



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PŘÍPADOVÁ STUDIE: zhodnocení přínosů projektu „Chceme dostat šanci“

1 Identifikace případové studie

1.1 Identifikační údaje projektu	
Název projektu	Chceme dostat šanci
Číslo projektu	CZ.1.04/3.2.01/19.00201
Oblast podpory	Oblast podpory 3.2 Podpora sociální integrace příslušníků romských lokalit
Zaměření projektu	Sociální integrace Romů
Cíl projektu	Podpora začleňování příslušníků sociálně vyloučených romských komunit, a to především formou odstraňování bariér bránících jejich uplatňování na trhu práce.
Příjemce dotace	Poradna pro občanství, občanská a lidská práva
Adresa	Zolova 502/2, Ústí nad Labem - Krásné Březno
Projektový manažer	Lenka Balogová
Partner projektu	Bez partnera
Výše rozpočtu, % dotace	8 875 766,- Kč; 100 %
Termín realizace	1. března 2011 – 1. března 2014
Místo realizace a území dopadu	Ústí nad Labem; Ústecký kraj
Webová adresa	www.poradna-prava.cz
1.2 Přehled terénního šetření	
Příjemce dotace	Skupinový řízený rozhovor (23. 6. 2015) <ul style="list-style-type: none"> • Lenka Balogová, projektový manažer, vedoucí pobočky v Ústí nad Labem • Markéta Danišová, sociální pracovník pobočky v Ústí nad Labem
Cílová skupina	Individuální řízené rozhovory (23. 6. 2015, 5 podpořených účastníků projektu) <ul style="list-style-type: none"> • Božena Bubíková <p><i>Ostatní zástupci cílové skupiny poskytli rozhovor za podmínky, že zůstanou v anonymitě. Evaluátor nedisponuje jmény ani kontakty na cílovou skupinu. Kontaktování cílových skupin a zprostředkování rozhovorů proběhlo ze strany příjemce.</i></p>
Klíčové aktéři	Individuální telefonický rozhovor (8. 7. 2015) <ul style="list-style-type: none"> • Bc. Andrea Marksová – Vedoucí Domu Světluška, Oblastní charita Ústí nad Labem • Mgr. Radka Koblížková – ředitelka Kontaktního centra Občanské sdružení DRUG – OUT Klub, Ústí nad Labem • Eva Grábová – vedoucí oddělení SSP a dávek pěstounské péče, Úřad práce Ústí nad Labem

ABSTRAKT: VÝSLEDKY EVALUAČNÍ PŘÍPADOVÉ STUDIE

Oblast podpory OP LZZ: 3.2 Podpora sociální integrace příslušníků romských lokalit

PROJEKT: Chceme dostat šanci

Příjemce: Poradna pro občanství, občanská a lidská práva

Místo: Krásné Březno

Výše dotace: 8 875 766 Kč

Termín realizace: 1. 3. 2011 – 1. 3. 2014

CÍL PROJEKTU

Cílem projektu bylo podpořit začleňování příslušníků sociálně vyloučených romských komunit (Předlice, Nový svět, Střekov, Krásné Březno, sídliště Mojžíř), a to především formou odstraňování bariér bránících jejich uplatňování na trhu práce a poskytováním pomoci v oblastech s pracovním trhem úzce souvisejících, přesněji pak:

- Zvyšování motivace, aktivizace a odborných kompetencí ve vztahu k pracovnímu trhu.
- Snižování míry zadluženosti.
- Snižování počtu dětí umístěných v institucionální péči.
- Efektivním prosazováním práv ve vztahu k pracovnímu trhu.

CO SE V PROJEKTU ODEHRÁLO?

Díky finanční podpoře vznikla kancelář Poradny pro občanství, občanská a lidská práva v Krásném Březně, tedy poblíž jedné z lokalit realizace projektu. Došlo tak k zajištění optimální dostupnosti poskytovaných sociálních služeb obyvatelům výše zmíněných sociálně vyloučených lokalit. Poskytovanými službami jsou:

- Sociálně-právní a motivačně-aktivizační poradenství ve vztahu k pracovnímu trhu
- Prevence ekonomické nestability
- Sociálně-aktivizační poradenství pro rodiny s dětmi
- Mediace
- Strategická litigace
- Vytvoření tréninkových míst

CO PROJEKT PŘINESL LIDEM?

Zpřístupnění sociálních služeb a pomoci obyvatelům sociálně vyloučených lokalit, individuálně pak integrace některých obyvatel do většinové společnosti a zlepšení jejich životních podmínek.

V sociálně vyloučených lokalitách, na které projekt cílil, žilo dle minimálního odhadu cca 3 000 osob, dle horní hranice odhadu zhruba dvojnásobek. Přibližně 90 % zdejších obyvatel je nezaměstnaných a má pouze základní vzdělání.¹ Doposud byly sociální služby zaměřené na motivaci a aktivizaci CS s ohledem na trh práce, prevence ekonomické nestability a sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi poskytovány převážně skrze nízkoprahová centra, a tedy nedostatečně. Právní poradenství, které nyní poskytuje Poradna bezplatně, zde pak chybělo úplně. Právě tuto pomoc, vnímá většina z klientů jako velké plus.

„Člověk se v paragrafech nevyzná, takže kdyby tu Poradna nebyla, musela bych hledat právníka jinde a na zaplacení bych neměla. Se zastavením těch dvou exekucí by mi nikdo nepomohl a byla bych na ulici.“ klientka služby Prevence ekonomické nestability

„Jako velké plus vnímám, že jsou služby zdarma. Hlavně právník. Když totiž chcete právníka, to se člověk nedoplatí.“ klientka služby Prevence ekonomické nestability

„Nejpřínosnější je pro mě ta právní pomoc. Pan Valeš mi hrozně pomohl. Především získat do péče moje dvě vnučky. Kdyby nebyla Poradna, tak bych se stejně děti nevzdala, ale otázkou je, jestli bych měla střechu nad hlavou a nebyla s nimi na ubytovně.“ Božena Bubíková, klientka služby Sociálně-aktivizační poradenství pro rodiny s dětmi

¹ Zdroj: Gabalova zpráva, převzato z projektové žádosti.



1 Prezentace projektu na zasedání Monitorovacího výboru OP LZZ

Co se zaměstnanosti týče, je veškerá snaha limitována ekonomickou situací regionu. Počet klientů, u kterých tak vznikl pracovní poměr, činil 21 osob.

V rámci projektu bylo přímo zřízeno 6 tréninkových míst (Asistent sociálního pracovníka), jež poskytla vybraným účastníkům možnost získání roční pracovní praxe. Ve spolupráci s Úřadem práce jim byl také proplacen kurz Pracovníka v sociálních službách, čímž se u absolventů tohoto kurzu zvýšila jejich potenciální zaměstnatelnost a tím snadnější proces integrace na otevřený trh práce.

„Mohl jsem se díky tomu pohnout dál. V profesní oblasti zkušenost navazuje na další zkušenost. Momentálně pracuji jako sociální pracovník v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v Krupce. No a samozřejmě jsem zajistil stabilní příjem do rodiny.“ popisuje tuto příležitost jeden z účastníků aktivity.

Dosažení systémových změn na lokální úrovni

V rámci aktivit, poskytovaných Poradnou pro občanství, bylo dosaženo několika systémových změn, a to:

- ✓ Prevence předlužování domácností (nepřiměřeně vysoké úroky, smluvní pokuty, rozhodčí doložky, nespojování pohledávek atp.)
- ✓ Snižování počtu dětí svěřených do institucionální péče

„Dosáhli jsme změny například ohledně rozhodování o pěstounské péči. Opatrovnický senát nám zpočátku všechny tyto žádosti negoval, protože pěstounská péče přináší finanční ohodnocení a rodinný příslušník by se měl podle rodinného zákona postarat o své vnouče automaticky. Ale nikoho už nenapadne, že musí opustit práci, aby se mohl o děti starat, a dostane se tím pádem na seznam osob pobírajících sociální dávky. Díky schopnosti našeho právníka nás ale Krajský soud začal brát vážně a pěstounskou péči prarodičů začal schvalovat. Na základě toho se změnil přístup automaticky i u okresního soudu a orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD).
Nebo v případě Dopravních podniků Ústeckého kraje jsme zjistili, že nedochází ke spojování exekucí u jednotlivých osob. Náš klient tak měl u něj například pět exekucí, což ale zákon nedovoluje. Nyní už je spojují automaticky.“

(koordinátorka projektu, Lenka Balogová)

PŘEKÁŽKY

- ❖ Špatná komunikace s orgány Veřejné správy a samosprávy, od čehož se pak odvíjí negativní pohled a názor na poradnu.
- ❖ Ekonomická situace regionu a předsudky vůči CS ze strany většinové společnosti, což ztěžuje možnost uplatnění CS na trhu práce a realizátoři tak byli nuceni využívat osobní vazby pro zajištění zaměstnání.
- ❖ Délka soudních sporů, které se nejčastěji pohybují mezi 6-18 měsíci.
- ❖ Nedostatek odborného potenciálu personálu pro řešení sporů prostřednictvím mediace.

SHRNUTÍ PŘÍNOSŮ PROJEKTU

Naplnění účelnosti a užitečnosti projektu	
Dopad na zaměstnanost účastníků	Vysoký V rámci projektu byla přímo zřízena pracovní místa pro CS – 6 tréninkových míst asistentů sociálního pracovníka. U některých zástupců CS se také daří jejich umístění na otevřeném pracovním trhu. Limitace je však dána ekonomickou situací regionu.
Dopad na kvalifikační úroveň účastníků (vzdělání)	Vysoký Prostřednictvím tréninkových míst docházelo ke zvýšení kvalifikační úrovně.
Dopad na zaměstnatelnost účastníků jiný než kvalifikační	Spíše vysoký Zástupci CS si zvýšili své měkké dovednosti a finanční gramotnost.
Dopad na ekonomickou situaci účastníků	Spíše vysoký U zástupců CS dochází k získání pravidelného příjmu či ke snížení výše jejich dluhů. U části CS došlo pouze k dílčímu posunu v této oblasti.
Dopad na sociální statut účastníků	Spíše vysoký Poradna pro občanství pomáhá řešit tíživé životní situace. U zástupců CS, jimž se podařilo uchytit na otevřeném trhu práce, docházelo k navazování „zdravých“ kontaktů a k prevenci a potlačení sociálně-patologických jevů. U části CS došlo pouze k dílčímu posunu v této oblasti.
Dopad na další klíčové aktéry	Spíše vysoký Navázání úzké spolupráce s klíčovými aktéry, převážně neziskovým sektorem (Dům Světluška Oblastní charity Ústí nad Labem, Občanské sdružení DRUG – OUT Klub).
Systémové dopady	Spíše vysoký Prevence diskriminace na trhu práce, prevence předlužování domácností a snížení počtu dětí svěřených do institucionální péče.
Vyřešení problémů/potřeb cílové skupiny	Problémy a potřeby cílové skupiny byly z větší části vyřešeny/naplněny (s ohledem k zaměření projektu).
Vnímání užitečnosti projektu ze strany cílových skupin a klíčových aktérů	
Užitečnost projektu ze strany cílových skupin	Jednoznačně užitečný Veškeré výstupy projektu vnímány jako užitečné a pozitivní z hlediska osobní situace účastníka.
Užitečnost projektu ze strany dalších klíčových aktérů	Jednoznačně užitečný Veškeré výstupy projektu vnímány jako užitečné a pozitivní.
Účinnost a hospodárnost projektu	
Naplnění účinnosti	Vysoké Způsob zapojení a využití projektových vstupů optimálně přispíval k dosaženým výsledkům a přínosům pro cílovou skupinu.
Naplnění hospodárnosti	Vysoké Veškeré vstupy byly nezbytné pro dosažení cílů.
Udržitelnost projektu	
Udržitelnost projektu	Spíše vysoká Dle příjemce záleží především na finančních prostředcích a personálních kapacitách Poradny.
Identifikace nejlepší, dobré a neosvědčené praxe	
Spíše dobrá praxe Celkové zhodnocení projektu evaluátorem na základě multikriteriální analýzy, která vychází z provedených šetření a zjištění v průběhu zpracování případové studie.	

2 Výchozí situace a cíle projektu

2.1 Příjemce dotace	
Příjemce dotace	Poradna pro občanství, občanská a lidská práva
Kategorie příjemce	neziskový subjekt: o.p.s., občanské sdružení, spolek, ústav
Předchozí zkušenosti příjemce s cílovou skupinou	Ano Příjemce se cílovou skupinou zabývá od svého vzniku v roce 1999. Jde tedy o navázání na stávající aktivity a jejich rozšíření.
2.2 Přístup ke zpracování žádosti	
Zapojení externího dodavatele pro zpracování žádosti	Ne
2.3 Cíle projektu	
<p>Globální cíl projektu:</p> <p>Podpora začleňování příslušníků soc. vyloučených romských komunit, a to především formou odstraňování bariér bránících jejich uplatňování na trhu práce a poskytováním pomoci v oblastech s pracovním trhem úzce souvisejících.</p> <p>Hlavní cíle projektu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Zvýšení motivace a aktivizace ve vztahu k pracovnímu trhu. ○ Zvýšení odborných kompetencí ve vztahu k pracovnímu trhu. ○ Prevence ekonomické nestability. ○ Snižování počtu dětí umístěných v institucionální péči. ○ Efektivní prosazování práv ve vztahu k pracovnímu trhu. 	
2.4 Cílová skupina	
Specifikace cílové skupiny	<ul style="list-style-type: none"> ● příslušníci sociálně vyloučených romských lokalit (Předlice, Nový svět, Střekov, Krásné Březno, Mojžíř)

3 Realizace projektu

3.1 Aktivity

POPIS AKTIVIT REALIZOVANÝCH V RÁMCI PROJEKTU

Poskytováno bylo sociálně-právní poradenství zejména v oblasti zapojení se na pracovní trh či udržení se na něm, a to formou terénní i ambulantní. Projekt také předpokládal vytvoření kanceláře poblíž jedné z lokalit pro zajištění optimální dostupnosti poskytovaných služeb. Vznikla tak pobočka Poradny pro občanství, občanská a lidská práva v Krásném Březně.

Druhou klíčovou aktivitou bylo poskytování motivačně-aktivizačního (psychologického) poradenství ve vztahu k pracovnímu trhu. Konkrétně tedy šlo o zvyšování kompetencí cílové skupiny v oblasti zvládnutí technik efektivního hledání zaměstnání; v oblasti sebepoznání a sebehodnocení – analýza profesní a osobní kariéry, kariérní poradenství; zpracování osobní dokumentace (žádost o práci, životopis, motivační dopis) a zaslání těchto materiálů; příprava na telefonický rozhovor, pohovor a výběrové řízení (řešení modelových situací); zvládnutí psychické zátěže v souvislosti s opakovaným odmítáním na trhu práce.

Poskytována byla alternativní metoda řešení konfliktních situací prostřednictvím nezávislého prostředníka. Jde o třetí klíčovou aktivitu Mediace.

Problémy, jež nemohly být vyřešeny první a třetí klíčovou aktivitou, nebo jejichž řešení se jevílo jako významné pro dosažení systémových změn v oblastech prevence diskriminace na trhu práce, přístupu k bydlení, prevence předlužování domácností a snižování počtu dětí svěřených do institucionální péče byly řešeny Strategickou litigací. Šlo tedy převážně o poskytování bezplatného právního zastoupení před soudem.

Aktivita Prevence ekonomické nestability kladla u individuálních klientů důraz na podporu prevence dalšího zadlužování, prevence nárůstu stávajících dluhů, efektivní snižování stávajících dluhů a celkové zlepšení ekonomické situace. V rámci této aktivity byl opět nabízen bezplatný právní servis (vyhotovování písemných podání, doprovod k jednání s věřiteli, zastoupení u soudu).

Výše uvedená aktivita, spolu s aktivitou Sociálně aktivizačním poradenstvím pro rodiny s dětmi, byla dle slov příjemce, aktivitou nejvyhledávanější. V případě druhé jmenované se jednalo o pomoc rodinám postiženým či ohroženým nařízením institucionální péče z důvodů výchovných či materiálních problémů v péči o nezletilé. Cílem pak bylo umožnit dětem umístěným v ústavních zařízeních návrat do domácího prostředí, snížit počet dětí, které jsou tímto jevem ohroženy a posilovat kontakt s rodinnými příslušníky či dalšími příbuznými u těch, které již v ústavním zařízení umístěni jsou.

Poslední klíčovou aktivitou pak bylo vytvoření 6 tréninkových míst asistentů sociálního pracovníka pro příslušníky etnických menšin, kteří mají středoškolské případně ukončené základní vzdělání. V rámci této aktivity získaly pracovní praxi v rozsahu 12 měsíců v oblasti administrativy a sociální práce, což jim umožnilo další uplatnění na pracovním trhu v této oblasti.

3.2 Realizace výběrových řízení

Počet realizovaných výběrových řízení	bez výběrového řízení
--	-----------------------

3.3 Realizační tým projektu

Velikost projektového týmu	15 pozic
Úvazky	6,8 (přepočtený měsíční úvazek) po dobu 36 měsíců
	<u>Složení projektového týmu:</u>
	Koordinátor projektu (0,5/měsíc)
	Právník I (0,4/měsíc)

	<p>Právník II (0,4/měsíc) Sociální pracovník I (1/měsíc) Sociální pracovník II (1/měsíc) Sociální pracovník III (1/měsíc) Tréninkové místo – projektový asistent I (1/měsíc) Tréninkové místo – projektový asistent II (1/měsíc) Tréninkové místo – projektový asistent III (1/měsíc) Tréninkové místo – projektový asistent IV (1/měsíc) Tréninkové místo – projektový asistent V (1/měsíc) Tréninkové místo – projektový asistent VI (1/měsíc) Finanční manažer projektu (0,25/měsíc) Metodik sociální práce/Osobní kouč (0,35/měsíc) Pracovník v sociálních službách (1/měsíc)</p>
--	---

4 Zhodnocení přínosů a úspěšnosti projektu (účelnost, užitečnost)

4.1 Hlavní monitorovací indikátory			
	cílová hodnota	dosažená hodnota	dosažená h. v %
Počet podpořených osob - celkem	606	660	108,9
Počet podpořených organizací - celkem	1	1	100
Počet nově vytvořených/inovovaných produktů	3	3	100
Počet úspěšných absolventů kurzů - celkem	6	6	100
Počet podpořených organizací - NNO	---	1	
Počet podpořených osob – klienti služeb	---	660	
Počet odcházejících účastníků	---	660	
Počet podpořených osob - ženy	---	378	
Počet podpořených osob - muži	---	282	
Počet úspěšných absolventů kurzů - ženy	---	3	
Počet úspěšných absolventů kurzů - muži	---	3	

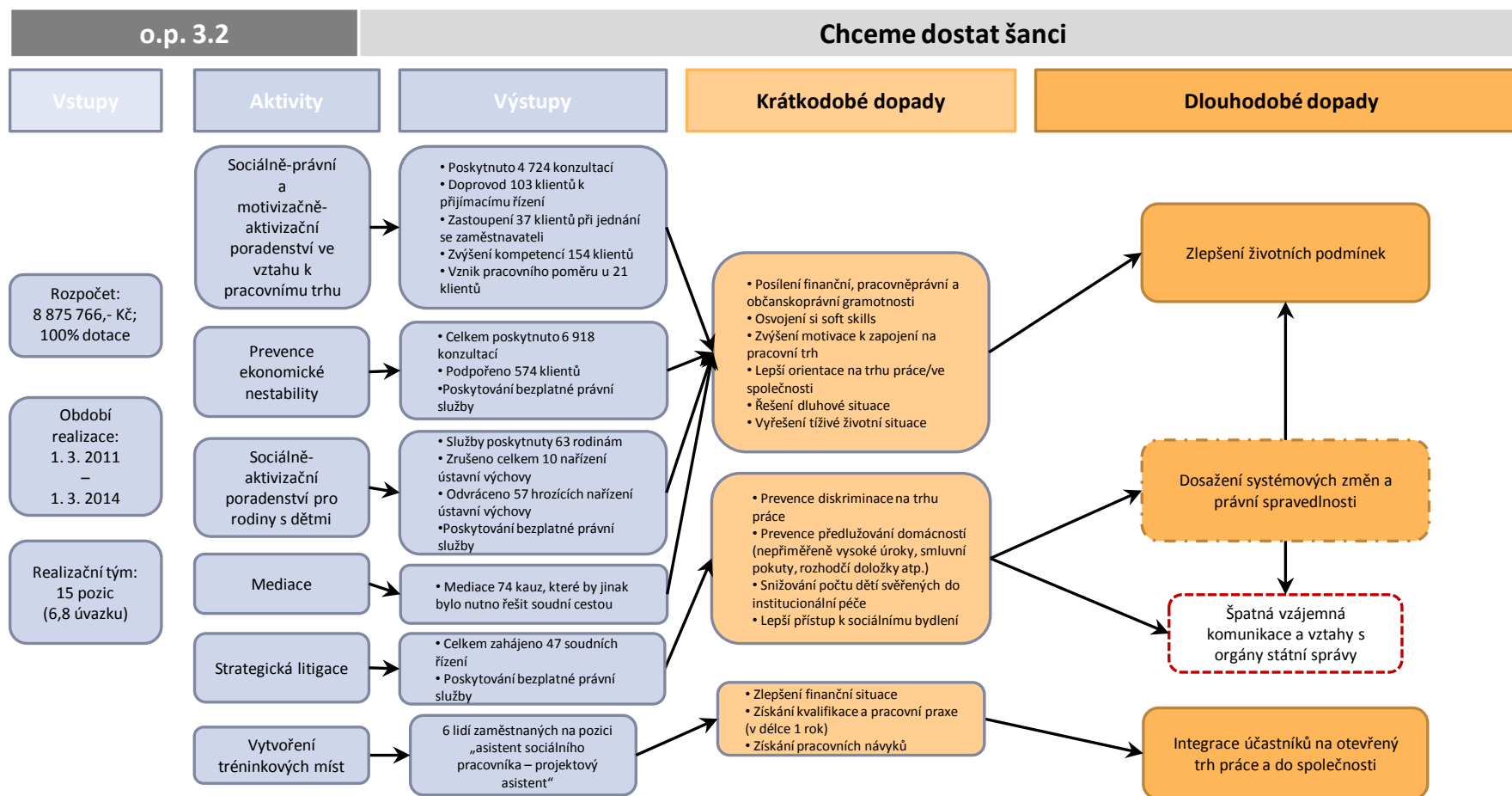
4.2 Zhodnocení přínosů projektu

4.2.1 Teorie změny

Teorie změny ukazuje ověřené přínosy projektu, které zahrnují očekávané i neočekávané dopady zjištěné na základě provedeného terénního šetření, případně dalších dostupných informací.

Intervenční logika byla v projektové žádosti dobře nastavena, tj. byly popsány předpokládané kauzální vazby a očekávané dopady projektu. V rámci šetření se následně potvrdilo naplnění očekávaných dopadů projektu.

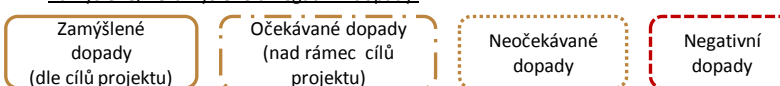
Teorie změny projektu



Síla vazby (příspěvek projektu):

- silná vazba (bezprostřední příspěvek) →
- středně silná vazba (částečný příspěvek) →
- slabá vazba (okrajový příspěvek) →

Zamýšlené, nezamýšlené a negativní dopady:



Překážky realizace a dosažení vyšších dopadů:

- Stav ekonomiky a míra nezaměstnanosti v regionu
- Předsudky většinové společnosti
- Délka soudních sporů

4.2.2 Strukturované zhodnocení dopadů (taxonomie)

Dopad na kvalifikační úroveň účastníků (vzdělání)	Vysoký Prostřednictvím tréninkových míst docházelo ke zvýšení kvalifikační úrovně.	
Dopad na zaměstnanost účastníků	Vysoký V rámci projektu byla přímo zřízena pracovní místa pro CS – 6 tréninkových míst asistentů sociálního pracovníka. U některých zástupců CS se také daří jejich umístění na otevřeném pracovním trhu. Limitace je však dána ekonomickou situací regionu.	
Dopad na zaměstnatelnost účastníků jiný než kvalifikační	Spíše vysoký Zástupci CS si zvýšili své měkké dovednosti a finanční gramotnost.	
Dopad na ekonomickou situaci účastníků	Spíše vysoký U zástupců CS dochází k získání pravidelného příjmu či ke snižování výše jejich dluhů. U části CS došlo pouze k dílčímu posunu v této oblasti.	
Dopad na sociální statut účastníků	Spíše vysoký Poradna pro občanství pomáhá řešit tíživé životní situace. U zástupců CS, jimž se podařilo uchytit na otevřeném trhu práce, docházelo k navazování „zdravých“ kontaktů a k prevenci sociálně-patologických jevů. U části CS došlo pouze k dílčímu posunu v této oblasti.	
Dopad na rovné příležitosti	Nerelevantní Projekt nebyl zaměřen na zvyšování rovných příležitostí.	
Dopad na další klíčové aktéry	Spíše vysoký Navázání úzké spolupráce s klíčovými aktéry, převážně neziskovým sektorem (Dům Světluška Oblastní charity Ústí nad Labem, Občanské sdružení DRUG – OUT Klub).	
Systémové dopady	Spíše vysoký Prevence diskriminace na trhu práce, prevence předlužování domácností a snižování počtu dětí svěřených do institucionální péče.	
Efekty ovlivňující přínosy projektu	Potvrzeno / nepotvrzeno	Komentář
Creaming-off	<i>nepotvrzeno</i>	Nebylo zjištěno zařazování perspektivnějších účastníků z pohledu žádoucích efektů projektu a jeho cílů.
Lock-in efekt	<i>nepotvrzeno</i>	U některých osob docházelo k prostupnosti na otevřený trh práce, nicméně toto je limitováno ekonomickou situací regionu.
Alternativní atribuce	<i>nepotvrzeno</i>	Aktivita projektu byly klíčovým faktorem pro dosažení přínosů.
Substituce	<i>nepotvrzeno</i>	Efektů nebylo dosaženo na úkor jiných osob ve srovnatelném postavení.

Mrtvá váha ²	<i>nepotvrzeno</i>	Bez poskytnuté dotace by nedošlo ke vzniku poradny. Pro cílové skupiny by bylo obtížné hledat jiné alternativy pro řešení jejich problémů a naplnění potřeb.
4.2.3 Zhodnocení účelnosti projektu - shrnutí (celkové vyřešení problémů/potřeb cílové skupiny)		
Vyřešení problémů/potřeb cílové skupiny (celkové dopady projektu)	Problémy a potřeby cílové skupiny byly z větší části vyřešeny.	
4.2.4 Nezamýšlené dopady		
Existence nezamýšlených pozitivních dopadů projektu	Ne	
Nezamýšlené dopady	---	
4.2.5 Negativní dopady		
Existence negativních dopadů projektu	Ano	
Negativní dopady	Špatná vzájemná komunikace a vztahy s orgány státní správy (Úřad práce, OSPOD), což se v důsledku odráží na vnímání Poradny samotné.	
4.3 Užitečnost projektu na základě vnímání ze strany cílových skupin a dalších klíčových aktérů		
Užitečnost projektu ze strany cílových skupin	Jednoznačně užitečný (veškeré výstupy projektu vnímány jako užitečné a pozitivní z hlediska osobní situace účastníka)	
Užitečnost projektu ze strany dalších klíčových aktérů	Jednoznačně užitečný (veškeré výstupy projektu vnímány jako užitečné a pozitivní)	
4.4 Inovativnost projektu		
Využití inovovaných řešení	Ne	
	Vzniklá pobočka Poradny pro občanství, občanská a lidská práva v Krásném Březně má bezesporu velký přínos pro tamní sociálně vyloučené obyvatele, neboť před jeho realizací v oblasti nic podobného nebylo. Inovativní řešení však vytvořeno ani modifikováno nebylo.	
4.5 Způsob zjišťování výsledků projektu ze strany samotného příjemce		
Udržování vzájemných vazeb s podpořenými osobami je obousměrné. Ze strany poradny je každoročně sledován vývoj klientů prostřednictvím jednoduchých dotazníků (v čem poradna pomohla, v čem nepomohla, co by se mělo zlepšit). Z druhé strany, klienti kontakt sami vyhledávají v případě, že potřebují pomoc či radu.		
S klíčovými aktéry poradna udržuje stálý kontakt v rámci vzájemné spolupráce.		
Ověření přínosů projektu u účastníků ze strany příjemce	<ul style="list-style-type: none"> • Dotazník v papírové podobě 	

² Jedná se o efekt výhradně řešitelný pouze v rámci Counterfactual Impact Evaluation. V rámci této případové studie se tak jedná pouze o vyjádření na základě zjištění z realizovaného šetření.

Ověření přínosů projektu příjemcem u klíčových aktérů, kteří se projektu nezúčastnili

- Nezjišťováno

I. ZHODNOCENÍ DOPADŮ A PŘÍNOSŮ REALIZACE PROJEKTU

Projekt lze na základě provedeného šetření hodnotit jako úspěšný, a to z hlediska přínosů pro cílovou skupinu (obyvatelé sociálně vyloučených lokalit), tak z hlediska spolupracujících subjektů. Dopady a přínosy realizovaných aktivit lze v souladu s cíli projektu vymezit z těchto hledisek:

- Dopady pro příjemce dotace: Vybudování Poradny v místě sociálně vyloučené lokality a dosažení systémových změn
- Dopady pro cílovou skupinu: Celkové zpřístupnění sociálních služeb a pomoci obyvatelům sociálně vyloučených lokalit, individuálně pak individuální integrace do většinové společnosti a zlepšení jejich životních podmínek
- Dopady pro klíčové aktéry: Navázání spolupráce mezi objekty neziskového sektoru

1) Dopady pro příjemce dotace: Vybudování Poradny v místě sociálně vyloučené lokality a dosažení systémových změn

V rámci projektu byla vytvořena kancelář Poradny pro občanství v Krásném Březně, tedy poblíž jedné z lokalit realizace projektu. Došlo tak k zajištění optimální dostupnosti poskytovaných sociálních služeb obyvatelům sociálně vyloučených lokalit Předlice, Nový svět, Střekov, Krásné Březno a sídliště Mojžíř. Aktivity projektu se zároveň ukázaly jako dobře nastavené a Poradna funguje více jak rok po ukončení projektu.

Asi nejdůležitějším dopadem pro samotného příjemce jsou úspěchy na poli systémových změn, kdy se podařilo například změnit rozhodování soudů ve věci pěstounské péče. Záměrem poradny bylo dle slov příjemce „*předcházet ústavní výchově svěřováním dětí do pěstounské péče prarodičům. Opatrovnický senát nám všechny žádosti ze začátku negoval, protože pěstounská péče přináší finanční ohodnocení. A rodinný příslušník by se měl podle rodinného zákona postarat o své vnouče automaticky. Ale nikoho už nenapadne, že musí opustit práci, aby se mohl o děti starat, a dostane se tím pádem na seznam osob pobírajících sociální dávky. Ústavní péče je ale přitom pro stát finančně náročnější než péče pěstounská. Chopil se tedy toho náš právník a sepsal odvolání, díky kterému nás Krajský soud začal brát vážně a pěstounskou péči prarodičů začal schvalovat. Na základě toho se změnil přístup automaticky i u okresního soudu a orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD).*“

Dále se podařilo např. pozměnit praxi v exekuční oblasti, a to např. v případě Dopravních podniků Ústeckého kraje, kde příjemce zjistil, že nedochází ke spojování exekucí u postižených osob. „*Náš klient tak měl u něj například pět exekucí, což ale zákon nedovoluje. Nyní už je spojují.*“

Faktory ovlivňující dopady projektu:

Nejdůležitějším faktorem majícím vliv na dopady projektu byla **kvalita projektového týmu**, převážně projektového právníka, který dle výpovědi příjemce i zástupců CS „*přišel na spoustu věcí*“ a „*danými problémy se zabýval do hloubky*“. Dále také **vytrvalost** ze strany **poradny**, neboť z počátku byla organizace vnímána dalšími subjekty v lokalitě jako soupeř, dle slov příjemce „*jako někdo, kdo*

ostatním bude ubírat klienty a peníze. Teď jsme ale zapadli, účastníme se koordinačních, pracovních skupin, spolupracujeme s NNO. Postupem času se navázala dobrá spolupráce.“

Opominout nelze ani **optimální nastavení aktivit a jejich komplexnost**. Zde příjemce zmiňoval především Motivační a aktivizační poradenství ve vztahu k pracovnímu trhu, které bylo dle jeho slov nejpřínosnější aktivitou a v níž „byl prostor s klienty nacvičovat simulované pohovory a telefonáty, protože většina zástupců z CS se bojí telefonovat. Zřizovali jsme jim také emailové adresy, protože je neměli. Oni sem pak chodili a vyřizovali si je. Tyto měkké dovednosti by jim měl mimochodem zprostředkovávat Úřad práce. Taky jsme do této aktivity zapojili tréninkové asistenty. Měli na to jednak čas a dostali navíc prostor naučit se tím sestavit CV, ale také způsobu jak pracovat s klienty (jak se ho doptávat, jak ho učit něčemu novému). Doprovázeli ho i na pohovor nebo na místo pohovoru. Klient totiž často vůbec nevěděl, kde to je a jak se tam dostane.“

2) Dopady pro cílovou skupinu: Celkové zpřístupnění sociálních služeb a pomoci obyvatelům sociálně vyloučených lokalit, individuálně pak integrace některých do většinové společnosti a zlepšení jejich životních podmínek

Obyvatelé výše zmíněných sociálně vyloučených lokalit se potýkají s vysokou nezaměstnaností a velmi nízkou vzdělanostní úrovní. Sociální služby zaměřené na motivaci a aktivizaci těchto osob s ohledem na trh práce, prevence ekonomické nestability a sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi byly poskytovány převážně pouze skrz nízkoprahová centra a tedy nedostatečně. Právní poradenství pak zcela chybělo.

Právě bezplatné právní služby jsou u většiny dotazovaných klientů velmi oceňovány. Nejčastěji pak v souvislosti s řešením dluhové pasti – zastavení exekucí pro nemajetnost, snižování úroků z prodlení, náklady na exekutora, vyřizování promlčených exekucí či již zmíněné spojování pohledávek.

Najít dlouhodobé zaměstnání není vzhledem k ekonomické situaci regionu a předsudkům ze strany většinové společnosti snadné. Poradna tak za 3 roky svého působení zaměstnala na otevřeném trhu práce cca 20 klientů, což je dle příjemce vzhledem k okolním podmínkám dobrý výsledek.

Účastníci aktivity Tréninková místa, si zároveň prošli kurzem Pracovníka v sociálních službách, což jim umožnilo lepší vstup na otevřený trh práce a tím snadnější integraci do společnosti.

Faktory ovlivňující dopady projektu:

Důležitým faktorem byl sám o sobě **zájem cílové skupiny o účast** na projektu, převážně pak zájem o zaměstnání v rámci projektu (tréninková místa). Dle příjemce poptávka značně převyšovala nabídku a poradna tak dokonce vyhlášovala výběrové řízení.

I zde hrálo roli **pracovní nadšení projektového týmu**, neboť vzhledem k ekonomické situaci regionu bylo pro zajištění zaměstnání na otevřeném trhu práce zapotřebí uplatňovat osobní vazby samotných realizátorů.

3) Dopady pro klíčové aktéry: Navázání spolupráce mezi objekty neziskového sektoru

Poradna pro občanství, občanská a lidská práva navázala **spolupráci především se subjekty neziskového sektoru**, které jsou klíčové z hlediska vhodného podchycení problémů a potřeb cílových skupin. V tomto ohledu Poradna spolupracuje zejména s:

- **Oblastní charitou Ústí nad Labem** – respektive s **Domem Světluška**. Zde se vedoucí tohoto zařízení vyjádřila, že Poradna je jedna z mála projektů, které mají smysl a měly by se podporovat všemi možnými způsoby. Spolupráci založenou na sdílení a předávání klientů hodnotí jako bezproblémovou a přínos tohoto vidí především v zisku všeobecných poznatků ohledně účelnosti jednotlivých postupů, tedy kde a jak zlepšovat poskytované služby.
- **Kontaktním centrem Občanského sdružení DRUG-OUT Klub** – kde je spolupráce založena také na sdílení klientely, což přispívá k snazšímu řešení jejich problémů. Ředitelka Kontaktního centra nejvíce oceňuje bezplatnou právní službu, kterou Poradna pro občanství poskytuje a kterou o. s. DRUG-OUT Klub nejvíce využívá.

Dále Poradna spolupracuje s organizací **Člověk v tísni** či **Dobrovolnickým centrem Ústí nad Labem**.

Složitější je spolupráce s orgány státní správy, a to zejména s **Úřadem práce (ÚP)** a **Orgánem sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD)**. Dle projektové manažerky a zároveň vedoucí Poradny v Ústí nad Labem tyto organizace nepodávají svým klientům veškeré informace a následná komunikace probíhá formou odvolání a stížností, od čehož se odvíjí pohled na samotnou Poradnu. *„Neziskový sektor je vnímán jako parazit státních financí a navíc nabouráváme jejich zaběhlou praxi tím, že se snažíme měnit něco v jejich systému. Každá referentka se chce klienta zbavit a nezabývá se jím do hloubky. Úřad práce nám například hází klacky pod nohy ohledně vyřizování žádostí sociálních dávek. Když pak s klientem podáme odvolání vůči jejich rozhodnutí, tak ho buď pod příslibem něčeho (co se stejně nenaplní) nebo pod výhrůzkami donutí vzít zpět.“*

Částečně toto potvrzuje vedoucí oddělení Státní sociální podpory a dávek pěstounské péče, ÚP Ústí nad Labem. Ta označila rady Poradny jako „ne vždy dle zákona“ a podávaná odvolání jako častokrát bezpředmětná. Na druhou stranu však chápe, že se svým klientům snaží pomoci.

Faktory ovlivňující dopady projektu:

Důležitým faktorem je **ochota aktérů ke vzájemné spolupráci a komunikaci**. Jak vyplynulo z terénního šetření, tento faktor mezi Poradnou a orgány státní správy příliš nefunguje. Naopak vztahy mezi subjekty neziskového sektoru jsou velice dobré.

Důležitá je pak také **vytrvalost** a odhodlání projektového týmu, zejména pak **odborná kapacita právních zástupců** při řešení sporů právního charakteru.

II. Přínosy projektu z hlediska rovnosti mužů a žen

Projekt nebyl primárně zaměřen na zvyšování rovnoprávnosti žen a mužů, do projektových aktivit byla zapojována obě pohlaví bez rozdílu.

III. Překážky při realizaci projektu a způsoby jejich řešení

1) Výskyt a řešení očekávaných rizik

Z rizik očekávaných před realizací projektu se potvrdila především délka soudních sporů klientů. Dle příjemce se jedná o opravdu dlouhou dobu (6-18 měsíců), během níž může nastat velké množství změn (konkrétně např. úmrtí klienta). Toto riziko se bohužel nedá nijak eliminovat.

Problém se pak vyskytl u řešení sporů prostřednictvím nezávislého prostředníka – mediátora. Očekávané riziko ohledně neochoty klientů se neprokázalo, ale projevil se problém tzv. z druhé

strany. Došlo totiž k podcenění náročnosti sporů a tedy nedostatku odborného potenciálu pro jejich řešení. „Dneska na to jsou už vyškolení mediátoři, ale my jsme to dělali všechno laicky. Zvládali jsme urovnání sporů se zaměstnavateli nebo s realitkami. Ale jakmile klient přišel s tím, že chce vyřešit spory i doma, v rodině nebo mezi sousedy – s tím už jsme si nevěděli rady.“

Potvrdilo se také riziko personálních změn v projektovém týmu. Dle příjemce však naplnění cílů nebylo tímto nijak ohroženo.

2) Překážky bránící dosažení vyšších přínosů projektu a jeho udržitelnosti

Dosažení vyšších přínosů nebránily **žádné interní faktory**.

Řada vnějších faktorů pak ovlivňovala a stále ovlivňuje přínosy projektu, resp. působení poradny v době po ukončení projektu. Jedná se tak například o špatnou komunikaci s orgány státní správy - příjemce zmiňuje především Úřad práce, který dle něj klientům nepodává kvalitní informace a jediná komunikace mezi Poradnou a Úřadem práce probíhá na bázi stížnost, odvolání, zamítnutí.

Další externí překážkou je pak stav ekonomiky, míra nezaměstnanosti v daném regionu a předsudky vůči CS ze strany většinové společnosti, což ztěžuje možnost uplatnění CS na otevřeném trhu práce.

Příjemce také zmiňoval omezení spojená s vykazováním práce s klientem, respektive nemožnost vykázat některé aktivity (např. kopírování dokumentů nebo hledání informací na internetu). Bez těchto aktivit by se prý příjemce neobešel, ale vykazovány být nesměly.

5 Zhodnocení projektu dle účinnosti, hospodárnosti a udržitelnosti

5.1 Účinnost projektu	
Naplnění účinnosti (taxonomie)	Spíše vysoká – úpravou zapojení a využití projektových vstupů by bylo možné dosáhnout dílčích zlepšení a vyššího přínosu pro cílovou skupinu
Výše podpory na jednu podpořenou osobu ³	13,5 tis. Kč
Jednotkové náklady na vytvořené pracovní místo ⁴	1,5 mil. Kč
5.2 Hospodárnost projektu	
Naplnění hospodárnosti (taxonomie)	Vysoké – veškeré vstupy byly nezbytné pro dosažení cílů
Počet podpořených osob na jeden úvazek projektového týmu	97 podpořených osob
Počet vytvořených pracovních míst na jeden úvazek projektového týmu	0,9 pracovních míst
5.3 Udržitelnost přínosů projektu	
Udržitelnost projektu (taxonomie)	Spíše vysoká – dle příjemce záleží především na finančních prostředcích a personálních kapacitách

I. Účinnost a hospodárnost projektu

Aktivity byly nastaveny a realizovány tak, že přinášely maximální možné přínosy, avšak za cenu vysokého nasazení členů projektového týmu. **S danými zdroji nebylo, dle zjištění, možné dosáhnout vyššího rozsahu, kvality výsledků ani přínosů.** Disponibilní (využité) zdroje byly využity tak, aby docházelo k maximalizaci přínosů příslušné intervence. Projekt je tak možné označit jako vysoce účinný.

Jednotkové náklady na vytvořené pracovní místo pro osoby z CS (celkem 6) činily 1,5 mil. Kč. Výše podpory na jednu podpořenou osobu (celkem 660 osob) dosáhla 13,5 tis. Kč. Při interpretaci těchto nákladů je nezbytné vzít do úvahy, že do výpočtu jednotkového nákladu na jednu podpořenou osobu vstupují zcela nesrovnatelně vykázané počty podpořených osob, kdy každá z těchto osob byla podpořena v jiném časovém rozsahu a jiným typem aktivit.

Veškeré aktivity realizované v rámci projektu byly prospěšné a potřebné pro dosažení očekávaných přínosů a dopadů projektu. Veškeré vstupy (aktivity a lidské zdroje) byly nezbytné a jejich rozsah byl nezbytný (adekvátní) pro dosažení cílů projektu a hospodárnost projektu tak lze označit za vysokou.

V rámci projektu bylo na jeden úvazek projektového týmu podpořeno 97 osob (podpořených osob celkem 660, počet členů projektového týmu 15). Počet vytvořených pracovních míst na jeden úvazek projektového týmu činil 0,9.

V rámci projektu bylo vyčerpáno celkem 97,7 % původně plánované výše dotace.

³ K interpretaci blíže viz text níže.

⁴ K interpretaci blíže viz text níže.

II. Udržitelnost přínosů projektu

Poradna pro občanství dále funguje i více jak rok po ukončení projektu. Dlouhodobé dopady projektu (integrace účastníků na otevřený trh práce a do společnosti, dosažení systémových změn) jsou udržitelné částečně (z důvodu externích překážek uvedených výše). V zájmu stabilizace lokality je z důvodu komplexnosti problémů CS však zapotřebí, aby Poradna vzniklá v rámci projektu a její služby fungovaly i nadále. Zde je pak dle příjemce nezbytné zajistit dostatek finanční podpory – „*Když ta nebude, nebude pomoc a to z důvodu nedostatku personální kapacity.*“

6 Souhrnné zhodnocení a poučení z realizace

6.1 Identifikace nejlepší, dobré a neosvědčené praxe

Existence dobré praxe (taxonomie)	Spíše dobrá praxe
Bodové hodnocení na základě multikriteriální analýzy	76 (ze 100)
Hodnocení jednotlivých kritérií v rámci multikriteriální analýzy	
Kritérium	Bodové hodnocení
<i>účelnost projektu (váha 35 %)</i>	75
<i>užitečnost projektu ze strany cílových skupin (váha 5 %)</i>	100
<i>užitečnost projektu ze strany dalších klíčových aktérů (váha 5 %)</i>	100
<i>účinnost projektu (váha 15 %)</i>	70
<i>hospodárnost projektu (váha 15 %)</i>	100
<i>udržitelnost projektu (váha 20 %)</i>	70
<i>inovativnost řešení (váha 5 %)</i>	0

I. Identifikace nejlepší, dobré a neosvědčené praxe

Projekt Chceme dostat šanci, jehož předmětem byla podpora začleňování příslušníků sociálně vyloučených romských komunit, lze celkově označit za vhodný příklad dobré praxe. Projekt naplňuje veškeré charakteristiky z hlediska užitečnosti, účinnosti, hospodárnosti a udržitelosti.

Co se týče udržitelosti, vykazuje projekt drobné nedostatky (nejisté finanční zajištění spuštěných služeb do budoucna), stejně tak jako v případě účelnosti (kde byly vyřešeny problémy cílové skupiny pouze z větší části – společenské předsudky, ekonomická situace regionu). Užitečnost realizovaných aktivit pak pro účastníky (cílové skupiny), příjemce i další klíčové aktéry byla potvrzena (blíže viz zhodnocení dopadů a přínosů realizace projektu).

Celkově lze projekt hodnotit jako úspěšný a za hlavní faktory úspěšnosti označit přístup k realizaci projektu ze strany realizačního týmu, jeho aktivní působení a adekvátní nastavení zapojení cílových skupin. Přínosné pro dosažení těchto pozitivních dopadů byly všechny podpořené aktivity.

II. Doporučení dle faktorů úspěchu a překážek při realizaci projektu

V rámci projektu se osvědčilo a pro obdobně zaměřené projekty lze doporučit:

- **vhodné nastavení indikátorů**
specifikace: Dle příjemce sice nebyl problém naplnit zadaný indikátor, neboť poptávka značně převyšuje možnosti poradny, ale vzhledem k práci s klientem – která má být dlouhodobě zaměřená – je lepší, když je klientů méně a pracuje se s nimi intenzivněji.
- **vytvoření tréninkových míst**
specifikace: Klíčové pro zaměstnatelnost osob z příslušných CS je získání pracovní praxe. U většiny klientů, jež prošli touto aktivitou, došlo k navýšení motivace pro zapojení na trh práce či dokonce další vzdělávání.
- **komplexnost poskytovaných služeb**

Překážky pro dosažení vyšších přínosů a negativní faktory, které bylo třeba při realizaci projektu řešit/překonat:

- Špatná komunikace s orgány státní správy – Od tohoto se pak odvíjí pohled a názor na poradnu.
- Ekonomická situace regionu a předsudky vůči CS ze strany většinové společnosti – což ztěžuje možnost uplatnění CS na trhu práce a realizátoři tak byli nuceni využívat osobní vazby pro zajištění zaměstnání.
- Možnost výkazu pouze přímé práce s klientem – Aktivity typu kopírování dokumentů nebo hledání informací na internetu, které však ubírají příjemci spoustu času, tak nemohly být v monitorovací zprávě nikde uvedeny.
- Nedostatek odborného potenciálu personálu pro řešení sporů Mediací – viz výše.

III. Potenciál šíření dobré praxe / aplikovatelnosti projektu

Aplikovatelnost a potenciál pro šíření dobré praxe jsou u tohoto projektu poměrně vysoké. Projekt tak může být inspirací a návodným příkladem pro další projekty, obzvláště pak v případě KA Tréninková místa.