



MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU

Zpráva o splnění cílů projektů, na které byla poskytnuta dotace ze státního rozpočtu na rok 2019 ke dni 31.12.2019



ASOCIACE
OBČANSKÝCH
PORADEN

Obsah

I. Údaje o příjemci dotace	3
II. Údaje o dotačním programu	3
Podrobný popis plnění cílů a měřitelných výstupů v členění dle Rozhodnutí:	4
Klíčová aktivita 1 - Poskytování poradenství občanskými poradci v jednotlivých poradnách, sběr statistických dat.....	6
Klíčová aktivita 2 – Propagace projektu	12
Aktivita 3: Školení poradců.....	13
III. Údaje o rozpočtových příjmech a výdajích (nákladech) na projekt (v Kč)	15
Seznam tabulek, obrázků a grafů	17

I. Údaje o příjemci dotace

Název: Asociace občanských poraden

Adresa: Sabinova 287/3

PSC: 130 00

Tel./fax: 284 019 220

E-mail: aop@obcanskeporadny.cz

IČO: 65998642

Statutární zástupce: Mgr. Stanislav Skalický

Číslo registrace u MS oddíl L, vložka 8008, datum zápisu dne 1. ledna 2014, datum vzniku 27. února 1997

Bankovní spojení: 173242526/0300 ČSOB

Územní působnost: Česká republika

Počet členů: 38 právnických členů + 7 fyzických členů

Počet placených pracovníků: 38

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

Charakteristika předmětu činnosti: odborné sociální poradenství, osvětová činnost, vzdělávací činnost

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, pomoc při řešení spotřebitelských sporů s důrazem na seniory a další zvláště zranitelné spotřebitele, prezentace zkušeností a dosažených výsledků v oblasti poradenství široké spotřebitelské veřejnosti (s výjimkou dluhové problematiky).

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).

Podrobný popis plnění cílů a měřitelných výstupů v členění dle Rozhodnutí:

Seznam občanských poraden, které se do projektu Spotřebitelské poradenství zapojily a jejich otevírací doba v roce 2019:

Občanská poradna Brno

- Pondělí: 9:00 – 13:00; 14:00 – 17:00 (pro objednané)
- Úterý: 9:00 – 13:00; 14:00 – 17:00 (pro objednané)
- Středa: 9:00 – 13:00 (pro objednané); 14:00 – 17:00 (telefonické konzultace)
- Čtvrtek: 9:00 – 13:00 (pro objednané); 14:00 – 17:00 (telefonické konzultace)
- Pátek: 8:00 – 12:00 (pro objednané)

Občanská poradna České Budějovice - Občanská poradna při Jihočeské rozvojové

- Pondělí: 8:00 – 12:00 (pro objednané), 13:00 – 17:00 (pro neobjednané)
- Úterý: 8:00 – 12:00 (pro objednané)
- Středa: 8:00 – 16:00 (pro objednané), 12:00 – 16:00 (telefonické konzultace)
- Čtvrtek: 8:00 – 12:00 (pro neobjednané); 13:00 – 17:00 (pro objednané)

Občanská poradna Děčín - Občanská poradna Děčín při Charitním sdružení Děčín

- Pondělí: 8:00 - 12:00; 13:00 - 17:00
- Úterý: 8:00 - 12:00; 13:00 - 15:30
- Středa: 8:00 - 12:00; 13:00 - 17:00
- Čtvrtek: 8:00 - 12:00; 13:00 - 15:30
- Pátek: 8:00 - 12:00, 13:00-14:00

Občanská poradna Frýdek-Místek

- Pondělí: 8:00 - 16:00
- Úterý: 8:00 - 16:00
- Středa: 8:00 - 16:00
- Čtvrtek: 8:00 - 16:00
- Pátek: zavřeno

Občanská poradna Havířov - Občanská poradna Havířov při Slezské diakonii

- Pondělí: 8:00 - 12:00; 13:00 - 17:00
- Úterý: 8:00 - 12:00; 13:00 - 16:00
- Středa: 8:00 - 12:00; 13:00 - 16:00
- Čtvrtek: 8:00 - 12:00; 13:00 - 16:00
- Pátek: pouze objednávání

Občanská poradna Havlíčkův Brod - při Oblastní charitě Havlíčkův Brod

- Pondělí: 8:00 - 12:00; 13:00 - 17:00
- Úterý: 9:00 – 11:00; 12:00 – 14:00
- Středa: 8:00 - 12:00; 13:00 - 17:00
- Čtvrtek: 9:00 – 11:00; 12:00 – 14:00

Občanská poradna Hradec Králové- Občanské poradenské středisko Hradec Králové

- Pondělí: 8:00 – 18:00

- Úterý: 8:00 – 15:00
- Středa: 8:00 – 15:00
- Čtvrtek: 8:00 – 18:00

Občanská poradna Náchod- Občanské poradenské středisko- pobočka Náchod

- Pondělí: 9:00 – 12:00, 12:30 – 18:00
- Úterý: 9:00 – 12:00, 12:30 – 15:00
- Středa: 9:00 – 12:00, 12:30 – 15:00
- Čtvrtek: 9:00 – 12:00, 12:30 – 17:00

Občanská poradna Jičín - Soropo Jičín

- Pondělí: 8:00 – 18:00
- Úterý: 8:00 – 15:00
- Středa: 8:00 – 15:00
- Čtvrtek: 8:00 – 17:00

Občanská poradna Jihlava

- Pondělí: 9:00 – 12:00, 13:00 – 16:00 (pouze objednání)
- Úterý: 9:00 – 14:00 (pouze objednání)
- Středa: 9:00 – 14:00 (pouze objednání)
- Čtvrtek: 9:00 – 14:00 (pouze objednání)

Občanská poradna Karviná- Občanská poradna Karviná při Slezské diakonii

- Pondělí: 8:00 – 12:00; 13:00 – 16:00
- Úterý: 8:00 – 12:00; 13:00 – 16:00
- Středa: 8:00 – 12:00; 13:00 – 16:00
- Čtvrtek: 8:00 – 12:00
- Pátek: 8:00 – 10:00

Občanská poradna Moravské Budějovice

- Pondělí: 8:00 – 12:00; 13:00 – 17:00
- Středa: 8:00 – 12:00; 13:00 – 17:00

Občanská poradna Nové Město na Moravě- Občanská poradna při Portimo

- Pondělí: 8:00 - 12:00 (pro objednané); 12:30 – 17:00
- Středa: 8:00 – 12:00; 12:30 – 17:00
- Pátek: 8:00 – 12:00

Občanská poradna Nový Jičín- Občanská poradna Nový Jičín při Centru pro zdravotně postižené

- Úterý: 9:00 – 12:00, 13:00 – 16:00 (pro objednané)
- Středa: 9:00 – 12:00, 13:00 – 17:00
- Čtvrtek: 9:00 – 12:00 a 13:00 – 16:00 (pro objednané)

Občanská poradna Nymburk - Respondeo

- Pondělí: 9:00 – 12:00, 13:00 – 17:00
- Středa: 9:00 – 12:00

Občanská poradna Opava

- Pondělí: 8:00 – 11:00; 12:00 – 15:30
- Úterý: 9:00 – 12:00 (telefonické konzultace)
- Středa: 8:00 – 15:30 (pouze pro objednané)
- Čtvrtek: 8:00 – 12:00 (telefonické konzultace), 12:00 – 15:00
- Pátek: 9:00 – 11:00 (terénní forma služby)

Občanská poradna Praha 1

- Pondělí: 13:00 – 17:00 (pro objednané i neobjednané)
- Úterý: 9:00 – 12:00 (pro objednané i neobjednané)
- Středa: 9:00 – 13:00 (pro objednané i neobjednané); 14:00 – 17:00 (pro neobjednané)

Občanská poradna Rokycany- Poradny pro občany v nesnázích Rokycany

- Pondělí: 8:00 – 12:00 (pro objednané), 13:00 – 17:00
- Úterý: 10:00 – 12:00 (pro neobjednané), 13:00 – 16:00
- Středa: 8:00 – 12:00 (pro objednané), 13:00 – 17:00 (pro objednané)

Občanská poradna Rumburk při Oblastní charitě Rumburk

- Pondělí: 9:00 – 12:00, 13:00 - 15:30
- Úterý: 9:00 – 12:00
- Středa: 9:00 – 12:00, 13:00 - 15:30
- Čtvrtek: 9:00 – 12:00 (jen objednávání klient)
- Pátek: 9:00 – 12:00

Občanská poradna Třebíč

- Pondělí: 8:00 – 12:00, 13:00 – 17:00
- Úterý: 8:00 – 12:00, 13:00 – 16:00
- Středa: 8:00 – 12:00, 13:00 – 17:00
- Čtvrtek: 8:00 – 12:00, 13:00 – 16:00

Občanská poradna Vsetín- VKCI

- Pondělí: 8:00 - 17:30
- Úterý: 7:00 - 15:30
- Středa: 7:00 - 16:30
- Pátek: 8:00 - 14:30

Občanská poradna Žďár nad Sázavou

- Pondělí: 10:30 - 12, 13 - 17 pro objednané
- Úterý: 8:30 - 12, 13 - 14:30
- Středa: 10:30 - 12, 13 - 17 pro objednané, liché týdny
- Čtvrtek: 8:30 - 12, 13 - 14:30
- Pátek: 8:30 – 12:00

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 a 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
- zajištění semináře každou poradnou z oblasti nejčastějších spotřebitelských rizik

Plnění ke dni 31.12.2019:

- Za rok 2019 poradny zodpověděly celkem 2182 dotazů z oblasti spotřebitelství. Celkem bylo odevzdáno 60 kazuistik od 20 poraden, zachycujících nejzajímavější nebo nejvíce opakující se případy, se kterými lidé kontaktovali poradny. Kazuistiky byly umístěny na webových stránkách AOP. Kazuistiky nezpracovala občanská poradna v Havlíčkově Brodě a Karlových Varech.
- Každá z poraden měla za povinnost realizovat jeden seminář z oblasti nejčastějších spotřebitelských rizik, jehož uspořádání je doloženo prezenční listinou. Téma pořádaného semináře bylo např.: Jak se bránit před šmejdou, nejčastější spotřebitelská rizika, jak odolat podomním prodejcům energií, práva a povinnosti spotřebitelů, nákup na dálku, spotřebitelské smlouvy atd.
- Povinnost uspořádání jednoho semináře nesplnila poradna v Karlových Varech a Rumburku.
- Celkem bylo uspořádáno 21 seminářů- poradna v Jihlavě uspořádala semináře dva.

Sběr statistických dat

Cílem této aktivity byl sběr statistických dat o kvantitě poskytovaného poradenství a struktuře dotazů.

Měřitelné výstupy:

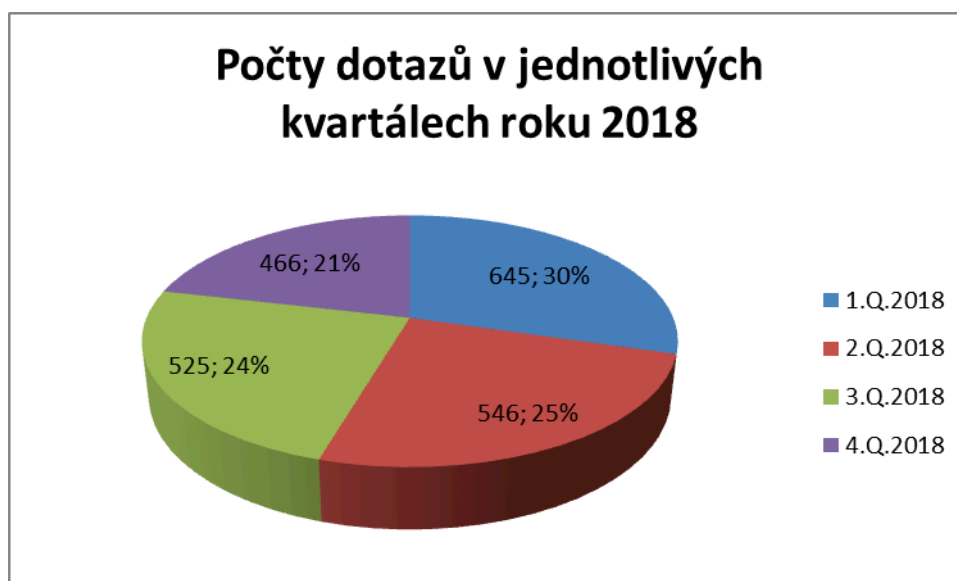
- Čtvrtletní statistiky odevzdané poradnami.

Plnění ke dni 31.12.2018:

Statistiky za jednotlivá čtvrtletí poradny zaslaly v těchto termínech:

- Statistiku za 1. čtvrtletí do 30.4.2018.
- Statistiku za 2. čtvrtletí do 9.7.2018.
- Statistiku za 3. čtvrtletí do 12.10.2018.
- Statistiku za 4. čtvrtletí poradna do 7.1.2019.

Níže uvedené grafy znázorňují počty dotazů podle různých ukazatelů.



Graf 1 Počty dotazů za jednotlivé kvartály

Počty zodpovězených dotazů v jednotlivých kvartálech byly poměrně vyrovnané. Nejvíce dotazů zodpověděly poradny ve 1. Q.2018 a to v počtu 645.

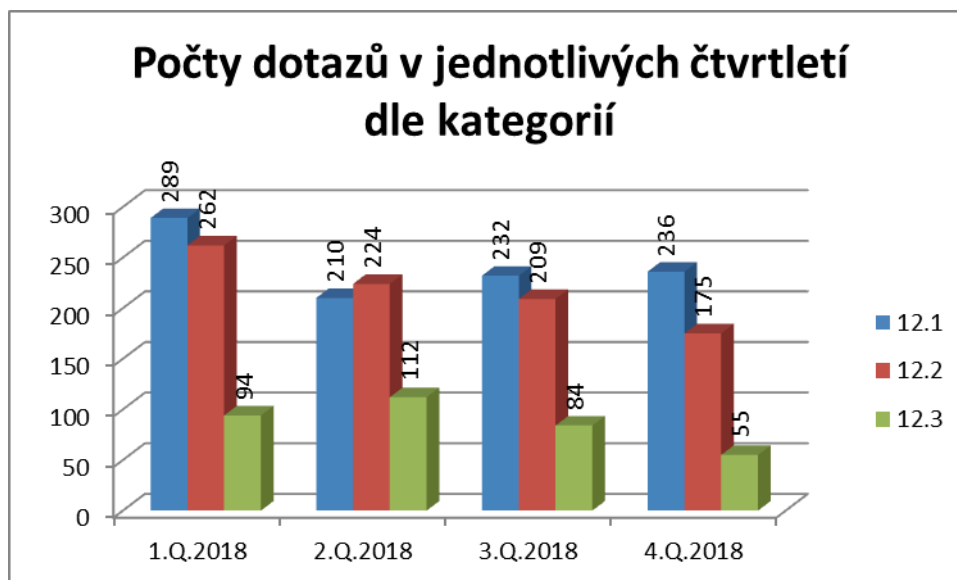


Graf 2 Počty dotazů v jednotlivých kategoriích

Dotazy jsou rozděleny do tří kategorií:

- Smluvní vztahy (12.1)
- Vymáhání práv spotřebitele (12.2)
- Ostatní (12.3) -např. informace, jak postupovat při reklamaci

Nejvíce dotazů bylo zodpovězeno v oblasti Smluvní vztahy (12.1), celkem 967, dále v oblasti Vymáhání práv spotřebitele (12.2) v počtu 870 a nejméně dotazů bylo zařazeno do kategorie Ostatní (12.3), kde bylo zodpovězeno 345 dotazů.



Graf 3 Počty dotazů v jednotlivých kategoriích dle čtvrtletí

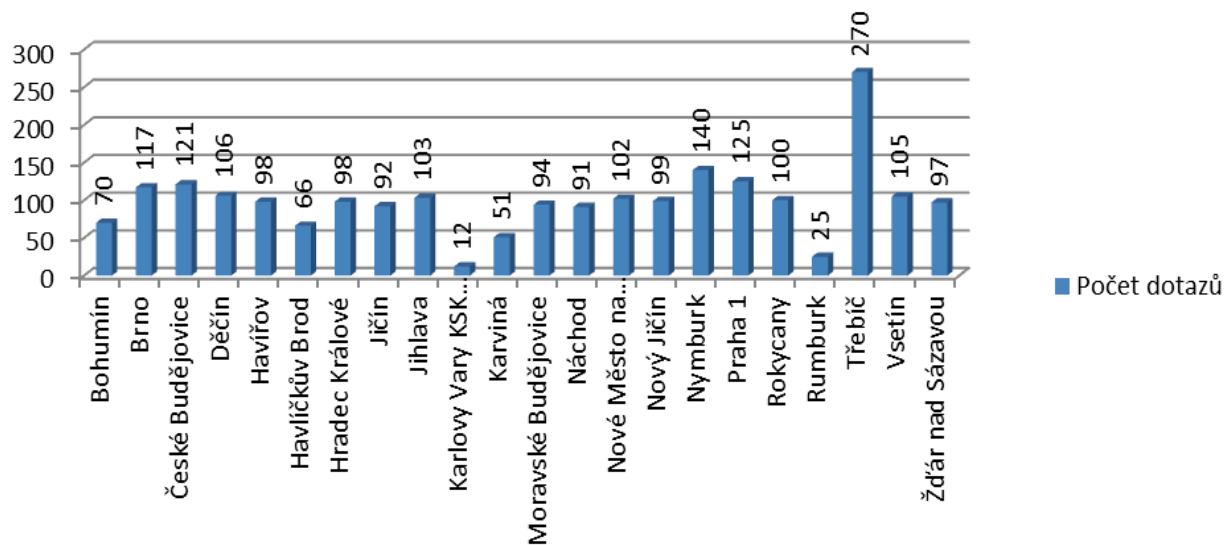
Pro úplnou přehlednost uvádíme i tabulku s totožným rozdělením.

Kategorie	1.Q.2018	2.Q.2018	3.Q.2018	4.Q.2018	Celkem
12.1	289	210	232	236	967
12.2	262	224	209	175	870
12.3	94	112	84	55	345

Tabulka 1 - Počty dotazů v jednotlivých kategoriích dle čtvrtletí

V níže uvedeném grafu a v tabulce jsou uvedeny celkové počty zodpovězených dotazů v jednotlivých poradnách za rok 2018. Každá poradna měla zodpovědět na minimálně 91 dotazů v oblasti spotřebitelství. Pět poraden tento limit nesplnilo: OP Bohumín, OP Havlíčkův Brod, OP Karlovy Vary-KSK centrum, OP Karviná a OP Rumburk. Na nejvíce dotazů odpověděla jako v minulých letech poradna v Třebíči a to v počtu 270 dotazů (v roce 2017-220 dotazů). Na nejméně dotazů odpověděla OP Karlovy Vary- KSK centrum (12) a OP Rumburk (25).

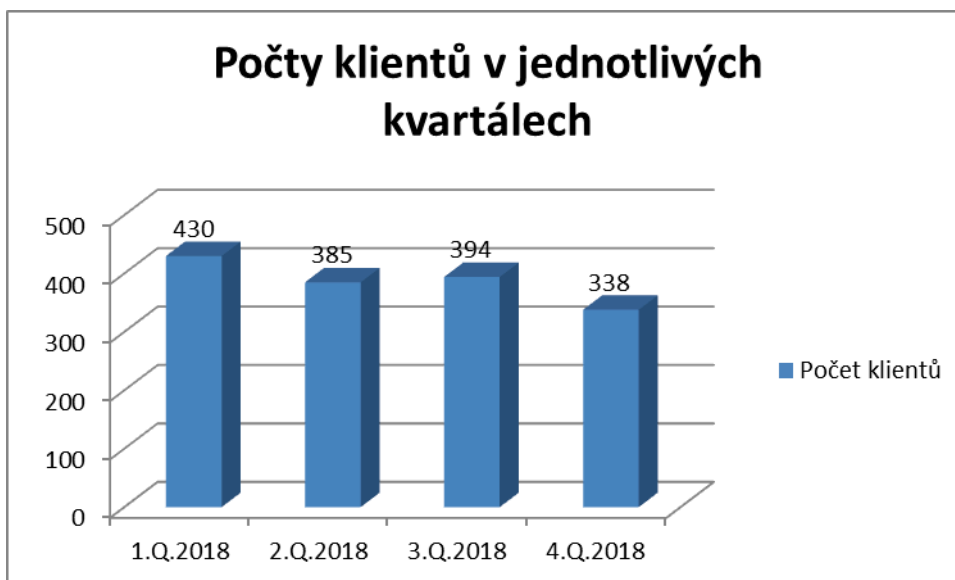
Počty dotazů zapojených poraden za rok 2018



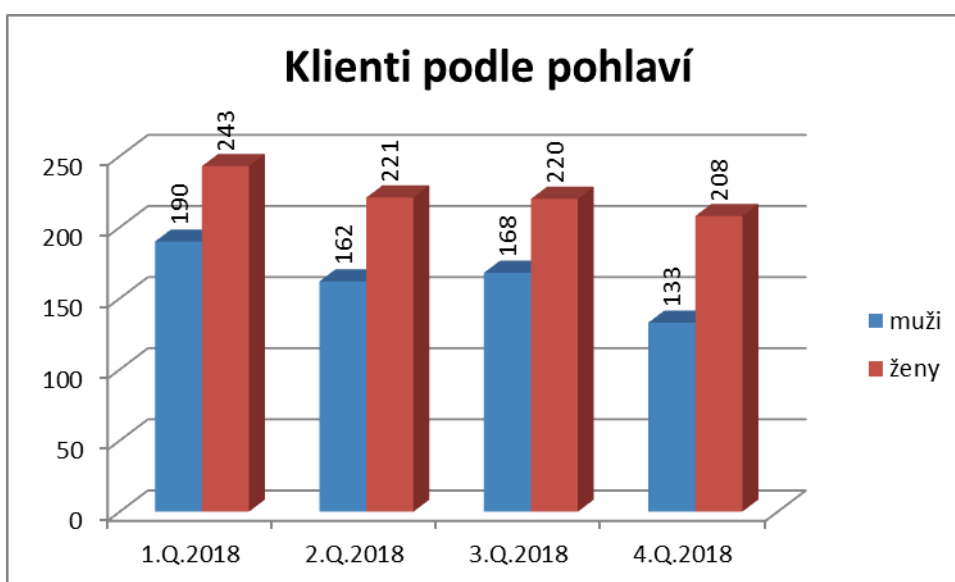
Graf 4 Počet dotazů v poradnách

Poradna	1.Q.2018	2.Q.2018	3.Q.2018	4.Q.2018	Celkem
Bohumín	10	27	14	19	70
Brno	38	33	23	23	117
České Budějovice	23	8	48	42	121
Děčín	48	18	18	22	106
Havířov	28	38	24	8	98
Havlíčkův Brod	22	16	15	13	66
Hradec Králové	21	22	25	30	98
Jičín	18	23	25	26	92
Jihlava	47	26	19	11	103
Karlovy Vary KSK centrum	1	4	3	4	12
Karviná	24	14	7	6	51
Moravské Budějovice	27	15	17	35	94
Náchod	19	25	28	19	91
Nové Město na Moravě	26	6	45	25	102
Nový Jičín	44	21	16	18	99
Nymburk	33	42	47	18	140
Praha 1	40	31	33	21	125
Rokycany	26	34	26	14	100
Rumburk	7	10	5	3	25
Třebíč	93	85	39	53	270
Vsetín	21	22	22	40	105
Žďár nad Sázavou	29	26	26	16	97
Celkem	645	546	525	466	2182

Tabulka 2- Počty dotazů v poradnách za jednotlivá čtvrtletí



Graf 5 Počet klientů



Graf 6 Klienti dle pohlaví

Za rok 2018 navštívilo poradny celkem 1547 klientů, kteří řešili spotřebitelskou problematiku. Návštěvnost klientů za jednotlivá čtvrtletí je velmi vyrovnaná- nejvíce klientů bylo v 1.Q. v počtu 430 a nejméně v 4.Q. v počtu 338.



Graf 7 Celkový poměr žen a mužů

Ženy zaujímají z celkového počtu klientů 58% a muži 42% (rozdíl 16 %).

Celkové náklady z dotačních prostředků na klíčovou aktivitu 1: 387 500 Kč

Realizátor projektu	68 750 Kč
Finanční manažerka	30 200 Kč
Kancelářský materiál	2 000 Kč
Služby poraden	264 500 Kč
nepřímé náklady	22 050 Kč (účetnictví, pronájem kanc., telefony, poštovné)

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 31.12.2018:

První tisková zpráva byla vydána v červnu roku 2018 s názvem „Občanské poradny v poslední době často řeší problematiku ohledně aukce energií“. Jak je již uvedeno v názvu, zpráva se věnuje aukcím energií, kdy klient uzavře smlouvu se zprostředkovatelem, který mu ve výběrovém řízení či v aukci vybere sám „nejvýhodnějšího“ dodavatele.

Druhá tisková zpráva byla publikována v prosinci 2018 a byla pojmenována „Vánoce s rozumem“. Zpráva řeší problematiku koupě dárků na dluh a uvádí několik rad pro nákup dárků na internetu.

Obě tiskové zprávy jsou součástí této závěrečné zprávy jako Příloha č.1. a dále byly zveřejněny na webových stránkách AOP: <http://www.obcanskeporadny.cz/spotrebitelske-poradenstvi/>

Webové stránky AOP prošly aktualizací ihned po zahájení projektu, kdy byly zrevidovány informace o poradnách, které jsou do projektu zapojeny. Další úpravy webu proběhly v průběhu projektu. Na webové stránky byly také umístěny všechny kazuistiky zpracované poradnami, které jsou dostupné na http://obcanskeporadny.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=559:kazuistiky-za-rok-2018&catid=6:spotrebitelske-poradenstvi&Itemid=19

Informační letáky s názvem „Spotřebitelský tahák“, byly dodány do poraden zúčastněných v projektu, které zabezpečily jejich distribuci, aby byla zajištěna dostatečná propagace projektu. Leták obsahuje základní informace ohledně spotřebitelské problematiky, desatero pro nakupování na splátky a kontakty na poradny. Spotřebitelský leták je také umístěn na webu AOP a lze ho stáhnout.

Celkové náklady z dotačních prostředků na klíčovou aktivitu 2: 50 000 Kč

PR pracovník	21 000 Kč
tisk a grafika letáků	15 600 Kč
kancelářský materiál	3 000 Kč
Nájemné	10 400 Kč

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 31.12.2018

Školení ke spotřebitelské problematice se konalo 21. 11. 2018 ve Slévárně Vaňkovce v Brně, kde jeho náplní bylo: Právní ochrana spotřebitele (působnost, úloha a pravomoci ERÚ, kdo je kdo na energetickém trhu, distributor vs. dodavatel vs. zprostředkovatel, smlouvy mezi dodavatelem a spotřebitelem, zprostředkovatelské smlouvy, aukce, jak ušetřit bezpečně a výhodně, problematické (nekalé) praktiky obchodníků na praktických ukázkách, rizika smlouvy uzavřené po telefonu, “dárky” spojené s uzavřením smlouvy, podomní prodej, zákonné možnosti obrany, reklamace a další).

Z každé poradny se zúčastnil minimálně jeden poradce. Po skončení školení poradci psali test, aby se prověřily jejich znalosti a následně byl úspěšným absolventům zaslán certifikát.

Celkové náklady z dotačních prostředků na klíčovou aktivitu 3: 20 000 Kč

Realizátor projektu	10 000 Kč
---------------------	-----------

Finanční manažerka	4 800 Kč
Lektorka	2 200 Kč
Telekomunikační poplatky	2 000 Kč
Vedení účetnictví	1 000 Kč

Řešitel projektu: Mgr. Stanislav Skalický

Počet pracovníků zajišťujících realizaci projektu (*pracovní poměr, dohody o pracovní činnosti, o provedení práce*): 3 PS, 1 DPP

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

III. Údaje o rozpočtových příjmech a výdajích (nákladech) na projekt (v Kč)

Celkové příjmy projektu (skutečnost): 705 000 Kč,

z toho:

přiznaná dotace MPO: 490 000 Kč

spolufinancování z jiných zdrojů :

<u>Příjmy od:</u>	<u>Dle schválené Žádosti o dotaci celkem:</u>	<u>Skutečnost do 31. 12.:</u>
Odběratelů prací a služeb	180 000 Kč	180 000 Kč
Příspěvky podnikatelské sféry	11 000 Kč	11 000 Kč
Členské příspěvky	24 000 Kč	24 000 Kč

Celkové schválené náklady na projekt 705 000 Kč **672 500 Kč**

z toho:

osobní náklady	195 700 Kč	195 700 Kč
materiální náklady	7 000 Kč	7 000 Kč
externí placené služby	502 300 Kč	469 800 Kč
zapojení do mezinárod. struktur	0 Kč	0 Kč

Náklady hrazené z dotace skut. do data z celk. nákladů skut. do data (v % na 2 des.místa) 68,02 %

Dotace celkem (*dle Rozhodnutí*): **490 000 Kč**

z toho (*souhrnné částky dle skupin, které musí být dále detailně specifikovány v souladu se schváleným rozpočtem na samostatných soupisech, navazujících na jednotlivé účetní a daňové doklady*)

	<u>Členění dle Rozhodnutí celkem:</u>	<u>Skutečnost do 31. 12.:</u>
osobní náklady	136 950 Kč	136 950 Kč
materiální náklady	5 000 Kč	5 000 Kč
externí placené služby	348 050 Kč	315 550 Kč
zapojení do mezinár. struktur	0 Kč	0 Kč
Součet:	490 000 Kč	457 500 Kč

Použití prostředků spolufinancování projektu z jiných zdrojů (vypište podrobněji slovně):

Úhrada mzdových prostředků pracovníků zapojených do projektu, nájemné, telefonní poplatky, poštovné, materiální náklady, vedení účetnictví projektu.

Celková výše (a důvody) nečerpání dotačních prostředků, které je příjemce dotace povinen vrátit do státního rozpočtu ve smyslu ustanovení v oddíle I., odstavci 5. Zvláštní části Rozhodnutí o poskytnutí dotace ze státního rozpočtu ČR pro r. 2018:

32 500 Kč

Nečerpaná část dotace ve výši 32 500,- Kč byla vrácena na depozitní účet

č. 6015-1525001/0710, VS 65998642 a to dne 8.1.2019 (viz výpis).

Důvody nečerpání části dotace: Nesplnění smluvních podmínek smlouvy v bodě 2. (Poradna se zavazuje zodpovědět alespoň 91 dotazů za období od 1.1. 2018 do 31. 12. 2018), -pět poraden tento limit nesplnilo: OP Bohumín, OP Havlíčkův Brod, OP Karlovy Vary-KSK centrum, OP Karviná a OP Rumburk. Povinnost uspořádání jednoho semináře nesplnila poradna v Karlových Varech a Rumburku. Kazuistiky nezpracovala občanská poradna v Havlíčkově Brodě a Karlových Varech.

V Praze dne 24. 1. 2019

Zpracoval: Mgr. Andrea Kuželová
Ing. Eliška Humplíková

Razítko a podpisy statutárních zástupců:

Seznam tabulek, obrázků a grafů

Tabulka 1 - Počty dotazů v jednotlivých kategoriích dle čtvrtletí	9
Tabulka 2- Počty dotazů v poradnách za jednotlivá čtvrtletí	10

Graf 1 Počty dotazů za jednotlivé kvartály	8
Graf 2 Počty dotazů v jednotlivých kategoriích	8
Graf 3 Počty dotazů v jednotlivých kategoriích dle čtvrtletí	9
Graf 4 Počet dotazů v poradnách	10
Graf 5 Počet klientů	11
Graf 6 Klienti dle pohlaví	11
Graf 7 Celkový poměr žen a mužů	12

Přílohy:

Příloha 1 – Tiskové zprávy