



# MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU

Zpráva o splnění cílů projektů, na které byla poskytnuta dotace ze státního rozpočtu na rok 2014 ke dni 30. 6. 2014.



ASOCIACE  
OBČANSKÝCH  
PORADEN

## Obsah

I. Údaje o příjemci dotace.....	3
II. Údaje o dotačním programu.....	3
Cíle a měřitelné výstupy .....	3
Seznam občanských poraden, které se tento rok do projektu Spotřebitelské poradenství zapojily: .....	3
Klíčová aktivita 1: Poskytování poradenství občanskými poradci v jednotlivých poradnách, sběr statistických dat .....	8
Klíčová aktivita 2: Propagace projektu .....	9
Klíčová aktivita 3: Školení poradců .....	9

## 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](mailto: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: 37  
Počet placených pracovníků: 6  
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

**Název prioritního programu (dotačního titulu):**

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

**Přesný název dotovaného projektu:**  
Spotřebitelské poradenství

**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:

**Seznam občanských poraden, které se tento rok do projektu Spotřebitelské poradenství zapojily:**

1. Občanská poradna Bohumín

- Pondělí: 8 - 11:30, 12 - 17
  - Úterý: 8 - 12, 15 - 18 - odpoledne pouze objednané
  - Středa: 8 - 11:30, 12 - 17
  - Čtvrtek: 15 - 18 - pouze pro objednané
  - Pátek: zavřeno
2. Občanská poradna Brno – Anenská
- Pondělí: pro neobjednané: 9 - 13 , pro objednané: 14-17
  - Úterý: pro neobjednané: 9 – 13, pro objednané: 14-17
  - Středa: pro objednané :9 – 13, telefonické konzultace 14-17
  - Čtvrtek: pro objednané :9 - 13 pro neobjednané: 14 - 17
  - Pátek: zavřeno
3. Občanská poradna Frýdek-Místek
- Pondělí: 8-15,30
  - Úterý: pouze pro objednané
  - Středa: 8-14,30
  - Čtvrtek: pouze pro objednané
  - Pátek: pouze pro objednané
4. Občanská poradna České Budějovice
- Pondělí: 8:00 - 12:00 pro objednané, 13:00 - 17:00 čekání bez objednání
  - Úterý: : 8:00 - 12:00, 13:00 - 16:00 pro neobjednané
  - Středa: 8:30 - 12:30 bez objednání, pro objednané 13 - 17 , tel. konz.: 8:30 - 12:30, 13:00 - 17:00
  - Čtvrtek: : 8 - 12 čekání bez objednání, 13 - 17 pro objednané
  - Pátek: zavřeno
5. Občanská poradna Havířov
- Pondělí: 8 - 12, 13 - 17
  - Úterý: 8-12, 13-16
  - Středa: 8 - 12, 13 - 16
  - Čtvrtek: 8 - 12, 13 - 16
  - Pátek: zavřeno
6. Občanská poradna Havlíčkův Brod
- Pondělí: 8 - 12, 13 - 16:30
  - Úterý: 9 - 11, 12 - 14 - pouze pro objednané
  - Středa: 8 - 12, 13 - 17:30
  - Čtvrtek: 9 - 11, 12 - 14 - pouze pro objednané

- Pátek: Zavřeno

#### 7. Občanská poradna Hradec Králové

- Pondělí: 8 - 18
- Úterý: 8 - 15
- Středa: 8 - 15
- Čtvrtek: 8 - 18
- Pátek: Zavřeno

#### 8. Občanská poradna Jičín

- Pondělí: 8 - 18
- Úterý: 8 - 15
- Středa: 8 - 15
- Čtvrtek: 8 - 17
- Pátek: Zavřeno

#### 9. Občanská poradna Jihlava

- Pondělí: 9 - 12, 13 - 16 - bez objednání, vydávají se pořadová čísla
- Úterý: 13 - 17 - pouze objednání
- Středa: 9 - 14 - pouze objednání
- Čtvrtek: 9 - 14 - pouze objednání
- Pátek: Zavřeno

#### 10. Občanská poradna Karviná

- Pondělí: zavřeno
- Úterý: 8:00-12:00, 14:00-17:00
- Středa: 8:00-12:00
- Čtvrtek: 8:00-12:00, 13:00-16:00
- Pátek: pro objednané

#### 11. Občanská poradna Nové město na Moravě

- Pondělí: 12:30 – 17, pro objednané 8:00-12:00
- Úterý: zavřeno
- Středa: 8 - 12, 12:30 – 14:30
- Čtvrtek: zavřeno
- Pátek: 8 - 12

#### 12. Občanská poradna Nový Jičín

- Pondělí: Zavřeno
- Úterý: pouze pro objednané: 9 - 12, 13 - 16

- Středa: 9 - 12, 13 - 17
- Čtvrtek: pouze pro objednané: 9 - 12, 13 - 16
- Pátek: Zavřeno

#### 13. občanská poradna Moravské Budějovice

Pondělí: 8:00-12:00, 13:00-17:00

- Úterý: zavřeno
- Středa: 8:00-12:00, 13:00-17:00
- Čtvrtek: zavřeno
- Pátek: Zavřeno

#### 14. Občanská poradna Praha 1

- Pondělí: 13 - 17
- Úterý: 9 - 12
- Středa: 9 - 13
- Čtvrtek: Zavřeno
- Pátek: Zavřeno

#### 15. Občanská poradna Praha 2

- Pondělí: Zavřeno,
- Úterý: pro objednané: 10:00 – 12:00 a 13:00 – 18:00,
- Středa: 09:00 – 12:00 , pro objednané 13:00 – 16:00,
- Čtvrtek: 13:00 – 18:00 pro objednané: 10:00 – 12:00,

Tel. konzultace

- Pondělí: 09:00 – 12:00 a 13:00 – 15:00
- Úterý: 10:00 – 12:00 a 13:00 – 18:00
- Středa: 09:00 – 12:00 a 13:00 – 15:00
- Čtvrtek: 10:00 – 12:00 a 13:00 – 18:00
- Pátek: 09:00 – 12:00 a 13:00 – 15:00

#### 16. Občanská poradna Praha 3

- Pondělí: 8,30 - 11,30, telefonické konzultace: 12,30 - 15,30
- Úterý: 8,30 - 11,30, telefonické konzultace: 12,30 - 15,30
- Středa: zavřeno
- Čtvrtek: 8,30 - 11,30, telefonické konzultace: 12,30 - 15,30
- Pátek: Zavřeno

#### 17. Občanská poradna Rokycany

- Pondělí: pro objednané: 8 - 12, 13 - 17
- Úterý: 10 - 12, 13 - 16
- Středa: pro objednané: 8 - 12, 13 - 17
- Čtvrtek: Zavřeno
- Pátek: Zavřeno

18. Občanská poradna Opava

- Pondělí: 8 - 11, 12 – 15:30
- Úterý: zavřeno, tel. konzultace 09:00-12:00
- Středa: 8 – 15:30 pouze pro objednané
- Čtvrtek: 8 – 12, tel. konzultace 12:00 – 15:00
- Pátek: zavřeno

19. Občanská poradna Třebíč

- Pondělí: 8 - 12, 13 - 17
- Úterý: 8 - 12, 13 - 16
- Středa: 8 - 12, 13 - 17
- Čtvrtek: 8 - 12, 13 - 16
- Pátek: Zavřeno

20. Občanská poradna Uherské Hradiště

- Pondělí: 8 - 12, 13 - 15
- Úterý: 8 – 12, 13 - 15
- Středa: 8 – 12, pouze pro objednané 13:00-18:00
- Čtvrtek: 8 - 12, 13 – 15
- Pátek: pouze pro objednané 8-12

21. Občanská poradna Vsetín

- Pondělí: Zavřeno
- Úterý: 12:30 - 16:30
- Středa: 8 - 12, 12:30 - 16:30
- Čtvrtek: 12:30 - 16:30
- Pátek: 8 - 12, 12:30 - 16:30

22. Občanská poradna Zlín

- Pondělí: 9 - 13
- Úterý: 11 - 17 - pouze pro objednané
- Středa: 12 - 15:30
- Čtvrtek: 9 - 14 - pouze pro objednané
- Pátek: Zavřeno

23. Občanská poradna Žďár nad Sázavou

24.

- Pondělí: 10:30 - 12, 13 - 17
- Úterý: 8:30 - 12, 13 - 14:30
- Středa: 10:30 - 12, 13 - 17
- Čtvrtek: 8:30 - 12, 13 - 14:30
- Pátek: 8:30 - 12

## **Klíčová aktivita 1: Poskytování poradenství občanskými poradci v jednotlivých poradnách, sběr statistických dat**

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

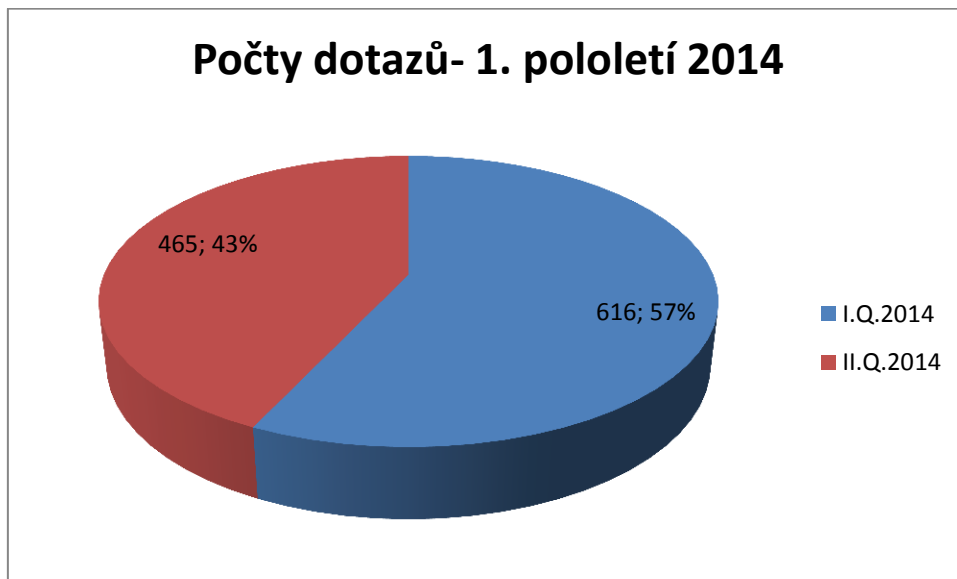
### Měřitelné výstupy:

- Nejméně 2000 zodpovězených dotazů občanů z oblasti spotřebitelství
- 3 kazuistiky zpracované každou z 23 poraden zapojených do projektu
- čtvrtletní statistiky ISOP
- zajištění jednoho semináře každou poradnou z oblasti nejčastějších spotřebitelských rizik
- Plnění ke dni 30.6.2014:
- K 30.6.2014 bylo dle odevzdaných statistik zodpovězeno celkem 1081 dotazů.
- K 30.6. 2014 odevzdaly všechny poradny zapojené do projektu obě dvě čtvrtletní statistiky ISOP.
- K 30.6.2014 nebyla odevzdána žádná kazuistika.
- k 30.6. 2014 nebyl pořádán žádný seminář.

Poradna	I.Q.2014	II.Q.2014	celkem
Bohumín	46	16	62
Brno	15	24	39
České Budějovice	37	22	59
Frýdek-Místek	3	2	5
Havířov	40	41	81
Havlíčkův Brod	22	13	35
Hradec Králové	19	8	27
Jičín	16	13	29
Jihlava	29	30	59
Karviná	15	15	30
Nové Město na Moravě	22	24	46
Nový Jičín	29	16	45
Moravské Budějovice	9	15	24
Opava	50	35	85
Praha 1	35	34	69
Praha 2	21	23	44
Praha 3	18	23	41
Rokycany	46	14	60
Třebíč	73	40	113
Uherské Hradiště	16	7	23
Vsetín	20	21	41
Zlín	20	12	32



Žďár nad Sázavou	15	17	32
celkem	616	465	1081



### **Klíčová aktivita 2: Propagace projektu**

Cílem této aktivity je zpřístupnit informace o projektu široké veřejnosti a informovat občany o možnostech získání rady v oblasti ochrany spotřebitele ve všech členských občanských poradnách zapojených do projektu.

Měřitelné výstupy:

- vytištění 10000ks informačních letáků
- vydání dvou tiskových zpráv
- aktualizace webových stránek 3x za projekt

Plnění ke dni 30.6.2014:

Informační letáky jsou v přípravě.

K 14. 7. 2014 byla vydána jedna tisková zpráva (Příloha 1).

Webové stránky byly aktualizovány- byla přidána tisková zpráva a upraven seznam zapojených poraden do projektu.

### **Klíčová aktivita 3: Školení poradců**

Cílem této aktivity je zajistit odborné a kompetentní spotřebitelské poradenství.

Měřitelné výstupy: Nejméně 23 vyškolených poradců v oblasti spotřebitelské problematiky.

Plnění ke dni 30.6.2014:

Od 28.4.2014 do 30. 4 2014 se v Praze konalo školení poradců ke spotřebitelské problematice. Celkem bylo vyškoleno 69 poradců z AOP (včetně poradců z poraden zapojených do projektu)

V Praze dne 15. 7. 2014

Zpracoval: Andrea Bézová  
Eliška Humplíková

Razítko a podpisy statutárních zástupců: