PORADENSTVÍ

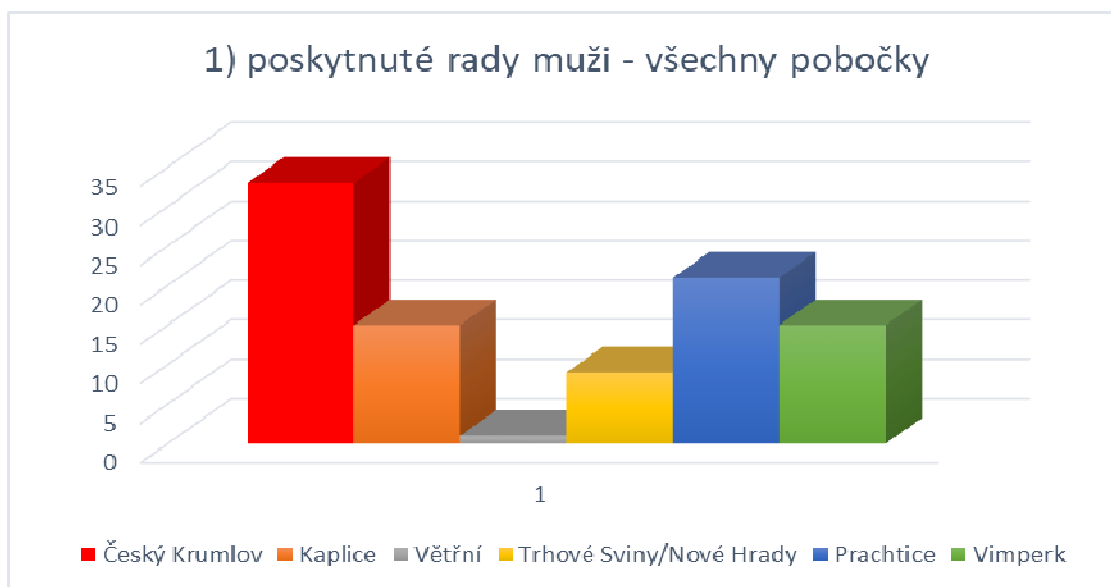
Statistické údaje byly hodnoceny na základě průběžně sbíraných dat k projektu, jež sloužili k evidenci a statistickému vykazování poradenských služeb všech sedmi poraden. Hlavní sledované údaje byly řešená **spotřebitelská problematika** (představující základní spotřebitelské informace, reklamace a odstoupení od smlouvy), **sociální status** (pracující, nezaměstnaný, senior, invalidní důchodce, osoby na rodičovské dovolené), **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. V grafech srovnáváme některé pro nás zajímavé údaje i za roky předešlé. Jedná se o vývoj konzultací mezi muži a ženami či řešená témata v seniorské skupině. Seniorsy stále z dosavadní praxe hodnotíme jako nejvíce ohroženou cílovou skupinu.

2.1. Profil klientů dle pohlaví

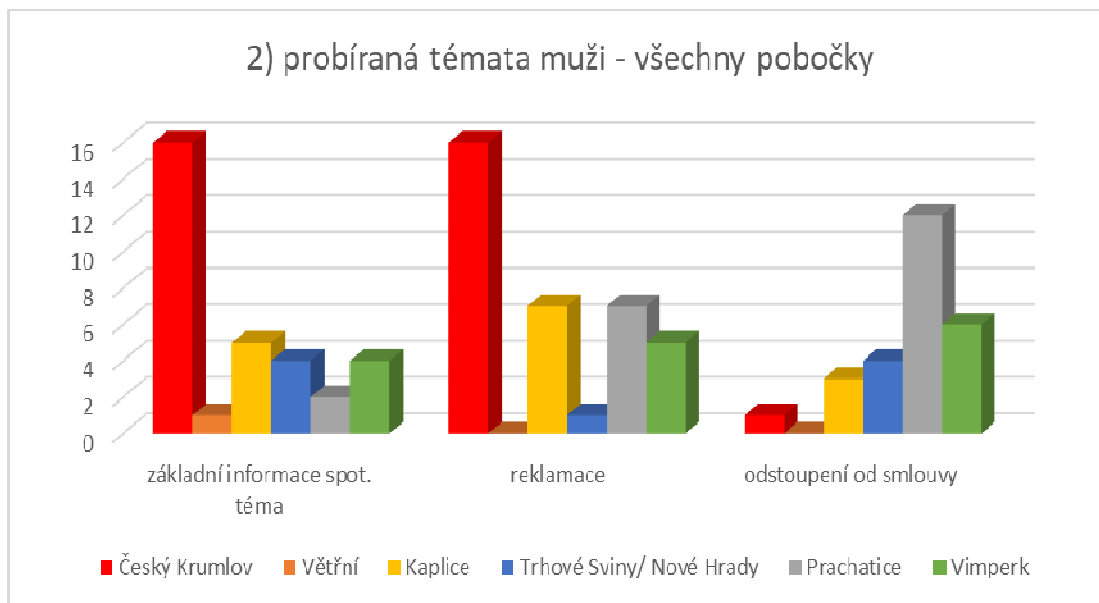
2.1.1. Muži

Uvedené grafy znázorňují počty mužů, kteří navštívili poradnu v Českém Krumlově a na pobočkách ve Větřní, Kaplici, Trhových Svinech/ Nových Hradech, Prachaticích a Vimperku. Jedná se o jednorázové a opakující se konzultace. V jednotlivých pobočkách poradny se v roce 2021 počty mužů výrazně lišily: Český Krumlov 33, Větřní 1, Kaplice 15, Trhové Sviny/Nové Hrady 9, Prachatice 21 a Vimperk 15.

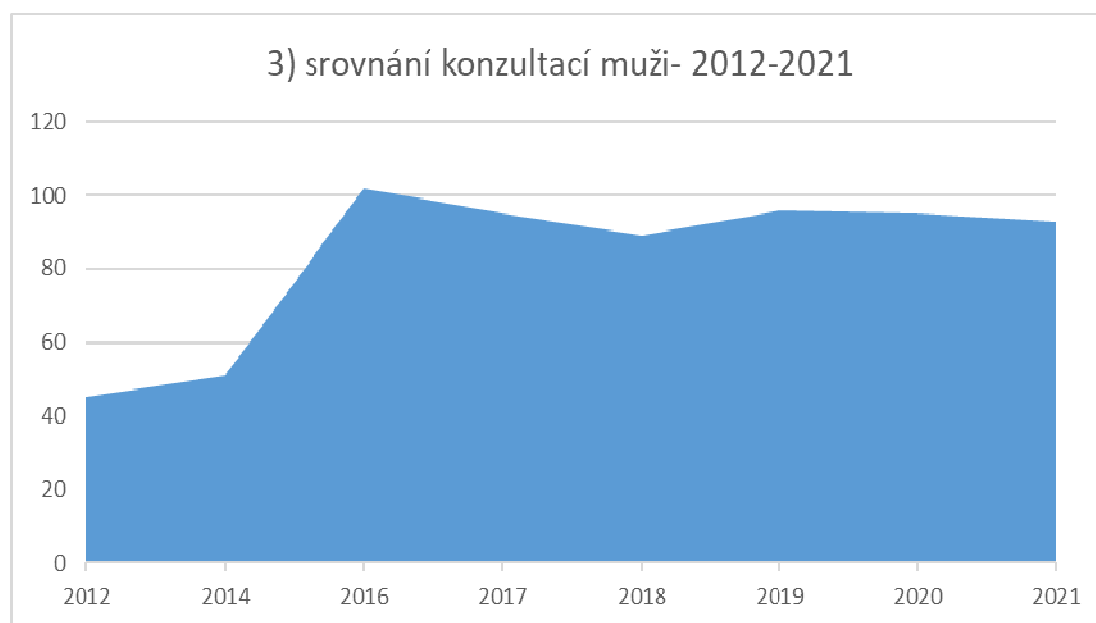
Muži nadále při srovnání mezi jednotlivými roky i v roce 2021 nejčastěji řešili reklamaci zboží nebo služeb. Současně se navýšil i počet prvních konzultací v oblasti základních spotřebitelských informací, což může vypovídat o lepší informovanosti mužů o poskytované službě a snahu mužů situace řešit aktivně. Dále uvádíme srovnání počtu mužů za léta 2012 až 2021.



Graf 1 – poskytnuté rady muži- jednotlivé pobočky 2021



Graf 2 – probíraná témata muži 2021

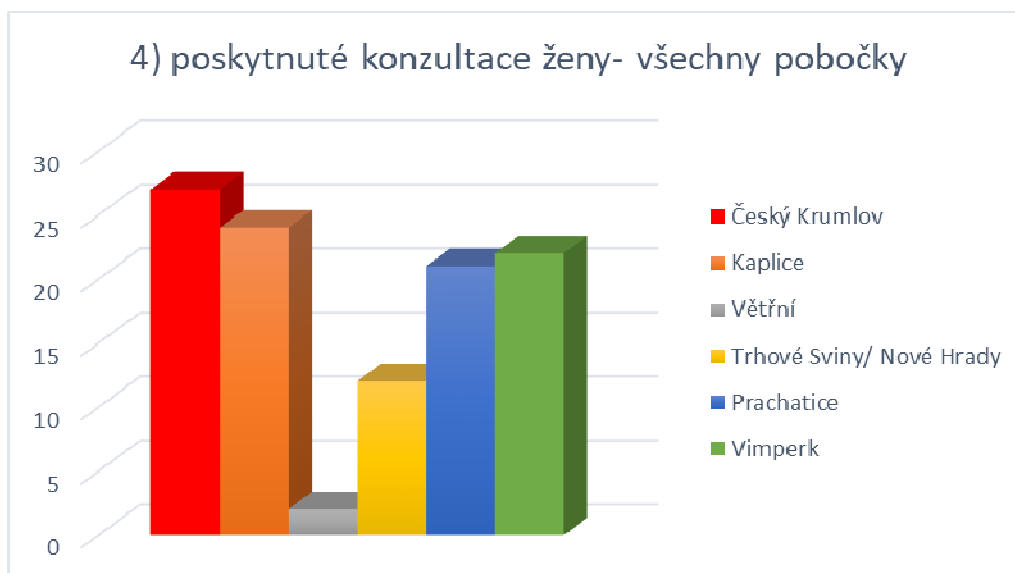


Graf 3 – srovnání konzultací muži- roky 2012-2021

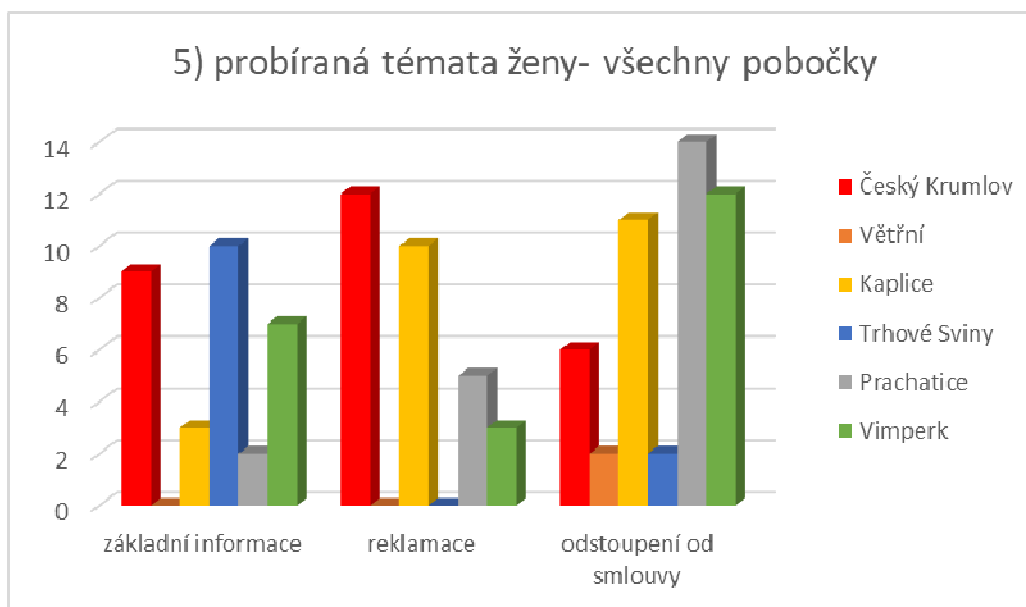
2.1.2. Ženy

Uvedené grafy znázorňují počty žen, které navštívily poradnu v Českém Krumlově a pobočkách ve Větřní, Kaplici, Trhových Svinech/Nových Hradech, Prachaticích a Vimperku. Jde o počet jednorázových i opakujících se konzultací. V roce 2021 byl počet klientek následující: Český Krumlov 27, Větřní 2, Kaplice 24, Trhové Sviny/Nové Hradky 12, Prachatice 21 a Vimperk 22.

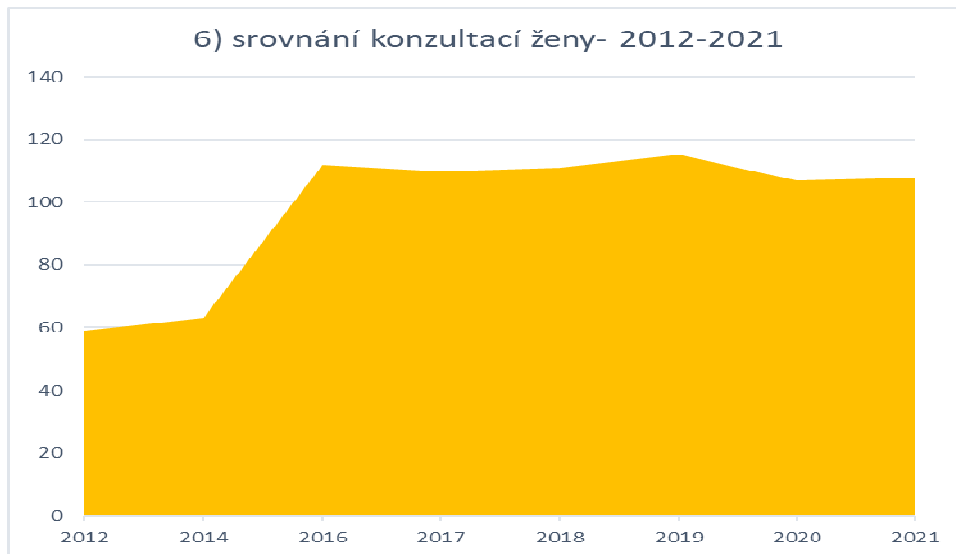
V roce 2021 ženy řešily všechna sledovaná témata v podobných počtech. Ve srovnání s předcházejícími roky, ženy i nadále nejčastěji řešily reklamace a odstoupení od spotřebitelské smlouvy. Počet konzultací mezi muži a ženami je relativně srovnatelný. Z celkového počtu zodpovězených dotazů v oblasti spotřebitelské problematiky představoval podíl mužů 47% a podíl žen 53%.



Graf 4 – poskytnuté rady ženy- jednotlivé pobočky 2021



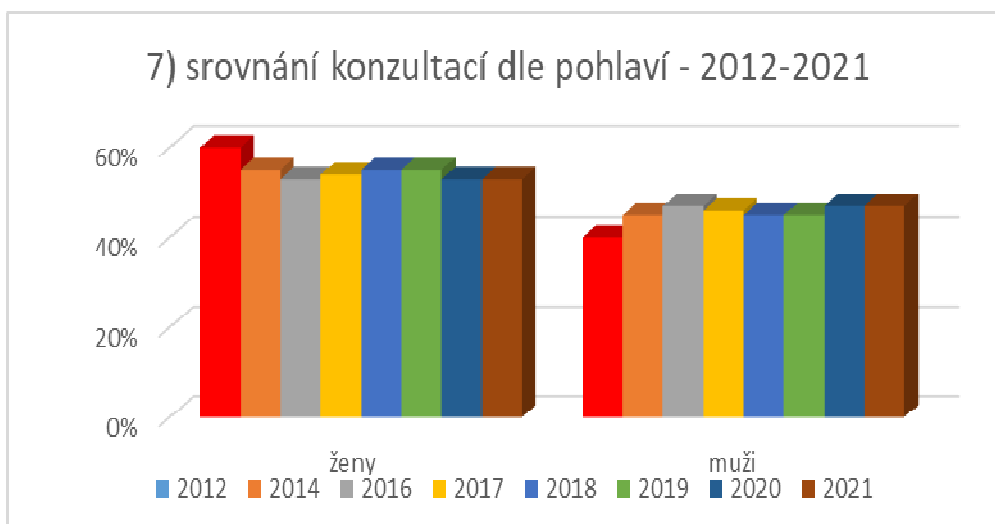
Graf 5 – probíraná témata ženy 2021



Graf 6 – srovnání konzultací ženy- roky 2012-2021

2.1.3 Porovnání počtu žen a mužů

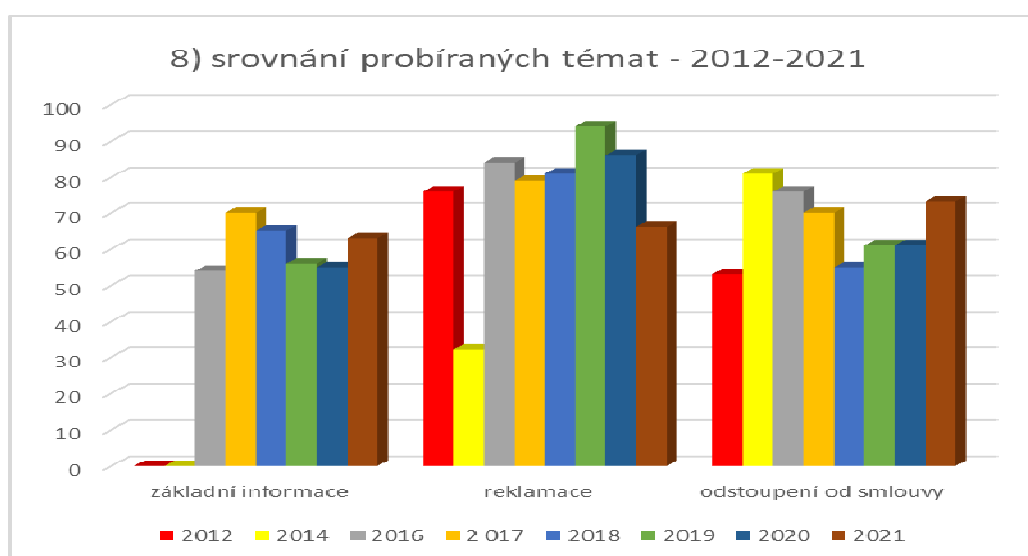
Počty mužů a žen jsou v poradně vyrovnané. Když porovnáme předchozí léta, jsou výsledky dlouhodobě obdobné, pouze v prvním roce realizace (2012) výrazněji převažovaly ženy. Ze srovnání probíraných témat u mužů a u žen poněkud nepřekvapivě vyplývá, že muži nejčastěji řeší reklamaci či odstoupení od smlouvy v oblasti automobilového průmyslu a ženy zase v oblasti oblečení (hlavně obuvy) a spotřební elektroniky do kuchyně. Co ale mají obě skupiny podobné je odstupování smluv či řešení spotřebitelské problematiky při prodeji zboží či služeb v domácnosti tzv. podomní obchodníky. Stále se toto téma objevuje napříč skupinami i roky.



Graf 7 – status muži-ženy 2012-2021

2.1.4 Porovnání probíraných témat mezi roky 2012-2021

Při porovnávání jednotlivých sledovaných témat za vybrané roky 2012-2021 je zajímavý vývoj řešení reklamací, které jsou relativně zastoupeny stabilně až na rok 2014 a 2021. V roce 2012 a 2014 jsme nesledovali poskytování rad v oblasti poskytování informací před uzavřením spotřebitelské smlouvy, tohoto tématu jsme si začali více všímat až po roce 2014. V roce 2021 došlo k navýšení dotazů v rámci základních informací o spotřebitelské problematice věnující se informacím před uzavřením spotřebitelské smlouvy, což může být důsledkem zájmu veřejnosti o vyšší informovanost ochrany práv spotřebitele a poměrně permanentní propagací projektu. V rámci odstoupení od smlouvy lze v roce 2021 zaznamenat mírný nárůst spotřebitelů o tuto problematiku, kdy více dochází při řešení své situace k odstoupení od smlouvy.



Graf 8 – srovnání probíraných témat mezi roky 2012-2021

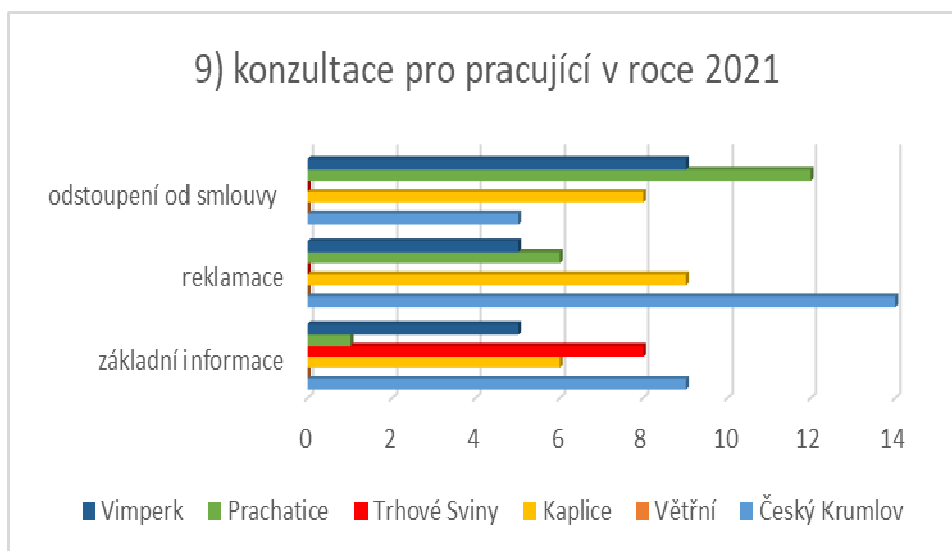
2.2 Klienti dle sociálního statusu

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. Pro jednotlivé grafy jsme vybrali nejčastěji zastoupený sociální status. Všechny grafy se týkají roku 2021.

Na jednotlivých pobočkách bylo řešeno 97 konzultací s pracujícími, 14 konzultací s osobami bez zaměstnání nebo bez příjmu, 52 konzultací se seniory, 2 konzultace s invalidními důchodci, 11 konzultací s osobami na rodičovské dovolené a 26 konzultací s osobami co z nějakého důvodu nesdělili svůj sociální status.

2.2.1 Zaměstnaní klienti

Následující graf udává počty konzultací, které byly řešeny se zaměstnanými v jednotlivých pobočkách poradny v roce 2021. Celkem se jednalo o 97 konzultací. Klienti se na poradnu obraceli hodně s dotazy s odstoupením od smlouvy (35%) a reklamami (35%).

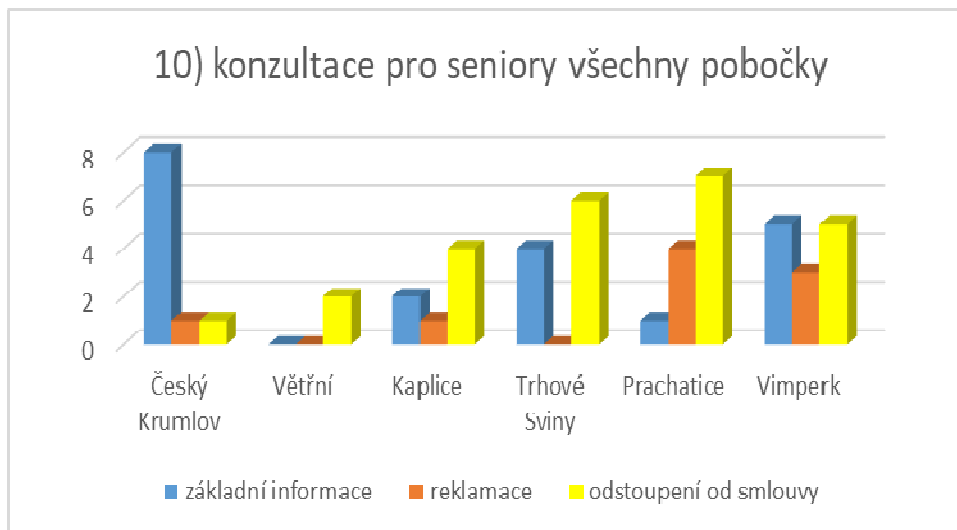


Graf 9 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – zaměstnaní kl. 2021

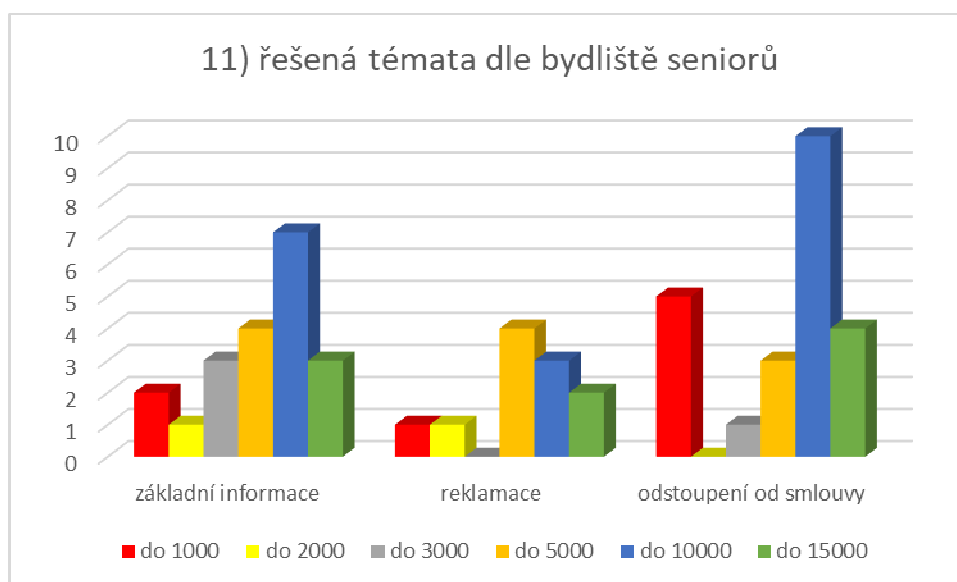
2.2.2 Senioři

Následující grafy udávají počty konzultací – klientů seniorů. Tato skupina je druhou nejpočetnější, které byly poskytnuté rady. Dříve jsme se v praxi nezdávka setkávali s tím, že se na nás obraceli oklamání senioři z „předváděcích akcí“, bohužel přes výrazná zlepšení (např. zakázky podomního prodeje ve stále rostoucím počtu obcí) i nadále existuje dost vysoký počet osob, které díky podomním nákupům či změn dodavatelů služeb „naletěli“. Podařilo se nám však zaznamenat nárůst o základní informace v oblasti spotřebitelské problematiky, což dle nás souvisí s dostatečnou informovaností veřejnosti a snahou klientů svoji situaci řešit včas a aktivně. Grafy ukazují poskytnuté rady v jednotlivých poradnách a problematiku, se kterou se klienti – senioři na poradnu obraceli.

Celkový počet intervencí poskytnutým seniorům v roce 2021 byl 54 (tj. 27%), což víceméně odpovídá i poměru klientů v posledních několika letech, údaj uvádí počet poskytnutých rad jak starobním důchodcům, tak i invalidním důchodcům. V roce 2021 se senioři nejčastěji obraceli na poradnu s problematikou odstoupení od smlouvy (46%) a ve věci základních informací spotřebitelské problematiky související především s ochranou spotřebitele (37 %). I z výše uvedeného je jasně patrné, že problém podomního prodeje a nabízení služeb stále sužuje mnoho seniorů v našich regionech působnosti.



Graf 10 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – senioři 2021



Graf 11 – řešená témata podle velikosti obce klienta - senioři 2021

2.2.3 Srovnání konzultací seniorů za období 2012-2021

Senioři se stále jeví jako nejvíce ohrožená skupina, protože jejich důvěra ve slušné lidi je někdy až neuvěřitelná. Stává se nám často, že i senioři, kteří pravidelně chodí na naše informačně vzdělávací akce, podepíší doma jakékoli smlouvy nebo si zakoupí výrobek, který nemá ani cenu použitého obalu. Je to z důvodu osamění, strachu z konfliktu, ale i z toho že se senioři snaží udělat radost svým blízkým a potěšit je dárkem, který ale má úplně jinou cenu než uvádí podomní prodejce. Proto jsme se rozhodli vytvořit srovnávací data právě v této pro nás velmi zajímavé sociální skupině. U seniorů dle našich údajů vůbec nezáleží na výši důchodu, vzdělání a nezřídka ani bohužel na již prodělaných nedobrych zkušenostech. Senioři, kteří jsou často pro svůj zdravotní či jiný stav hodně často sami,

jsou rádi za jakoukoli interakci. Své spotřebitelské chování pak často neumějí domyslet až do jeho důsledků.

Jako příklad zde uvádíme dvě situace, které v roce 2021 řešili naši poradci.

Příklad 1.

Klientka se na poradnu obrátila s žádostí o pomoc, kdy její babičku doma navštívil podomní prodejce, který ji nabízel výhodnější dodávky elektřiny a plynu. Avšak prodejce již nezmínil, že dojde k uzavření smlouvy s novým dodavatelem. Svým Istivým jednáním si vyžádal od klientky roční vyúčtování a smlouvu o dodávkách energií. V rámci svého jednání poté vypočítal úsporu v případě, že využije této příležitosti – slevy. Předložením vyúčtování a smlouvy o dodávkách energií tak podomní prodejce zjistil veškeré potřebné údaje pro uzavření nové smlouvy, osobní údaje o klientovi ale i informace o stávajícím dodavateli energií. Na základě výše uvedeného podomní prodejce vytvořil pro babičku klientky novou smlouvu, kterou chtěl podepsat, aniž by klientku informoval, že dojde ke změně stávajícího dodavatele. Až poté, co babička klientky smlouvu podepsala, vyrozuměla klientku o návštěvě podomního prodejce, který ji nabídl výhodnější dodávky elektřiny a plynu. Klientka se proto okamžitě dostavila do bezplatné poradny a využila tak svého práva na odstoupení od smlouvy, kdy u smluv uzavřených mimo obchodní prostory prodejce lze učinit bez udání důvodu a bez nároku na peněžitou sankci. Výpověď a odvolání plné moci klienta byla posléze novým dodavatelem energií akceptována a došlo tak k odstoupení od předmětné smlouvy.

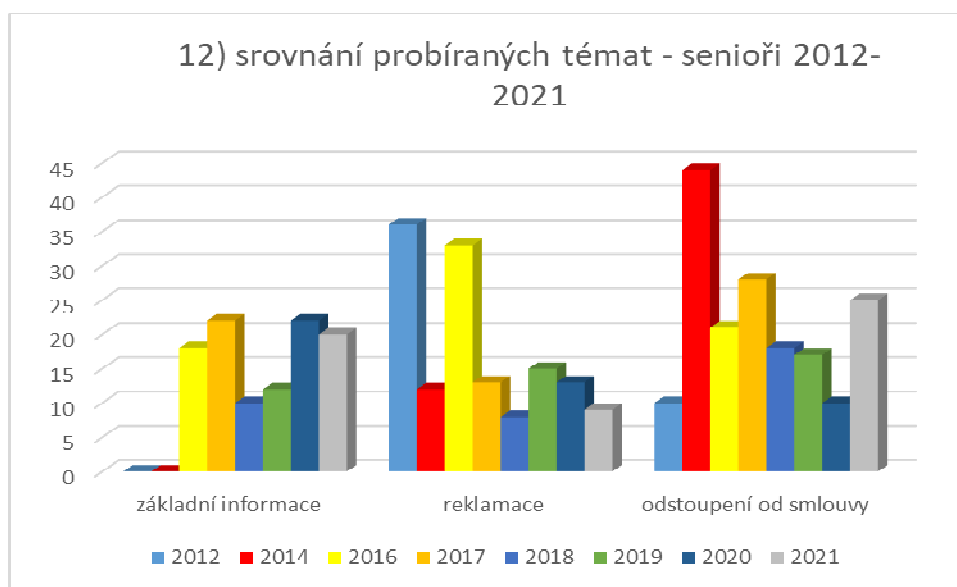
Příklad 2.

Klient v důchodovém věku otevřel dveře podomnímu prodejci, kdy ho podomní prodejce informoval o ukončení činnosti dodavatele Bohemia Energy. Klient, který si nebyl vědom toho, že v kompetenci podomního prodejce není zkrachování dodavatele a následné řešení této situace, uzavřel smlouvu o dodávkách energie/plynu. Až když podomní prodejce odešel a klient si přečetl podepsané dokumenty, zjistil, že nepodepsal smlouvu o dodávce energie/plynu s konkrétním dodavatelem energií, ale pouze zprostředkovatelskou smlouvu na zajišťování nabídek jednotlivých dodavatelů elektrických energií sloužící k účasti v energetických aukcích. V tomto případě tak klient uzavřel smlouvu, opravňující podomního prodejce neboli zprostředkovatele k přihlášce do energetické aukce. V místě bydliště klienta je sice podomní prodej zakázán, kdy hrozí podomnímu prodejci pokuta, avšak v souvislosti s uzavřením smlouvy k účasti v aukci uložení pokuty nemá vliv. Klient se proto rozhodl při řešení své nepříjemné situace navštívit poradnu a požádal o pomoc s odstoupením od smlouvy, neboť byl ze strany podomního prodejce oklamán. A nyní mu hrozí smluvní pokutou. Vzhledem k tomu, že se klient na poradnu obrátil okamžitě, byla odvolána plná moc i přihláška k energetické soutěži. Vzhledem k tomu, že zprostředkovatel energií není dodavatelem energií/plynu a proto nepodléhá pravomoci Energetického úřadu ani se na něj nevztahuje energetický zákon, byl klient v nelehké situaci. Došlo tedy k podání výpovědi přihlášky do aukce i k odvolání plné moci pro změnu dodavatele. Zprostředkovatel však trval na úhradě smluvní pokuty za nedodržení závazku, vůči které se klient bránil. Na základě nesouhlasu s úhradou smluvní pokuty byl zpochybněn aukční model, neboť klientovi nebyly sděleny kritéria výběru vítěze a akce byla prezentována jako bezplatná a nezávazná, přičemž se smluvní pokutou nebyl klient řádně seznámen, neboť nebyla obsažena v textu přihlášky. V tomto případě došlo tedy i k agresivním praktikám zprostředkovatele. V současnosti klient čeká na sdělení zprostředkovatele a akceptaci odvolání plné moci i přihlášky k aukci bez nároku na úhradu smluvní pokuty. V případě neakceptace a trvání na úhradě smluvní pokuty je klient připraven podat stížnost na Českou obchodní inspekci.

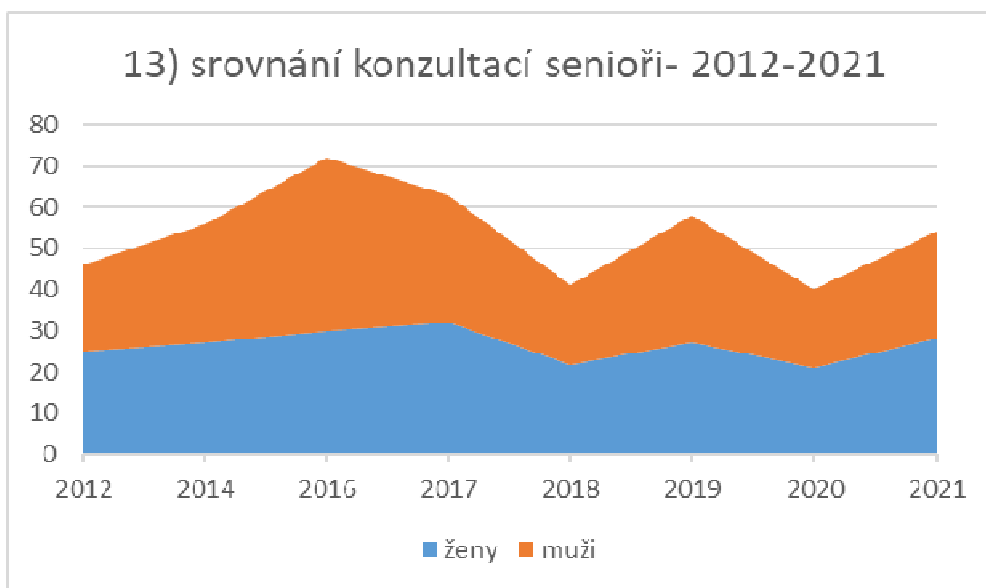
Z výše uvedených příkladů je jasně patrné, co je nejčastějším problémem u spotřebitelských sporů, které řeší senioři a to je důvěra, neznalost zákona a snaha nepřijít do přímého konfliktu. Což jsou všechno věci, které velmi často řešíme s touto cílovou skupinou na našich informačně vzdělávacích akcích.

Velmi často se setkáváme s tím, že zprostředkovatelé dodávek energií klientům sdělí věcně nesprávné informace či klientka dostatečně neinformují o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění reklamace nebo právu na odstoupení od smlouvy. Stále se setkáváme s tím, že se na nás obrací klienti, kteří uzavřeli výhodnou nabídku dodávky energií namísto toho však obdrželi fakturu s vyšším vyúčtováním či výzvou k úhradě smluvní pokuty. Naši poradci se tak právem domnívají, že stále dochází ze strany zprostředkovatelů k obcházení zákona, kdy bývá klient jakožto spotřebitel úmyslně zbaven svých práv na bezplatné zrušení smlouvy o dodávkách energií garantovaným zákonem a proto má právo se obrátit na Energetický regulační úřad či Českou obchodní inspekci, kde ve svém podání vylíčí všechny podstatné skutečnosti, tj. v tomto případě uvedení v omyl.

Ze srovnání nám také vyplynulo to, že senioři opravdu nejčastěji řeší reklamace a odstoupení od smlouvy. Obrovský nárůst počtů konzultací v oblasti odstoupení od smlouvy je od roku 2014, kdy se začaly přísněji sledovat „prodejní akce“ a „podomní prodej“ a jsme rádi, že senioři začínají včas řešit svojí situaci a upozorní pracovníky poradny na nekalé praktiky podomních prodejců, protože bohužel dlouhodobě řešíme i hodně dluhů vzniklých právě akcí provádějících mimo kamenné obchody. Při srovnání řešených témat můžeme dále zaznamenat rostoucí zájem a dotazy v oblasti ochrany spotřebitele, který zahrnuje téma základní informace o spotřebitelské problematice.



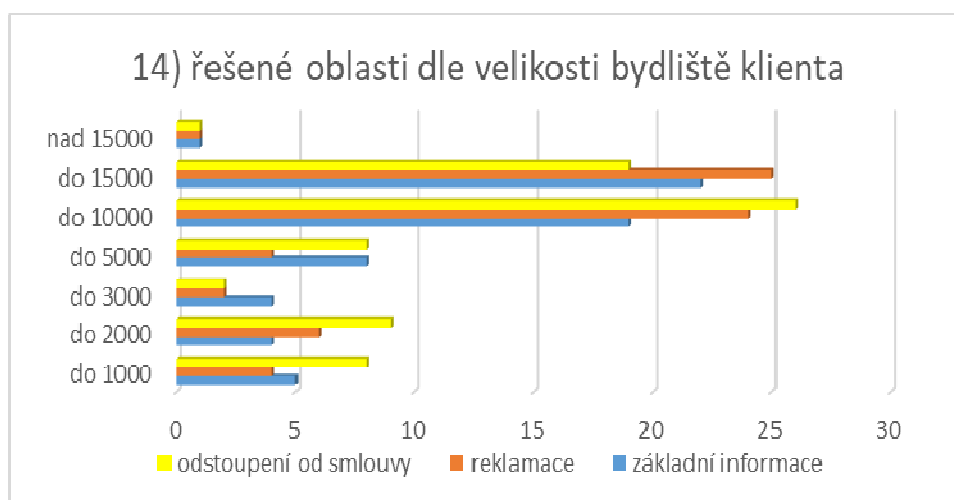
Graf 12 – srovnání řešených témat - senioři 2012-2021



Graf 13 – srovnání konzultací- senioři 2012-2021

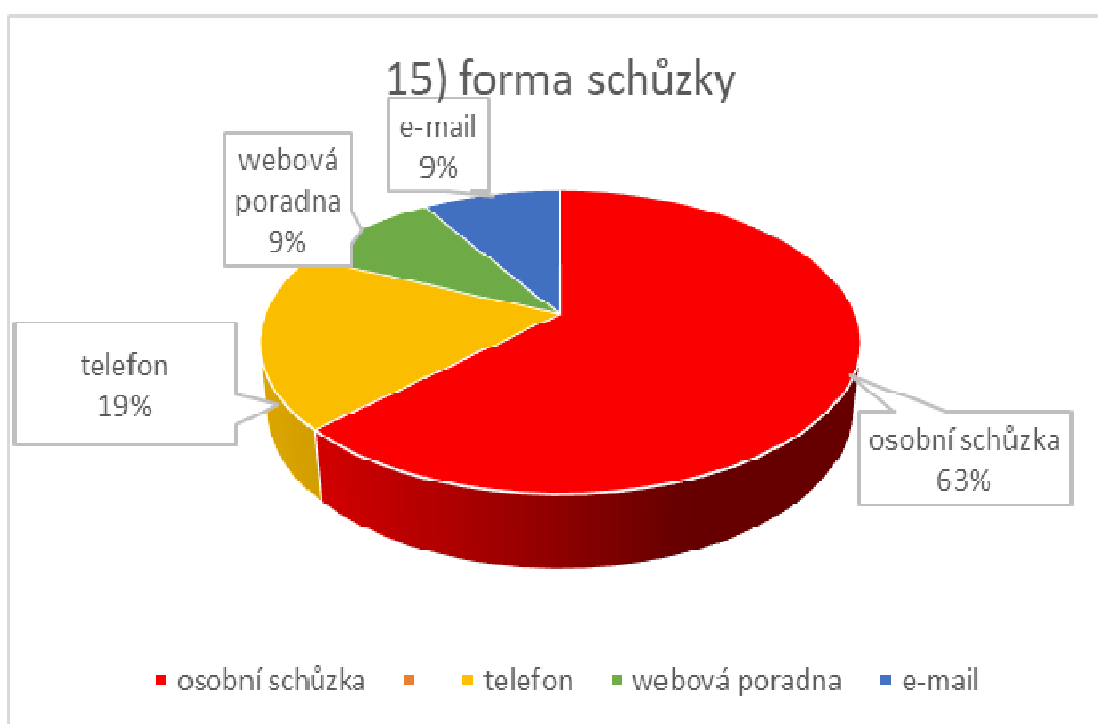
2.3 Rozdělení poskytnutých rad dle velikosti bydliště

V rámci statistických údajů bylo sledováno bydliště klientů dle počtu obyvatel obce/města. Celkový počet poskytnutých rad a informací pro klienty pocházejících z menších obcí do 5.000 obyvatel byl 64. Tento údaj je vyšší než v loňském roce, který byl ovlivněn především nouzovým stavem. V tomto roce však přes trvající vládní omezení došlo k navýšení dotazů klientů v oblasti spotřebitelské problematiky. V letošním roce přibilo konzultací z obcí do 1000 i 2000 obyvatel, což je pro nás pozitivní známka, že se na poradny opět obracejí i lidé ze vzdálenějších, menších obcí. Domníváme se tak důvodně, že projekt stále splňuje jeden ze svých účelů – přiblížit služby i do vzdálenějších, odlehlejších míst regionu.



2.4 Celkový počet poskytnutých rad

Následující graf ukazuje počet poskytnutých rad formu konzultace (celkově jich bylo 202 v roce 2021). Ve většině se jednalo o konzultace osobní (i když v posledních dvou letech je jejich počet nižší na úkor tel., e-mailových, což je dáno přetrvávajícími omezeními způsobenými pandemií koronaviru). Nejčastější délka konzultace je mezi 40-60 minutami, což je standardní doba pro řešení jednoduchých spotřebitelských témat. Jsme rádi, že se na nás klienti obracejí převážně osobně. Pro pracovníky poraden představuje osobní jednání nejsnazší způsob konzultace oproti konzultaci po telefonu nebo elektronickou formou.



Graf 15 – forma schůzky 2021

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

Původně byla předpokládána v rámci projektu realizace minimálně 16ti akcí, nakonec bylo v souvislosti s vládními opatřeními realizováno 23 akcí, neb akce byly někdy nutně realizovány pro omezený počet účastníků. Díky tomu však bylo účastníků v celkovém souhrnu daleko více než byl původní předpoklad.

Z důvodu šíření onemocnění COVID-19 byly akce uzpůsobeny vládním nařízením, kdy byly **uskutečněny 4 akcí pro veřejnost a seniory** oproti plánovaným dvěma akcím pro 50 účastníků, kterých se zúčastnilo celkem **56 účastníků**. 4 akce byly realizovány na Prachaticku, jedna navíc na Českokrumlovsku, ale tu kvůli malé účasti nezapočítáváme.

Informačně vzdělávací akce se tematicky věnovaly zejména novinkám, změn v legislativě ve spotřebitelské problematice, strachu z nákupů přes internet, internetovým spamům s možností výhodných nákupů, nákupům v supermarketech (jak se bránit klamavé reklamě, klamavé slevě u zboží) apod.

Informačně vzdělávacích akcí pro žáky a studenty se zúčastnilo celkem 89 žáků/studentů. Akce byly realizovány v Prachaticích, kdy namísto 3 akcí proběhlo celkem 7 akcí pro menší počet účastníků. Ve školách bylo v roce 2021 i nadále stěžejním tématem nakupování v online obchodech a uzavírání smluv před internet a telefonu, u žáků ZŠ jsme se věnovali i problematice instalování her do chytrých telefonů.

Pro pacienty Psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře bylo realizováno celkem 11 akcí, kterých se zúčastnilo celkem **164 účastníků**. Po domluvě s terapeuty psychiatrické léčebny Červený Dvůr byly akce zacíleny na finanční gramotnost v návaznosti na dluhovou problematiku pacientů před ukončením léčby.

Informačně vzdělávacích akcí se celkem zúčastnilo 309 osob. 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. Vzhledem k ukončení činnosti některých dodavatelů energií na českém trhu v roce 2021, kdy dochází nárůstu nejistoty občanů lze očekávat nárůst podomních prodejců a zprostředkovatelů smluv o dodávkách energií.

4. ZÁVĚR - SHRNU TÍ

Realizaci projektu pokládáme i přes přetrvávající vládní opatření či omezení související s bojem proti epidemii COVID-19 v roce 2021 za velice úspěšnou, podařilo se zajistit pokračování komplexních poradenských služeb v oblasti ochrany spotřebitele a zároveň i zvyšovat právní povědomí o spotřebitelské a finanční problematice informačně vzdělávacími a propagačními aktivitami a tím preventivně působit v oblasti ochrany spotřebitele.

Přestože díky pandemii koronaviru v roce 2020 v naší poradně a jejích pobočkách ubylo klientů, v roce 2021, kdy stále přetrvávají opatření a omezení související s pandemií koronaviru, dochází k opětovnému navyšování počtu klientů prakticky na období před pandemií. V oblasti tohoto projektu (spotřebitelství) však k žádnému propadu klientů/intervencí nedošlo ani v roce 2020 ani 2021, což pokládáme za úspěch daný mnoha faktory (propagace, obeznámenost se službami, v oblasti spotřebitelství se alespoň v našich poradnách neprojevil častý trend, kdy mnoho lidí své problémy v roce 2020 a částečně i v roce 2021 neřešilo (v době nouzového stavu, zvýšených opatření...) a odkládalo jejich řešení.

Na poradny se obracela řada klientů, kteří se potýkají s problémy v oblasti spotřebitelské – reklamace a podomní prodej - odstoupení od smlouvy. Stále jsou počty klientů vysoké, ale i díky existenci institutu ADR mimosoudního řešení spotřebitelských sporů při ČOI je řešení sporů rychlejší, pro klienty levnější a účinnější. Stále se objevují klienti, kteří jsou „podvedení“ podomním prodejem, ale i tito klienti se na poradny obracejí dříve a velmi často i v době, kde lze uplatnit rychlé řešení spotřebitelských sporů.

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. To nám opět potvrzuje také zpětná vazba, kterou od klientů máme – vracejí se do poradny s poděkováním, či doporučují poradnu svým známým. Zároveň se díky propagaci a informačně vzdělávacím akcím v rámci projektu podařilo, že v poradnách narostl počet klientů z menších a vzdálenějších obcí regionů. Jedná se o obce či osady do stovek stálých obyvatel. 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 po odeznění pandemie přistoupit ke komplexnímu zhodnocení přínosu projektu a dopadů na spotřebitele v daných regionech z dlouhodobějšího hlediska.

5. O REALIZÁTOROVI PROJEKTU

5.1. ICOS Český Krumlov, o.p.s.

Obecně prospěšná společnost 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 se zvláštním důrazem na oblast sociálních a na ně navazujících služeb. Prioritně se ICOS věnuje aktivitám v místě svého působení, v regionu Český Krumlov a Jihočeském kraji.



K dlouhodobým stěžejním aktivitám patří zejména:

- **Provoz sociálních a navazujících služeb**, které organizace dlouhodobě poskytuje. Mezi služby v sociální oblasti patří zejména:
 - *Bezplatná poradna mezi paragrafy* - dříve 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).
 - *Dobrovolnické centrum* Český Krumlov zajišťující řadu dobrovolnických programů v regionu a podporu dobrovolníků i organizací, které dobrovolníky využívají, Poradenské centrum pro seniory
 - *Rodinné centrum Krumlík* s širokou nabídkou služeb (hlídání dětí, vzdělávací, poradenské, volnočasové aktivity ad.).
 - *Služba podpora rodin a dětí v ohrožení* (registrovaná služba dle zák. č. 108/2006 Sb., o soc. službách) – komplex služeb pro rodiny s dětmi v krizi.
 - *Vzdělávací akce pro uživatele a poskytovatele sociálních služeb.*
 - Preventivní programy pro školy i specifické programy pro mladistvé.
- **Vedle toho se ICOS dlouhodobě** zaměřuje i na informační a poradenské služby pro NNO a občany, podporu zapojování a participace občanů do dění ve svém okolí (dobrovolnictví) či propagační aktivity s cílem zviditelňování role neziskových organizací v regionu.

ICOS je držitelem řady prestižních ocenění. Od konce roku 2021 se také nově může ICOS pyšnit titulem Proověřená veřejně prospěšná organizace.



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

5.2. Bezplatná poradna mezi paragrafy

Bezplatná poradna mezi paragrafy (dříve 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.



**Bezplatná poradna
mezi paragrafy**

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 základní a odborné sociální poradenství. V rámci odborného poradenství pomáháme s pochopením sociální situace, provázíme klienty jednotlivými fázemi krize, poskytujeme rady a informace v právní oblasti, a to především v následujících oblastech: pracovního, občanského, spotřebitelského, rodinného, správního práva, sociálního 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 Větřní. V roce 2016 rozšířila poradna svou působnost o detašované pracoviště ve Vyšším Brodu, která byla ale z technických důvodů prozatím uzavřena k 31. 3. 2020.

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 základní právní poradenství, především v následujících oblastech:

- **Dluhy a exekuce:** řešení dluhů, osobní bankrot, rodinný rozpočet...
- **Pracovní právo:** např. pracovní smlouvy, ukončení pracovního vztahu, nemoci z povolání, náhrady škod ...
- **Občanské právo:** např. sousedské spory, spotřebitelská problematika ...
- **Rodinné právo:** např. rozvod, úprava styků k dítěti, výživné ...
- **Správní právo:** rozhodování úřadů, pracovníků úřadů...
- **Sociální systém:** státní sociální podpora, dávky sociální péče ...
- **Bytová problematika:** výpověď z bytu, nájemní smlouva, sousedské spory ...
- **Lidskoprávní oblast:** porušování práv ve všech oblastech práva
- **Základní informace v trestním řízení:** vysvětlení pojmů, žádosti na soud ...

Počáteční kontakt s klienty zajišťují sociální pracovníci (někteří s právním vzděláním), kteří jednodušší problémy řeší okamžitě poskytnutím informace, sepsáním dokumentu či žaloby, ty náročnější jsou řešeny v úzké součinnosti s dlouhodobě spolupracujícími právníky.

Bezplatná poradna mezi paragrafy v Českém Krumlově funguje v sídle ICOS Český Krumlov, o.p.s. ul. 5. května 251, 381 01 Český Krumlov (2. patro), pobočky má ve Větrní (Šumavská 1), v Kaplici (Linecká 391), v Trhových Svinech (Žižkovo náměstí 40) a v Nových Hradech (Hradební 244).

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

www.poradna.krumlov.cz

6. SEZNAM POUŽITÝCH GRAFŮ

- Graf 1 – poskytnuté rady muži - jednotlivé pobočky 2021
- Graf 2 – probíraná témata muži 2021
- Graf 3 – srovnání konzultací muži- roky 2012-2021
- Graf 4 - poskytnuté rady ženy- jednotlivé pobočky 2021
- Graf 5 – probíraná témata ženy 2021
- Graf 6 – srovnání konzultací ženy- roky 2012-2021
- Graf 7 – status muži-ženy 2012-2021
- Graf 8 – srovnání probíraných témat mezi roky 2012-2021
- Graf 9 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách- zaměstnaní klienti 2021
- Graf 10 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – senioři 2021
- Graf 11 – řešená témata podle velikosti obce klienta- senioři 2021
- Graf 12 – srovnání řešených témat- senioři 2012-2021
- Graf 13 – srovnání konzultací- senioři 2012-2021
- Graf 14 – řešená problematika dle velikosti bydliště klientů - 2021
- Graf 15 – forma schůzky 2021

V Českém Krumlově dne 30.12.2021

Mgr. Markéta Kneislová, Bezplatná poradna mezi paragrafy