



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Příručka dobré praxe
Inspirace pro sociální začleňování:



Řešení dluhů



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR



Agentura
pro sociální začleňování



Publikaci vydal Odbor pro sociální začleňování (Agentura), MMR ČR
v rámci projektu Systémové zajištění sociálního začleňování
registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_030/0000605.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Příručka dobré praxe

Inspirace pro sociální začleňování:

Řešení dluhů



Odbor pro sociální začleňování (Agentura) MMR ČR
2021



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR



Agentura
pro sociální začleňování

Publikace vznikla za finanční podpory Evropského sociálního fondu prostřednictvím operačního programu Zaměstnanost v rámci projektu Systémové zajištění sociálního začleňování registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_030/0000605

Autoři by tímto rádi poděkovali zástupcům všech organizací, jejichž dobré praxe mohou díky jejich vstřícnému přístupu a spolupráci v této příručce představit.

Autoři: Mgr. Petr Šeda (Bezplatná insolvenční poradna, Trojstranná spolupráce), Ing. Radek Hábl (Bezplatná insolvenční poradna), Bc. Zuzana Dopitová (Sociálně citliví právníci), Bc. Barbara Halířová (Trojstranná spolupráce), Bc. Petra Alžběta Baslová (Mobilní dluhový poradce), Bc. Petra Adamovská (Protidluhový koordinátor města)

Copyright © Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2021

1. vydání 2021

www.socialni-zaclenovani.cz

Obsah

- 8** Multidisciplinární spolupráce pracovníků Centra pro rodinu a komplexní přístup ke klientům
- 13** Efektivní síťování podpory s prvky case managementu
- 19** Včasná, komplexní individualizovaná podpora osobám vracejícím se z výkonu trestu odnětí svobody
- 28** Komplexní práce s celou rodinou zasaženou domácím násilím
- 34** Zde asi chybí nadpis

- 38** Citované zdroje
- 38** Seznam zkratek

Řešení dluhů

Podle statistik Eurostatu (Statistický úřad Evropské unie) je v ČR ohroženo chudobou 9,1 % obyvatel (ČSÚ, 2018), tedy méně než dříve a méně než ve většině ostatních členských států, statistiky však významně zkresluje způsob sběru dat, která nezohledňují exekuce a insolvence. Rostoucí zadluženost a potažmo předluženost domácností je již delší dobu vnímána jako závažný společenský problém v rámci celé EU. Nejenže přímo ovlivňuje celou řadu dalších oblastí jako například míru nezaměstnanosti, kvalitu bydlení, dostupnost zdravotní péče či vzdělávání a další, ale současně je v mnoha případech příčinou sociálního vyloučení jednotlivců a rodin, vede k sociálním a zdravotním problémům a ohrožuje základní potřeby dětí.

Rostoucí předluženost obyvatel je aktuálně velkým problémem i v České republice. I přes snahu vlády zamezit byznysu s dluhy i nadále roste počet obyvatel s exekucí, kterou má nařízenou bezmála desetina všech obyvatel ČR starších 15 let (z toho asi 6 000 osob mladších 18 let a 60 000 starších 65 let) (Mapa exekucí, 2020), a celkem je vedeno na 5 milionů exekučních řízení. V nejpostiženějších regionech vyznačujících se vysokou koncentrací sociálně vyloučených lokalit (SVL) je situace v porovnání s nejméně postiženými regiony až čtyřikrát závažnější (například okres Ústí nad Labem má 21,85 % osob v exekuci, Most 21,05 %, Sokolov 20,75 %) (Mapa exekucí, 2020). Ještě závažnějším problémem než samotný vysoký počet exekucí je jejich vícečetnost, tedy situace, kdy má daná osoba více než jednu exekuci. V tomto případě je situace kritická napříč celou ČR, v průměru se to týká 70 % všech osob v exekuci. Dokonce 17 % těchto osob čelí více než 10 exekucím současně. To s sebou nese značné ekonomické a sociální důsledky.

Vedle přijetí nutných legislativních změn a správného systémového nastavení například sociální práce zde hraje klíčovou roli zejména obce. Ty mohou v rámci prevence a řešení nadměrného zadlužení svých obyvatel udělat celou řadu opatření, která pomohou snížit dluhovou a exekuční zátěž jejich obyvatel. Jedná se například o:

- zavedení či posílení dluhového poradenství v kombinaci s terénní sociální službou a jejich správnou a včasnou propagací,
- dluhové a finanční vzdělávání na základních a středních školách,

- osvětu široké veřejnosti formou šíření pozitivních příkladů, varování před nekalými praktikami, organizace besed a seminářů či využití místního tisku,
- nastavení zodpovědné politiky obce ve vztahu k vlastním pohledávkám a systému správy a výběru poplatků,
- nastavení efektivní spolupráce aktérů na místní úrovni,
- přijetí zákazu podomního prodeje a zákazu nebo regulace hazardních her v obci.

Podpora a pomoc v zadlužení bývají často prvním krokem ke změně životní situace.

Předložené příklady dobrých praxí v oblasti pomoci zadluženým lidem představují modely, které mají potenciál replikace v ostatních obcích či organizacích. Při jejich výběru jsme se snažili, aby příklady byly co nejpestřejší, a mohly se tak stát inspirací nejenom obcím, ale i nevládním organizacím a dalším subjektům, které se v této oblasti pohybují.

O tom, že se lidé dostávají do obrovských dluhů nejen vlastním přičiněním, už dnes asi nikdo nepochybuje. Počet lidí, kteří mají dluhy ve výši, již nikdy nebudou moci splatit, v České republice dlouhé roky stabilně rostl a v době, kdy s obavami sledujeme vývoj pandemie covidu-19 a nikdo si netroufá odhadnout ekonomické dopady, zřejmě brzy znovu naroste.

V případě lidí, kteří již dluhy mají, je jedním z nejúčinnějších nástrojů možného řešení dostupné poradenství. Dostupností přitom rozumíme nejenom dostupnost fyzickou, tedy to, aby poradna existovala v místě, kam člověk dokáže vlastními silami dojet, ale i finanční, tedy aby cesta do poradny a hlavně poradenská služba sama zadluženého dále finančně nevyčerpala.

V současné době už dluhové poradny existují po celém území České republiky. Přesto jsme identifikovali příklady, které se ostatním vymykají určitým inovačním prvkem, jenž může posloužit jako inspirace dalším poskytovatelům této služby či jejich zřizovatelům. Věříme, že i další zde uvedené příklady ukazují, že dobrý nápad a vůle jej zrealizovat může často přinést významnou změnu i bez větších finančních nákladů.

Bezplatná insolvenční poradna

Poskytovatel: Volné sdružení spolupracujících partnerů – Krajský soud v Českých Budějovicích, Krajský úřad Jihočeského kraje, Probační a mediační služba, Česká advokátní komora, Spolek insolvenčních správců

Lokalita: České Budějovice, Jindřichův Hradec, Český Krumlov, Písek, Prachatice, Strakonice, Tábor

Jihočeský kraj je šestým nejhůře postiženým krajem ČR co do počtu osob s exekucí, v roce 2019 v něm žily celkem 42 tisíce osob, které měly přinejmenším jednu exekuci.

Bezplatná insolvenční poradna představuje unikátní formou vysoce kvalifikovanou službu, která je v současné době dostupná v Českých Budějovicích, Jindřichově Hradci, Českém Krumlově, Písku, Prachaticích, Strakonících a v Táboře. Poradna vznikla v roce 2016 na popud místopředsedy Krajského soudu v Českých Budějovicích pro insolvenční úsek, pana Zdenka Strnada. Ten u příležitosti otevření poradny stručně vysvětlil důvody, které k myšlence jejího otevření vedly:

„Za největší nešvar insolvencí dnes považuji tzv. oddlužovací agentury. Přesněji řečeno subjekty, které si z oddlužení udělaly vlastní byznys. Pokud někdo kazí u veřejnosti insolvenčním pověst, jsou to právě ony. Parazitují na nepříznivé životní situaci druhých. Nutí je před soudem lhát. Nestydí se obírat je o jejich poslední prostředky. Své služby navíc často poskytují bez odpovídajícího vzdělání a zřejmě i „načerno“. Penězi to u nich ale nekončí. Dlužníci jim často – patrně v tísní – podepisují směnky na vysoké sumy, slibují splátky po skončení oddlužení, zastavují jim své nemovitosti. Za vrchol hyenismu pak považuji případy, kdy od dlužníků, kteří již nemají ani na úhradu minimální splátky, berou „do zástavy“ rodinné cennosti či předměty osobní potřeby. Omlouvám se za ten výraz, ale mám pocit, že „šmejdi“ od hrnců a vysavačů přešli k insolvencím. Jsem proto rád, že se postupně daří realizovat většinu myšlenek a nápadů z Kulatého stolu oddlužení, který jsme uspořádali v květnu minulého roku právě ve snaze zlepšit (činností zmíněných agentur poznamenané) insolvenční klima. Jedním z hmatatelných výstupů této platformy je právě projekt Bezplatné insolvenční poradny, která by měla jako jakýsi „rozcestník“ sloužit všem, kteří se snaží řešit své problémy s dluhy a potřebují jen dobrou radu. Poradna by tak měla být profesionální, poctivou a férovou alternativou k nejrůznějším oddlužovacím agenturám, které dlužníkům naslibují i nemožné, jen aby od nich vyinkasovaly tučné odměny. Přál bych si, aby tento projekt byl úspěšný a aby inspiroval i jiné regiony. Je totiž důkazem možné spolupráce soukromého a veřejného sektoru způsobem, který může veřejnosti poskytnout nový pohled nejen na samotné insolvence, ale i na justici jako takovou...“

Poradna byla založena s jednoznačným cílem snížit počet předlužených lidí v Jihočeském kraji a rovněž i eliminovat pochybné oddlužovací subjekty, které si na nepříznivých finančních situacích lidí postavily svůj obchodní model.

Unikátní spolupráce Krajského soudu v Českých Budějovicích, Krajského úřadu Jihočeského kraje, Probační a mediační služby, České advokátní komory a Spolku insolvenčních správců garantuje vysokou odbornou úroveň služby, poskytované výlučně zákonnými postupy a za zákonem stanovenou cenu, a také komplexní přístup k žadateli o oddlužení.

V Českých Budějovicích je poradna otevřená každý čtvrtek od 13:30 do 15:30, v ostatních lokalitách pak každý první čtvrtek v měsíci od 14:00 do 16:00. V konzultačních hodinách poradny je vždy přítomen kvalifikovaný poradce, buď advokát, nebo insolvenční správce. S klientem proberou jeho možnosti, jeho závazky a posoudí jeho situaci. Pokud splňuje podmínky pro oddlužení, poradna poskytne kontakt na prověřeného sepisovatele (obvykle stejný poradce), k němuž pak klient při dalších konzultacích dochází. Tento způsob zaručuje odbornost a kvalitu návrhu a zároveň i zákonnou výši a způsob odměny za sepsání insolvenčního návrhu.

V současné době tvoří insolvenční návrhy advokátů a insolvenčních správců spolupracujících na činnosti poradny více než jednu třetinu všech insolvenčních návrhů podaných ke Krajskému soudu v Českých Budějovicích. Tato služba tak významně potlačuje aktivity těch komerčních oddlužovacích společností, které žádají vysoké poplatky za zpracování insolvenčních návrhů a současně poskytují nekvalitní a neprofesionální služby. Díky otevření a propagaci poradny došlo také k lepší dostupnosti služby v tomto kraji, což zvyšuje šance na úspěšné vyřešení nepříznivé situace klienta. Činnost poradny vede ke zlepšování společenského klimatu a kultivaci právního prostředí.

Do činnosti poradny se postupně dobrovolně zapojilo více než 40 advokátů a insolvenčních správců, kteří tuto poradenskou činnost vykonávají bezplatně. Všichni museli projít vstupním školením se závěrečným otestováním získaných znalostí.

Instituce zapojené do chodu poradny:

- **Krajský soud v Českých Budějovicích** – zajišťuje odbornost,
- **Krajský úřad Jihočeského kraje** – propagace,
- **Probační a mediační služba** – prostory,
- **Česká advokátní komora** – poradci z řad advokátů,
- **Spolek insolvenčních správců** – poradci z řad insolvenčních správců,
- **Městské úřady Český Krumlov, Písek, Tábor, Prachatice, Jindřichův Hradec** – propagace a prostory.

Inspirací uvedeného příkladu je tak možnost provozovat vysoce kvalifikovanou insolvenční poradnu za vynaložení minimálních finančních prostředků díky partnerství relevantních institucí, spolků i jednotlivých poradců z řad advokátů a insolvenčních správců. Zásadní pro fungování takového partnerství je ale určitý spojovací prvek, člověk, který si iniciativu vezme za svou, prosadí zapojení klíčových subjektů, činnost poradny úzce monitoruje a ve spolupráci s dalšími usměrňuje tak, jak to v tomto případě učinil místopředseda krajského soudu pro insolvenční úsek.

Sociálně citliví právníci – SCP

Platforma pro setkávání právníků, kteří pracují v sociální oblasti, bez právní formy i poskytovatele

Lokalita: Brno

Zřízení platformy pro setkávání právníků, kteří pracují v sociální oblasti, předcházela účast jednoho ze sociálních pracovníků (vzděláním právníka) z romského střediska DROM, které poskytuje dluhové poradenství, na několika pravidelných schůzkách v Praze, kde se setkal s dalšími právníky pracujícími v sociální oblasti. Tyto schůzky, jejichž cílem bylo sdílet zkušenosti s řešením problémů v oblasti předlužení, organizoval Člověk v tísni. DROM si ze schůzky přivezl nejenom nové informace, ale i inspiraci ke zřízení nové služby pro oblast Brna.

Následně pak byla v roce 2018 vytvořena facebooková skupina, která aktuálně sdružuje 25 právníků pracujících v různých organizacích v Jihomoravském kraji, včetně zástupce Kanceláře veřejného ochránce práv. Skupina se pravidelně setkává jednou za dva měsíce. Setkání se uskutečňují v sídlech organizací, jejichž členy platforma sdružuje, a setkání pokaždé „hostí“ jiný člen. V době nouzového stavu probíhají setkání online.

V rámci skupiny mají členové možnost vzájemně konzultovat právní aspekty svých případů a sdílet zkušenosti a postupy v jednotlivých situacích, které klienti organizací řeší. Každý účastník skupiny má možnost připravit si své zajímavé kauzy, poznatky, případně má možnost pokládat dotazy a navrhopvat témata, která by chtěl řešit.

Častým tématem, které platforma řeší, jsou problémy související s náhradní rodinnou péčí, dědictvím a problémy související s předlužením klientů.

Spolupráce členů platformy vede ke zvýšení kvality poskytovaných služeb, snížení náporu na organizace, které poradenství poskytují, a identifikaci systémových problémů, s nimiž se jednotliví právníci setkávají.

Příklady situací diskutovaných na platformě:

- Podpora a pomoc klientovi v oblasti dluhového poradenství, v procesu insolvenčního řízení: Soud chtěl zrušit oddlužení pro nepoctivý záměr, protože nepřiznal insolvenčnímu správci příjem z pojišťovny – bolestné.
- Nezákonné vystěhování nájemníka z důvodu údajného nepořádku v bytě. Majitel bytu bez upozornění či komunikace s klientem vyměnil u bytu zámky, nájemníkovi pouze předal jeho věci a majetek v igelitových pytlích.
- Hrozba nezákonného vystěhování nájemníka, který nijak neporušoval nájemní smlouvu, ale majitel byt potřeboval pro jiný účel. Majitel odstranil dveře do bytu, majetek nájemníka uložil do skladu, který po nájemníkovi požadoval platbu za skladné. Velká část majetku nájemníka byla zničena.

- Členové skupiny se také shodují na tom, že často řeší diskriminaci Romů v oblasti bydlení, jedná se o případy, kdy je majitelé bytů odmítají jen na základě příjmení.

Zhodnocení přínosů platformy

Barbora Karásková, sociální pracovnice a právnička projektu *Dluhové poradenství* romského střediska DROM, uvádí: „Účast na platformě a ve facebookové skupině hodnotím jako velmi přínosnou a užitečnou. Platforma umožňuje setkávání odborníků, kteří se v dluhovém poradenství pohybují i několik let. Určitě je to také dobrý nástroj, jak řešit složitější klientské kauzy a poradit se. Člověk má možnost a prostor sdílet, co se v klientské práci podařilo. Hodnotím platformu velmi pozitivně.“

Trojstranná spolupráce

Spolupráce sociálních pracovníků nestátních neziskových organizací (NNO) a dluhových poradců, komplexní aktivity pro snížení sociálního vyloučení.

Poskytovatel: THEIA – krizové centrum, o. p. s.

Lokalita: České Budějovice, Jindřichův Hradec, Český Krumlov, Písek, Strakonice

Nezisková organizace Theia byla založena v roce 2009 jako občanské sdružení. Ve stejné době byla v Českých Budějovicích otevřena ambulantní poradna krizové pomoci, která postupně rozšířila své služby do současné podoby a nyní provozuje dluhovou poradnu, krizovou pomoc, pomoc obětem trestných činů, primární prevenci a vzdělávání.

Dobrou praxí organizace Theia je spolupráce s ostatními poskytovateli sociálních služeb prostřednictvím trojstranné spolupráce při řešení sociální situace předlužených osob jako součásti komplexní sociální práce. Tato dobrá praxe se dá aplikovat i na další oblasti širší sociální práce, všude tam, kde sociální pracovník deleguje klienta do specializovaných služeb, jako např. v oblasti zaměstnanosti, bydlení atd.

Trojstranná spolupráce by nebyla možná bez vzájemné důvěry všech zúčastněných, tedy obou spolupracujících organizací (Theia, ostatní organizace) a klienta. Stejně jako mezi lidmi se vztah důvěry i mezi oběma organizacemi budoval postupně. Organizace Theia se od začátku své působnosti snažila o spolupráci s ostatními institucemi a organizacemi. Působením v pracovních skupinách, organizováním konferencí, dluhových platforem, sdílením vlastních zkušeností, nabízením spolupráce a následnou společnou prací s klienty si postupně vybudovala důvěru ostatních aktérů. Ředitelka organizace zmiňuje, že soustavné rozvíjení spolupráce a budování vzájemné důvěry bylo a je klíčové pro možnou trojstrannou spolupráci.

Sociální práce je založena na vzájemné spolupráci klienta a sociálního pracovníka. Často má klient, řešící svou situaci, více sociálních pracovníků – terénního sociálního pracovníka, v případě, který zahrnuje děti, může být do řešení zapojen i pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí, jindy pracovník adiktologických služeb. V Theii si všimli, že velká část jejich klientů je zatížená dluhy, které chtějí anebo by přinejmenším měli řešit. Takového klienta služby běžně odkazují na odborné sociální poradenství – dluhové poradenství. V dluhové poradně pak sociální pracovník – dluhový poradce – znovu navazuje s klientem vztah, znovu probíhá sběr anamnestických dat, která nový poskytovatel služby nemá, klient znovu a znovu vypráví svůj příběh. Vzájemná spolupráce se pak v této přípravné fázi zbytečně prodlužuje o úkony, které již proběhly v předchozí sociální službě. Theia proto přišla s myšlenkou trojstranné spolupráce zúčastněných subjektů, která předejde „postrkování“ klienta mezi službami a nahradí jej koordinovanou spoluprací

klienta s oběma organizacemi. Na schůzku do dluhové poradny tak přichází nejenom klient, ale i sociální pracovník delegující organizace.

Výhodami této praxe je kontinuita sociální práce – prvotní anamnestická data sebere a zpracuje delegující organizace, kterou klient kontaktuje jako první. Návazná odborná anamnéza již probíhá v rámci navázaného vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem – návštěva v neznámém prostředí dluhové poradny probíhá s někým známým.

Organizace umožňuje klientům rozhodnout se, jestli využijí trojstrannou spolupráci, nebo jestli chtějí do dluhové poradny docházet sami – až 85–90 % klientů se rozhodne pro trojstrannou spolupráci. Dluhové poradenství je prostřednictvím Theyy v Českém Krumlově poskytováno v prostorách městského úřadu 2 × měsíčně, avšak kontakt je daleko intenzivnější skrze telefonickou a e-mailovou komunikaci.

Jedním z klíčových principů činností Theyy je přístup zaměřený na klienta. Východiskem je tak sám klient, který si má porozumět, krok po kroku se v doprovodu služby naučí řešit své problémy a zároveň posílí i své kompetence řešit problémy v budoucnosti.

Tento způsob spolupráce se také odvíjí od přístupu k dluhovému poradenství jako součásti komplexní sociální práce: Neřeší problém předlužení izolovaně od ostatních obtíží (zadlužení je často sekundárním problémem), ale soustředí se na celkovou situaci klienta, a tím přispívá k celistvému pohledu na překážky, kterým klient čelí, i jejich komplexnímu řešení – v případě dluhů jde často o otázku bydlení, zaměstnání, mezilidských vztahů, způsobu trávení volného času a další. Komplexní přístup přispívá nejen k řešení, ale i k předcházení opětovnému zhoršení kvality života klienta.

Velmi dobrou praxí organizace Theia je i pořádání setkání místních dluhových platforem, kde se 2× ročně setkávají místní aktéři dluhové problematiky. Setkání se pravidelně účastní spolupracující organizace, poskytovatelé dluhového poradenství v rámci odborného sociálního poradenství a další instituce (zástupci Krajského úřadu Jihočeského kraje, Krajského soudu v Českých Budějovicích, zástupce insolvenčních správců a další).

Cílem setkávání dluhové platformy je posilování kvality a efektivity dluhového poradenství. Jde o prostor pro vzdělávání (např. workshopy – zastavování exekucí, insolvenční návrhy, sloučení exekucí atd.), sdílení zkušeností, dobrých praxí, aktuálních témat a dalšího z oblasti dluhové problematiky. Jedním z aktuálních témat, kterým se platforma věnovala v roce 2020, byla *novela insolvenčního zákona*: K jednání se připojil mj. i místopředseda Krajského soudu v Českých Budějovicích, který novelu detailně představil a zodpověděl i otázky přítomných dluhových poradců.

Mobilní dluhový poradce

Poskytovatel: Člověk v tísni, o. p. s.

Lokalita: Valašsko, Mladoboleslavsko, Pečky

Mobilní dluhový poradce usiluje o zvýšení dostupnosti bezplatného dluhového a insolvenčního poradenství, a tím snížení počtu předlužených osob, a to zejména v místech a regionech, kde je kapacita bezplatného dluhového poradenství nedostatečná vzhledem k počtu osob v předlužení, resp. poptávce po dluhovém poradenství ze strany těchto osob, případně je tam bezplatné dluhové poradenství zcela nedostupné.

Podstatou dobré praxe je především rozšiřování kvalitního dluhového poradenství zaměřeného na pomoc osobám s nízkými kompetencemi, a tím i sníženou schopností vlastní situaci řešit, do lokalit, kde je identifikována potřeba takového poradenství. Unikátní je na ní především spojení rychlosti a flexibility, s níž je možné reagovat na zjištěnou potřebnost, a šíře a kvality samotného poradenství. Poradenství je bezplatné a i jinak v maximální míře bezbariérové.

Výhodou této dobré praxe je, že realizace není závislá na vytvoření zázemí v místě, a tak rozjezd služby v určité lokalitě může být rychlý. Díky charakteru poradenství (nevázané na jedno místo) je možné podpořit obyvatele menších obcí (často ve spolupráci s místní samosprávou), a to zejména zájemce, kteří nejsou schopni dojet za poradenstvím do kamenné poradny. Služba je totiž dle potřeby poskytována v místě bydliště dlužníka nebo v prostorách zapůjčených obcí/úřady, případně jinou nestátní neziskovou organizací (dále jen NNO) v místě.

Mobilní dluhový poradce může v rámci organizace Člověk v tísni, o. p. s., využívat zkušený tým dluhových poradců této organizace. Ti nové mobilní dluhové poradce zaškolují a metodicky vedou. Systém zaškolování nových poradců sestává ze samostudia výukových materiálů (videí, písemných dokumentů – metodik a vzorů), dále z pravidelných individuálních konzultací s nadřízeným (metodikem/koordinátorem), který poskytuje zpětnou vazbu a dovysvětlení k jednotlivým oblastem dluhového poradenství, a náslechů konzultací u zkušených kolegů (v době opatření proti šíření viru SARS-CoV-2 a u mobilních dluhových poradců mimo systém poboček probíhají náslechy vzdálenou formou – účastí nového kolegy prostřednictvím připojení přes Microsoft Teams). K dispozici je novým poradcům také sdílená mailová skupina a pravidelné porady celého týmu, které probíhají 1x za dva měsíce. V rámci zaškolování absoluuje nový poradce také sérii jednotných vzdělávání v základech dluhového poradenství (vedených interními lektory) a dvě školení zakončená testem (zastavování protiprávních exekucí a insolvenční řízení – podávání návrhů na oddlužení).

Mobilní dluhový poradci jsou do jednotlivých regionů vysíláni postupně tak, jak jsou realizována výběrová řízení, a konkrétní pracovníci procházejí zavedeným systémem zaškolení v rámci organizace Člověk v tísni, o. p. s.

V první fázi byla na základě dotazů z celorepublikové poradenské linky vytipována místa bez pokrytí dluhovým poradenstvím. Další místa určil Člověk v tísni na základě poptávky konkrétních obcí. Ke konci roku 2020 působilo na různých místech 9 mobilních dluhových poradců (např. na Valašsku, Mladoboleslavsku a v Pečkách a okolí). Poradenství se postupně v r. 2020 rozšířilo i do širšího okolí několika zavedených poboček Člověka v tísni, konkrétně se jedná o Českolipsko, Děčín, Litoměřicko, Rakovnicko, Mariánské Lázně, Chebsko a další.

Do budoucna plánuje Člověk v tísni rozšiřovat mobilní dluhové poradenství do míst, která jsou vytipována na základě zjištěné potřeby (http://mapaexekuci.cz/, https://statistiky.ekcr.info/), poptávky místních samospráv a po konzultaci s Odborem pro sociální začleňování na Ministerstvu pro místní rozvoj (MMR). Dále jsou místa pro umístění poradce konzultována s konkrétními NNO poskytujícími sociální služby zejména specifickým cílovým skupinám (osobám s různými typy handicapů, dále pak sociálně aktivizační služby (SAS) rodinám s dětmi apod.), které samy nejsou schopny odborné dluhové poradenství z důvodu zaměření nebo kapacity poskytovat, ale mají o tuto pomoc pro své klienty zájem.

Mobilní dluhový poradci po příchodu do místa nejprve svou činnost představují v obcích a v rámci služeb či nevládních organizací, které v místě působí, a domlouvají případnou spolupráci v podobě poskytnutí konzultačního místa (např. na obecním úřadě), propagaci poradenství (skrze lokální média) a potřebný rozsah poradenství. Díky charakteru mobilního dluhového poradenství je možné nabízet přímou podporu i v menších obcích (odpadá nutnost zřídit stabilní konzultační místo, není nutné nabízet pravidelné úřední hodiny), a to jak v bydlišti dlužníka, tak v sídle jiné organizace nebo přímo v obci, dojde-li k dohodě o zapůjčení prostor.

Cílem poradenství není konkurovat stávajícím zavedeným službám, ale rozšířit nabídku o flexibilní formu pomoci zadluženým osobám, které jsou díky své obtížné sociální situaci odkázány na bezplatnou pomoc a díky sníženým kompetencím nejsou schopny využít např. sepis a podání návrhu na oddlužení ze strany advokátů a insolvenčních správců. Konečným cílem by mělo být nalezení specifického modelu působení v každé lokalitě a financování mobilního dluhového poradce, který bude v lokalitě plně k dispozici a zároveň bude navázán na široký tým kvalitních dluhových poradců organizace Člověk v tísni, o. p. s. Bude tak moci čerpat z propracovaného systému vzdělávání (při nástupu i průběžně) a sdíleného know-how.

Po prvotním pilotním ověření, kdy mobilní dluhový poradce působil přibližně rok pouze na Valašsku, došlo v roce 2020 k rozšíření služby na Mladoboleslavsko, do Peček a následně pak do širšího okolí ústecké, plzeňské a liberecké pobočky Člověka v tísni. Na jaře 2021 došlo k rozšíření mobilního dluhového poradenství do dalších lokalit. Konkrétně se jedná o Náchod, Semily, Broumov, Trutnov, Žďár nad Sázavou, Jihlavu, v Jihočeském kraji pak České Budějovice, Tábor. V plánu je poskytovat službu na Břeclavsku.

V současné době mobilní dluhový poradci fungují v různých modelech dle lokality. Např. v Pečkách se obec chystá realizovat evropský projekt na dluhové poradenství s Člověkem v tísní coby partnerem projektu. Podpora obce byla již od počátku nadstandardní, obec pomohla se vstupem poradce do lokality formou propagace (letáky natištěné obcí byly distribuovány všem obyvatelům do domovních schránek, obec poskytla bezplatné prostory). Dá se tak říci, že kromě zvýšení dostupnosti dluhového poradenství pomáhá projekt rovněž aktivizovat místní samosprávy a podporovat jejich aktivní zapojení do řešení problému.

Vznik a rozšíření tzv. mobilních dluhových poradců do míst, kde není bezplatné dluhové a insolvenční poradenství poskytováno vůbec nebo v dostatečném rozsahu, tedy zvýšení dostupnosti této služby, umožňuje řešit problém předlužení komplexní formou, s větší mírou úspěšnosti většímu množství předlužených osob. V území se tak zvýší počet osob, které budou mít možnost svou situaci řešit, a současně se sníží počet osob, jimž je insolvenční návrh zpracován za úplatu a zároveň bez dostatečné analýzy situace a dostatečné informovanosti o procesu oddlužení. Díky tomu, že mobilní dluhový poradce je schopen pracovat i s osobami méně kompetentními, zároveň poskytuje poradenství zaměřené nejen na oddlužení, ale i na zastavování protiprávních exekucí a celkovou sanaci situace předlužených osob. Bezplatné poradenství zajišťuje pomoc i lidem, kteří by jinak svou situaci nijak nemohli řešit, protože by z důvodu nedostatečných kompetencí nebo nízkých příjmů a celkově nestabilní situace nedosáhli na služby subjektů sepisujících a podávajících insolvenční návrhy dle zákona za úplatu.

Protidluhový koordinátor města

Podpora sociálního začleňování obyvatel Chomutova pro oblast sociálního bydlení, dluhové problematiky a podpory ohrožených rodin.

Poskytovatel: Statutární město Chomutov

Lokalita: Chomutov

Cílem této dobré praxe je prevence a zmírnění předluženosti, resp. zadluženosti občanů statutárního města Chomutova (ohrožených sociálním vyloučením nebo již sociálně vyloučených) zavedením nových přístupů města k předluženým občanům. Na realizaci tohoto cíle se podílejí terénní sociální pracovníci odboru sociálních věcí a speciálně vytvořená pozice „protidluhového koordinátora“, která nově vznikla díky realizaci projektu financovaného z prostředků Operačního programu Zaměstnanost (OPZ) ve spolupráci s Odborem (Agenturou) pro sociální začleňování (dále jen ASZ) v rámci Koordinovaného přístupu k sociálně vyloučeným lokalitám od 1. 7. 2019.

Protidluhový koordinátor zavádí a vede setkávání dluhové platformy a vytváří Koncepti protidluhové politiky města. Vytvoření této pracovní pozice jako zaměstnance odboru sociálních věcí je v rámci ČR unikátní. Statutární město Chomutov se tak po dohodě s ASZ stalo inovátorem a průkopníkem v implementaci nových přístupů v oblasti předluženosti obyvatel města.

Protidluhový koordinátor se agendě zadlužených věnuje na půl úvazku. Na druhou polovinu úvazku je zaměstnán jako sociální pracovník odboru sociálních věcí města, což mu umožňuje poskytovat dlužníkům i přímou podporu. Potenciálním zájemcům o oddlužení poskytuje základní poradenství a dále je odkazuje na odborné dluhové poradenství, které, včetně bezplatného podání insolvenčního návrhu, zajišťuje „Sociální poradna – Sociální služby Chomutov, p. o.“. Zkušenosti z terénu umožňují protidluhovému koordinátorovi vhodně nastavit procesy a pravidla, které přenáší do tvorby a pilotáže Koncepte protidluhové politiky města.

Ke „Koncepti“ protidluhová koordinátorka Eva Winklerová uvádí: „Snažili jsme se vytvořit koncepci, která nebude pouze formálním dokumentem, ale životaschopným materiálem, jímž budou řešeny jednotlivé problémy předlužených občanů našeho města. V rámci koncepte jsou stanoveny dvě priority: Tvorba komplexního modelu práce s dlužníky a právní principy. „Model práce s dlužníky“ se zaměřuje na zmírňování dopadů zadluženosti/předluženosti

– výzkum, vznik a setkávání protidluhové platformy, doplněné přednáškovou činností pro obyvatele města. „Právní principy“ cílí na úpravu pravidel pro promíjení poplatků a úroků z prodlení. U nájemních bytů existuje možnost využít prominutí úroků jako motivační nástroj pro zaplacení dlužné částky.“

Kromě sociální práce v terénu je protidluhový koordinátor spojkou při jednání mezi dlužníkem a odbory města – asistuje např. při sjednávání splátkových kalendářů vůči městu, ale i ostatním věřitelům či exekutorům, zajišťuje také organizaci

osvětově-preventivních přednášek. Motivací dlužníků k účasti na preventivních přednáškách je zohlednění účasti na této aktivitě při registraci o sociálním bydlení. Zároveň vytvoří a komunikuje s vedením města „Koncepti protidluhové politiky“, svolává a moderuje setkání protidluhových platforem a rozvíjí podpůrnou síť aktérů zabývajících se podporou předlužených obyvatel města.

Unikátní pracovní pozice „protidluhového koordinátora“ v sobě spojuje příležitost poskytovat poradenství předluženým občanům města a nastavit potřebná opatření k řešení předluženosti občanů na úrovni samosprávy. Protidluhový koordinátor navrhuje, vytváří a následně pilotuje, ve spolupráci se sociálními pracovníky odboru sociálních věcí, Koncepti protidluhové politiky města. Protidluhový koordinátor vytvořil „Koncepti protidluhové politiky města pro roky 2020–2024“, kterou zastupitelstvo schválilo v květnu 2020 a jejíž pilotáž probíhá do konce roku 2021. Z poznatků získaných z pilotáže „Koncepte“ dojde k úpravě pravidel pro odpouštění penále, popř. (části) dluhu občanům města. Současně zavedl protidluhový koordinátor každé tři měsíce setkávání tzv. dluhové platformy, která je úzce napojena na členy komunitního plánování. Platforma má za cíl nejen otevřít téma předluženosti občanů na území města, ale poskytuje také prostor pro sdílení zkušeností a zacílení prevence a řešení předluženosti u konkrétních cílových skupin – rodina/děti, senioři, osoby se zdravotním postižením. Prevence a zmírnění předluženosti občanů města Chomutova je jednou z aktivit doplňujících komplexní přístup k sociálnímu bydlení a zvyšování rodičovských kompetencí.

Statutární město Chomutov je rovněž zřizovatelem „Sociální poradny“, která je registrovanou sociální službou odborného sociálního poradenství. Jednou z široké škály nabízených služeb je i dluhové poradenství a podání insolvenčního návrhu (které je v rámci akreditovaných osob pro podávání insolvenčních návrhů zdarma). Na tuto poradnu odkazují předlužené občany pro řešení jejich situace terénní sociální pracovníci odboru sociálních věcí (tedy i protidluhový koordinátor).

Tento inovativní přístup samosprávy je přenositelný v rámci celé České republiky. Záměrem zřízení této speciální pozice protidluhového koordinátora je navázání úzké spolupráce mezi zainteresovanými odbory města. Jejím primárním cílem je snížit bariéry a zmírnit překážky k hrazení pohledávek vůči městu a zprostředkovat občanům komplexní řešení předluženosti prostřednictvím zmíněné Sociální poradny. Protidluhový koordinátor organizuje také osvětově-preventivní přednášky k dluhové problematice, a to na městských ubytovnách a v prostorách různých sociálních služeb pro jejich uživatele.

Součástí osvětové kampaně je leporelo, které poskytuje předluženým občanům návod, jak se chovat v konkrétních situacích. Leporelo využívá protidluhový koordinátor i pracovníci Sociální poradny a dalších služeb při přednáškách a při práci v terénu, zejména jako pomůcku pro otevření tématu u cílové skupiny.

Díky tomu, že je protidluhový koordinátor součástí týmu sociálních terénních

pracovníků, má možnost úzké spolupráce s občany zapojenými do sociálního bydlení a k podpoře zvyšování rodičovských kompetencí. Do nich spadají např. takové kompetence jako hospodaření s penězi, vedení a dodržování měsíčního rozpočtu, nácvik nebo asistence/doprovod sociálního terénního pracovníka při řešení konkrétního kroku v rámci dluhové situace. Takto nastavená spolupráce poskytuje nízkoprahový přístup pro řešení předluženosti nezvýhodněným občanům Chomutova.

Obdobně jako u ostatních projektů ale zůstává otázkou dlouhodobá udržitelnost pozice protidluhového koordinátora po ukončení projektu. Její další zachování je tedy závislé na financování této pozice z rozpočtu města.



Citované zdroje

ČSÚ. (2018). *Tisková zpráva: Příjmová chudoba ohrožuje 9,1 % Čechů.*

Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/prijmova-chudoba-ohrozuje-91-cechu>

Mapa exekucí. (2020). Dostupné z: <http://mapaexekuci.cz/>

Seznam zkratk

- ASZ** Odbor (Agentura) pro sociální začleňování
Eurostat Statistický úřad Evropské unie
NNO Nestátní nezisková organizace
o. p. s. Obecně prospěšná společnost
OPZ Operační program Zaměstnanost
p. o. Příspěvková organizace
SAS Sociálně aktivizační služby
SVL Sociálně vyloučená lokalita



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Publikaci vydal Odbor pro sociální začleňování (Agentura), MMR ČR
v rámci projektu Systémové zajištění sociálního začleňování
registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_030/0000605.



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR



Agentura
pro sociální začleňování