



MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU

Zpráva o splnění cílů projektů, na které byla poskytnuta dotace ze státního rozpočtu na rok 2013 ke dni 31.12.2013



**ASOCIACE
OBČANSKÝCH
PORADEN**

Obsah

I. Údaje o příjemci dotace	3
II. Údaje o dotačním programu	3
Cíle a měřitelné výstupy	4
Klíčová aktivita 1 - Poskytování poradenství občanskými poradci v jednotlivých poradnách, sběr statistických dat	4
Klíčová aktivita 2 – Propagace projektu	9
Aktivita 3: Školení poradců.....	9
Seznam tabulek, obrázků a grafů	10

I. Údaje o příjemci dotace

Název: Asociace občanských poraden

Adresa: Sabinova 3/287, Praha 3 PSČ: 130 00

Tel./fax: 284 019 220

E-mail: aop@obcanskeporadny.cz

IČO: 65 99 86 42

Statutární zástupce: Mgr. Stanislav Skalický

Číslo registrace u MV: II/S-OVSú1-32039/97-R ze dne: 27.2.1997

Bankovní spojení: 173242526/0300 ČSOB

Územní působnost: Česká republika

Počet členů: 38

Počet placených pracovníků: 5

Počet externích spolupracovníků (smlouvy o dílo, autorské honoráře): 0

Charakteristika předmětu činnosti: poskytování sociálních služeb

II. Údaje o dotačním programu

Hlavní oblast dotační politiky státu vůči NNO:

Ochrana spotřebitele a ochrana nájemních vztahů

Název prioritního programu (dotačního titulu):

Spotřebitelské poradenství

Přesný název dotovaného projektu:

Poskytování spotřebitelských poradenských a informačních služeb, podpora a účast při mimosoudním urovnávání sporů, prezentace zkušeností a dosažených výsledků v oblasti poradenství široké spotřebitelské veřejnosti.

Stručná charakteristika dotovaného projektu

Cílem projektu Spotřebitelské poradenství je poskytování kvalitního spotřebitelského poradenství zejména těm občanům ČR, jejichž spotřebitelská práva jsou omezována nebo přímo porušována. Poradenství je poskytováno občanskými poradnami – členy AOP. Projekt je v souladu s cíli spotřebitelské politiky ČR (rozvíjet činnost nevládních neziskových organizací; zlepšovat informovanost občanů o jejich právech při nákupu zboží a služeb a o způsobech, jak na trhu uplatňovat své ekonomické zájmy).

Cíle a měřitelné výstupy

Odpočet plnění cílů a měřitelných výstupů:

Klíčová aktivita 1 - Poskytování poradenství občanskými poradci v jednotlivých poradnách, sběr statistických dat

Poskytování poradenství občanskými poradci v jednotlivých poradnách

Cílem této aktivity bylo poskytování informací občanům o jejich právech a povinnostech v oblasti ochrany spotřebitele, byla jim poskytnuta pomoc při řešení jejich konkrétních problémů. Poradenství bylo v každé poradně poskytováno osobní, telefonickou nebo písemnou formou (dopisem, emailem) podle způsobu, jakým občan poradnu oslovil.

Měřitelné výstupy:

- Nejméně 2000 zodpovězených dotazů občanů z oblasti spotřebitelství
- 3 kazuistiky zpracované každou z 22 poraden zapojených do projektu

Plnění ke dni 31.12.2013:

- K výše uvedenému dni bylo zodpovězeno celkem 2323 dotazů z oblasti spotřebitelství. Celkem bylo odevzdáno 66 kazuistik od 22 poraden zachycujících nejzajímavější nebo nejvíce opakující se případy, se kterými lidé kontaktovali poradny. Kazuistiky byly umístěny na webových stránkách AOP.

Sběr statistických dat

Cílem této aktivity byl sběr statistických dat o kvantitě poskytovaného poradenství a struktuře dotazů. Dotazy byly rozděleny do 3 kategorií (smluvní vztahy, vymáhání práv, ostatní).

Měřitelné výstupy:

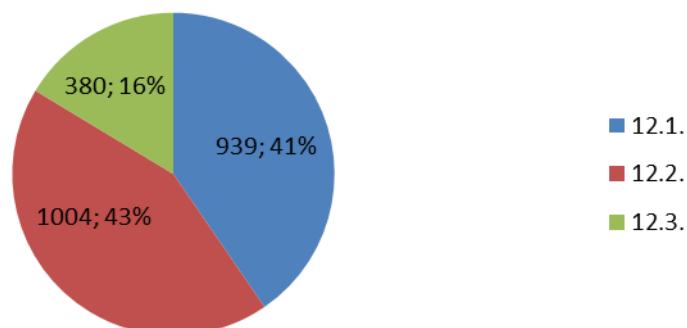
Čtvrtletní statistiky odevzdané poradnami prostřednictvím ISOP

Plnění ke dni 31.12.2013:

Čtvrtletní statistiky za 1. čtvrtletí v oblasti spotřebitelství byly poradnami odevzdány ke dni 10.6.2013. Statistiky za 2. čtvrtletí byly odevzdány ke dni 15.7.2013. Statistiky za 3. čtvrtletí byly odevzdány ke dni 15.10.2013 a za 4. čtvrtletí ke dni 10.1.2013.

Celkový počet dotazů za období 1.1.2013 – 31.12.2013 činil 2323. Níže uvedené grafy znázorňují počty dotazů podle různých ukazatelů.

Počty dotazů v jednotlivých kategoriích za rok 2013

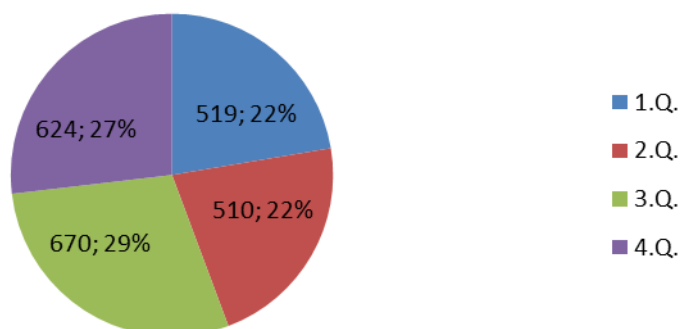


Graf 1 Počty dotazů v jednotlivých kategoriích

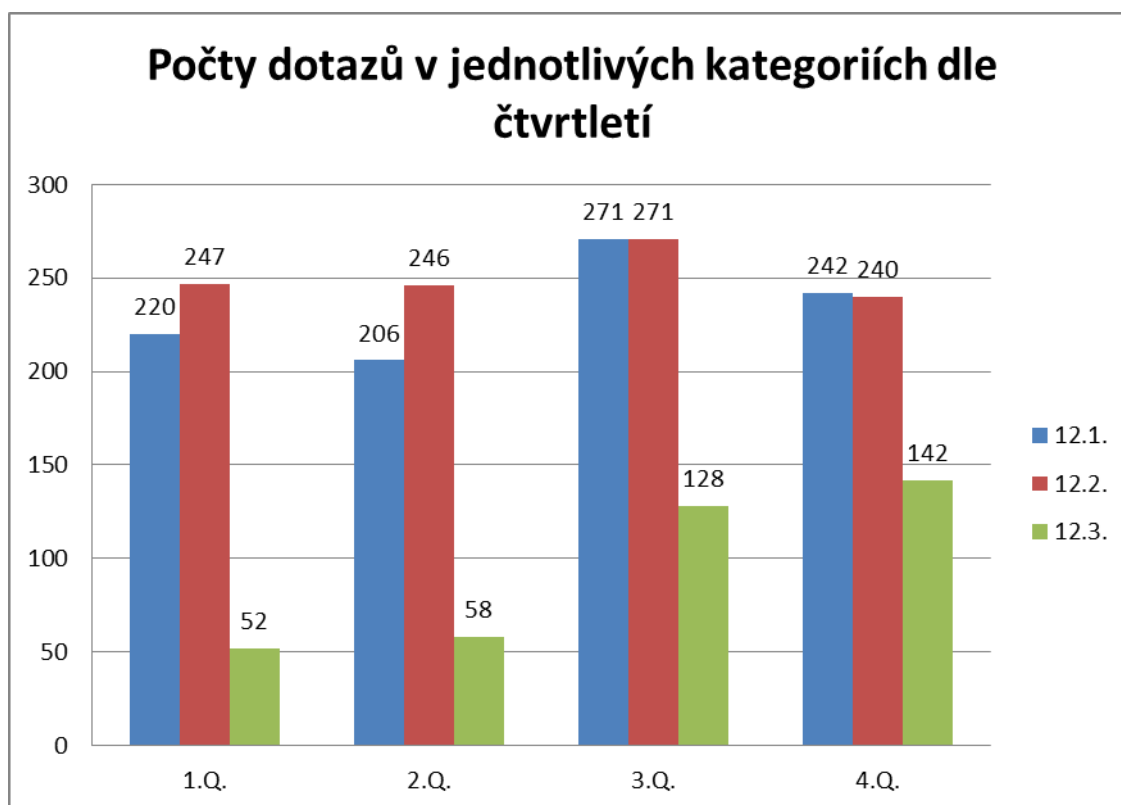
Nejvíce dotazů bylo položeno v oblasti Vymáhání práv spotřebitele (12.2), celkem 1004, dále v oblasti Smluvní vztahy (12.1) v počtu 939 a nejméně dotazů bylo zařazeno do kategorie Ostatní (12.3), kde bylo zodpovězeno 380 dotazů.

Níže je uveden graf počtu dotazů za jednotlivá čtvrtletí a následně je detailní zpracování počtu dotazů dle jednotlivých dotazů v uvedených kvartálech.

Počty dotazů v jednotlivých kvartálech za rok 2013



Graf 2 Počty dotazů za jednotlivé kvartály



Graf 3 Počty dotazů v jednotlivých kategoriích dle čtvrtletí

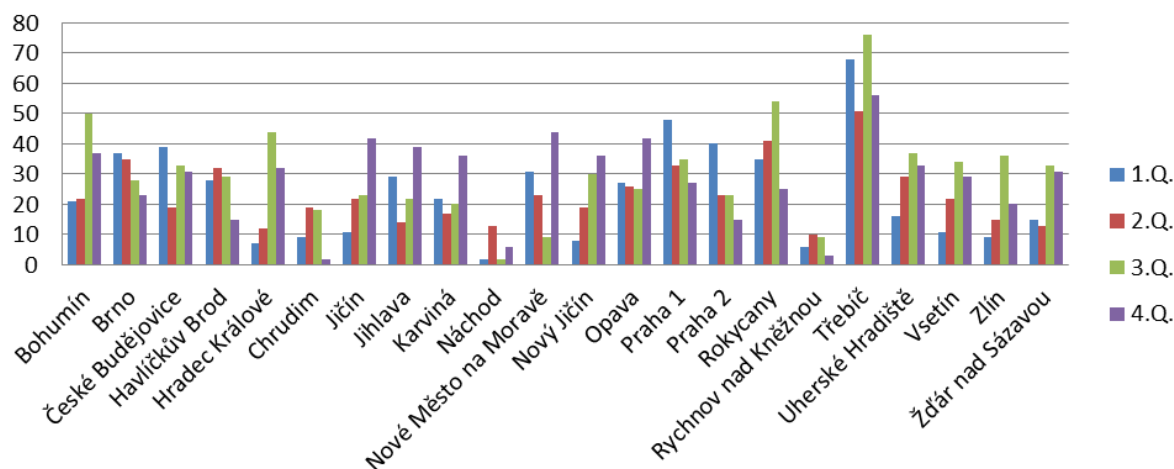
Pro úplnou přehlednost uvádíme i tabulku s totožným rozdělením.

Všechny poradny	1.Q.	2.Q.	3.Q.	4.Q.	celkem
12.1.	220	206	271	242	939
12.2.	247	246	271	240	1004
12.3.	52	58	128	142	380

Tabulka 1 - Počty dotazů v jednotlivých kategoriích dle čtvrtletí

Další graf podává přehledný obraz počtu dotazů v konkrétních poradnách za jednotlivá čtvrtletí. Je zřejmá převaha počtu dotazů v OP Třebíč, která za uplynulý rok zodpověděla celkem 251 dotazů, naopak na nejméně dotazů odpověděla OP Náchod a to na 23 dotazů. Pod grafem je následně uvedena přehledná tabulka, která umožňuje rychlé srovnání počtu dotazů jednotlivých poraden.

Počet dotazů v poradnách za jednotlivá čtvrtletí 2013

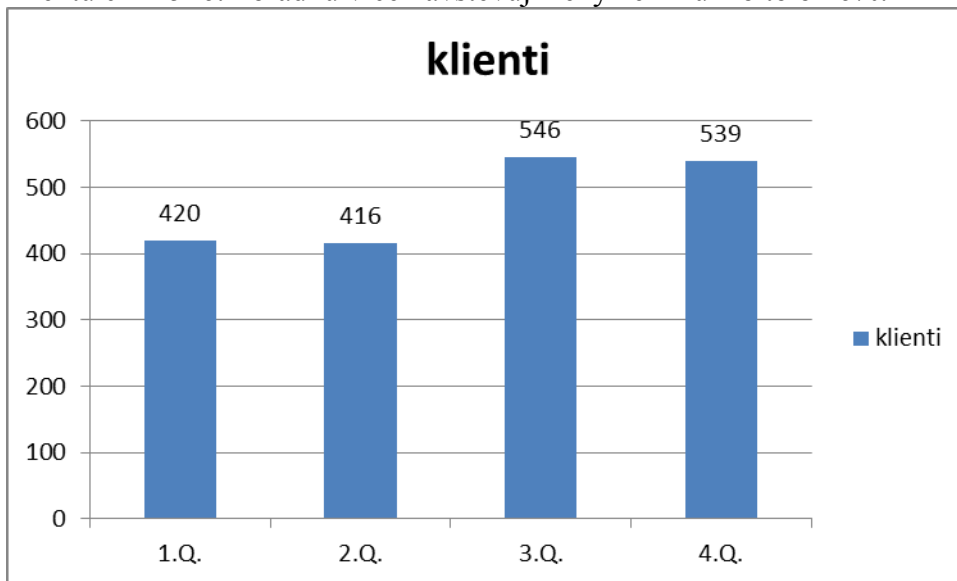


Graf 4 Počet dotazů v poradnách za jednotlivá čtvrtletí

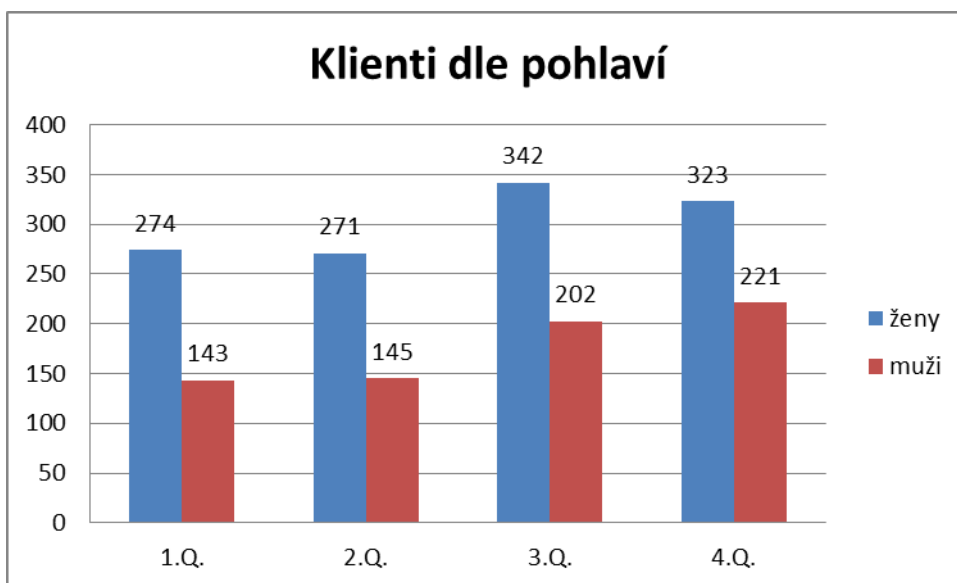
Poradna/období	1.Q.	2.Q.	3.Q.	4.Q.
Bohumín	21	22	50	37
Brno	37	35	28	23
České Budějovice	39	19	33	31
Havlíčkův Brod	28	32	29	15
Hradec Králové	7	12	44	32
Chrudim	9	19	18	2
Jičín	11	22	23	42
Jihlava	29	14	22	39
Karviná	22	17	20	36
Náchod	2	13	2	6
Nové Město na Moravě	31	23	9	44
Nový Jičín	8	19	30	36
Opava	27	26	25	42
Praha 1	48	33	35	27
Praha 2	40	23	23	15
Rokycany	35	41	54	25
Rychnov nad Kněžnou	6	10	9	3
Třebíč	68	51	76	56
Uherské Hradiště	16	29	37	33
Vsetín	11	22	34	29
Zlín	9	15	36	20
Žďár nad Sázavou	15	13	33	31
Celkem	519	510	670	624

Tabulka 2- Počty dotazů v poradnách za jednotlivá období

Za rok 2013 navštívilo poradny se spotřebitelskými dotazy celkem 1921 klientů. Návštěvnost klientů za jednotlivá čtvrtletí je téměř vyrovnaná, mírně přesahuje v 3. čtvrtletí, kdy počet klientů činil 546. Poradnu více navštěvují ženy než muži o to o 26%.



Graf 5 Počet klientů



Graf 6 Klienti dle pohlaví



Graf 7 Celkový poměr žen a mužů

Klíčová aktivita 2 – Propagace projektu

Cílem této aktivity bylo zpřístupnit informace o projektu široké veřejnosti a informovat občany o možnostech získání rady v oblasti spotřebitele ve všech členských poradnách zapojených do projektu. Byla prováděna průběžná aktualizace webových stránek prezentující výstupy z projektu cílové skupině.

Měřitelné výstupy:

- Vydání dvou tiskových zpráv
- Průběžná aktualizace webových stránek týkajících se projektu Spotřebitelské poradenství.
- vytištění 1000 ks informačních letáků pro širokou veřejnost

Plnění ke dni 31.12.2013:

První tisková zpráva byla vydána v červenci 2013, druhá před ukončením projektu, v prosinci. Obě tiskové zprávy jsou součástí této závěrečné zprávy jako Příloha 1.

Webové stránky byly aktualizovány po zahájení projektu s informacemi o poradnách, které jsou do projektu zapojeny a dále v průběhu projektu.

Informační letáky byly předány do poraden zúčastněných v projektu, které se postaraly o jejich distribuci občanům a klientům a zajistily i dostatečnou propagaci projektu.

Byla zveřejněna tisková zpráva vydaná občanskou poradnou České Budějovice s názvem „Tady nám to prosím podepiš“ a na webové stránky umístěny všechny kazuistiky zpracované poradnami. Kazuistiky jsou dostupné na: <http://www.obcanskeporadny.cz/spotrebitelske-poradenstvi/kazuistiky-k-projektu-realizovanem-v-roce-2013/>

Aktivita 3: Školení poradců

Cílem této aktivity je zajištění vyškolení poradců, aby byli schopni poskytovat odborné a kompetentní poradenství.

Měřitelné výstupy

Nejméně 22 vyškolených poradců v oblasti spotřebitelské problematiky.

Plnění ke dni 31.12.2013

Školení proběhly 2. První od 22. dubna- 24. dubna v Era světě v Praze a druhé od 25.11-26.11 v Brně. Školení byly zaměřeny na Spotřebitelské úvěry, novelu exekučního řádu, vyplňování návrhů na oddlužení atd. Po každém školení poradci psali test, který prověřoval jejich znalosti a následně úspěšní absolventi získali certifikát.

Řešitel projektu: Mgr. Stanislav Skalický

Počet pracovníků zajišťujících realizaci projektu (*pracovní poměr, dohody o pracovní činnosti, o provedení práce*): 5

Počet externích spolupracovníků (*např. smlouvy o dílo, mandátní smlouvy, autorské zajištění*): 0

Seznam tabulek, obrázků a grafů

Tabulka 1 - Počty dotazů v jednotlivých kategoriích dle čtvrtletí.....	6
Tabulka 2- Počty dotazů v poradnách za jednotlivá období.....	7

Graf 1 Počty dotazů v jednotlivých kategoriích	5
Graf 2 Počty dotazů za jednotlivé kvartály	5
Graf 3 Počty dotazů v jednotlivých kategoriích dle čtvrtletí.....	6
Graf 4 Počet dotazů v poradnách za jednotlivá čtvrtletí	7
Graf 5 Počet klientů.....	8
Graf 6 Klienti dle pohlaví.....	8
Graf 7 Celkový poměr žen a mužů.....	9