



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

 Charita
Moravská Třebová

Metodika pro práci se zadluženým klientem a závěrečná evaluační zpráva projektu Řešíme dluhy v Moravské Třebové



Tento dokument vznikl za finanční podpory Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost v rámci projektu Řešíme dluhy v Moravské Třebové, reg. č. CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_052/0016200.



Obsah

1. Úvod	3
2. Analytická část – Analýza stávajícího stavu, analýza věřitelů v lokalitě	4
2.1. <i>Analýza věřitelů v lokalitě</i>	<i>4</i>
3. Pracovní postupy	6
3.1. <i>Pracovní postup pro spolupracující organizace</i>	<i>6</i>
3.1.1. Příloha: Sociální práce na Odboru sociálních věcí a zdravotnictví (vnitřní předpis Městského úřadu Moravská Třebová)	10
3.2. <i>Pracovní postup Občanské poradny pro oblast dluhů</i>	<i>13</i>
3.2.1. Postup před zahájením exekuce a v exekuci	13
3.2.2. Postup pro oddlužení	22
3.2.3. Informační zdroje	28
3.2.4. Přílohy – schéma průběhu exekuce a nejčastěji užívané vzory	29
4. Monitoring	41
5. Závěrečná evaluační zpráva	48
5.1. <i>Identifikace projektu</i>	<i>48</i>
5.2. <i>Cíl evaluace</i>	<i>48</i>
5.3. <i>Předmět evaluace</i>	<i>48</i>
5.4. <i>Cílová skupina</i>	<i>49</i>
5.5. <i>Zhodnocení a výsledky projektu za celou dobu jeho realizace</i>	<i>50</i>
5.5.1. Zvýšení počtu pracovníků Občanské poradny a rozšíření poradny o terénní formu (KA1)	50
5.5.2. Skupinové workshopy (KA2)	53
5.5.3. Informování cílové skupiny o dluhové problematice (KA3)	57
5.5.4. Tvorba a pilotní ověření Metodiky pro práci se zadluženým klientem (KA4)	59
5.6. <i>Indikátory</i>	<i>64</i>
5.7. <i>Závěr – shrnutí</i>	<i>64</i>
5.8. <i>Přílohy evaluační zprávy</i>	<i>65</i>



1. Úvod

Metodika práce se zadluženým klientem vznikala průběžně za dobu trvání projektu Řešíme dluhy v Moravské Třebové, a to v období od 1.7.2020 do 30.9.2022.

Metodika předkládá praktické zkušenosti pracovníků Občanské poradny (sociální služby odborné sociální poradenství) v oblasti práce se zadluženým klientem.

Zadluženost je častou příčinou nepříznivé životní situace klienta a jeho nejbližších.

Zadlužení lidé se často potýkají s problémy na trhu práce, sociální izolací, ohrožením základních životních potřeb.

Občanskou poradnu Charity Moravská Třebová většinou navštěvují lidé, kteří se dostali do dluhové pasti a neví, jak z ní ven.

Právě s ohledem na tuto nepříznivou sociální situaci klientů Občanské poradny vznikla metodika práce se zadluženým klientem. Tato metodika nabízí pracovníkům možnosti a nástroje sociální práce a upravuje spolupráci napříč organizacemi v dluhové oblasti.

V rámci projektu proběhla čtyři setkání s různými spolupracujícími organizacemi.

Právě na základě těchto setkání, společných diskuzí a zjištěných informací byly definovány konkrétní postupy a metody sociální práce jednotlivých organizací. Tyto postupy jsou součástí metodiky pro práci se zadluženým klientem. Vzešly také konkrétní návrhy pro postup včasného zachytu zadluženého klienta.

Tato metodika je členěna na několik kapitol:

- 1) Analytická část popisuje současný stav a obsahuje analýzu věřitelů v lokalitě.
- 2) Na analytickou část navazuje **stěžejní část metodiky – pracovní postup pro spolupracující organizace a pracovní postup Občanské poradny pro oblast dluhů.**
- 3) Následuje kapitola o sledování změn ve vnitřních předpisech Občanské poradny v průběhu projektu.
- 4) Poslední kapitolou je závěrečná evaluační zpráva, která obsahuje vyhodnocení celého projektu Řešíme dluhy v Moravské Třebové.

K pracovním postupům a závěrečné evaluační zprávě jsou přiloženy relevantní přílohy.

Realizační tým chce tímto poděkovat všem, kteří se svou aktivitou podíleli na této metodice i na celém projektu.

Realizační tým chce tímto poděkovat všem, kteří se svou aktivitou podíleli na této metodice i na celém projektu. Především pak klientům za projevenou důvěru a ochotu svěřit se pracovníkům se svojí obtížnou situací. Také studentům a učitelům středních škol, kteří se podíleli na úspěšné realizaci skupinových workshopů. V neposlední řadě pak patří poděkování všem zástupcům spolupracujících organizací, kteří se podíleli na tvorbě této metodiky.

Metodika je zpracována podle faktického a právního stavu k 30. září 2022.



2. Analytická část – Analýza stávajícího stavu, analýza věřitelů v lokalitě

Předluženost obyvatel je závažným problémem Moravské Třebové. Oblast dluhů byla opakovaně projednávána na pracovních skupinách při tvorbě Strategického plánu sociálního začleňování v Moravské Třebové. Oblasti dluhů se věnuje první strategický cíl a v jeho rámci tři specifické dílčí cíle (1.1, 1.2 a 1.3).

Pro sociálně vyloučené osoby nebo osoby, které jsou sociálním vyloučením ohroženy, je předluženost zásadním problémem. Výrazně jim znesnadňuje návrat na trh práce i začlenění do společnosti. Předlužení bývá příčinou sociální exkluze, práce v šedé ekonomice, problémů s bydlením, vede k sociálním a zdravotním obtížím a může ohrozit základní potřeby celé rodiny, včetně dětí.

Dle Mapy exekucí (www.mapaexekuci.cz) žilo k 31. 12. 2021 v Moravské Třebové 713 osob nacházejících se v exekuci, což je při počtu 8 379 osob starších 15 let žijících na území města 11,09 % z tohoto počtu. Ve srovnání s celorepublikovým průměrem 8,51 % je patrné, že pro obyvatele Moravské Třebové představuje předluženost vážný problém, a to zejména pro osoby, které jsou sociálně vyloučené.

Mapa uvádí, že **počet exekucí v Moravské Třebové je 4 551**. Je tedy patrné, že obyvatelé jsou většinou zatíženi více exekucemi najednou (**průměr 6,4 exekuce na jednu osobu v exekuci**).

Je podstatné, že Mapa exekucí obsahuje pouze údaje o soudních exekucích, neobsahuje jiné druhy výkonu rozhodnutí (daňové exekuce, soudní výkon rozhodnutí). **Skutečné údaje o počtu lidí v exekuci tak budou ještě vyšší.**

Z Mapy bankrotů (<http://mapabankrotu.cz/>) pak vyplývá, že v roce 2021 bylo v Moravské Třebové 157 osob v procesu osobního bankrotu (oddlužení). Porovnáním s počtem osob v exekuci (k 31. 12. 2021) pak zjistíme, že poměr počtu osob v oddlužení a exekuci je 22 %. **Řádově tedy mohou ještě stovky lidí vyřešit svoji úpadekovou situaci oddlužením.**

Závěr realizace projektu byl ovlivněn úpadekem společnosti Plastic Parts & Technology s.r.o., která byla významným zaměstnavatelem na území Moravské Třebové. Společnost sama na sebe podala insolvenční návrh a dne 16. září 2022 byl na majetek společnosti prohlášen konkurs. Zaměstnanci se kvůli dlužným mzdám a neschopnosti splácet své závazky začali na poradnu obracet již v srpnu 2022.

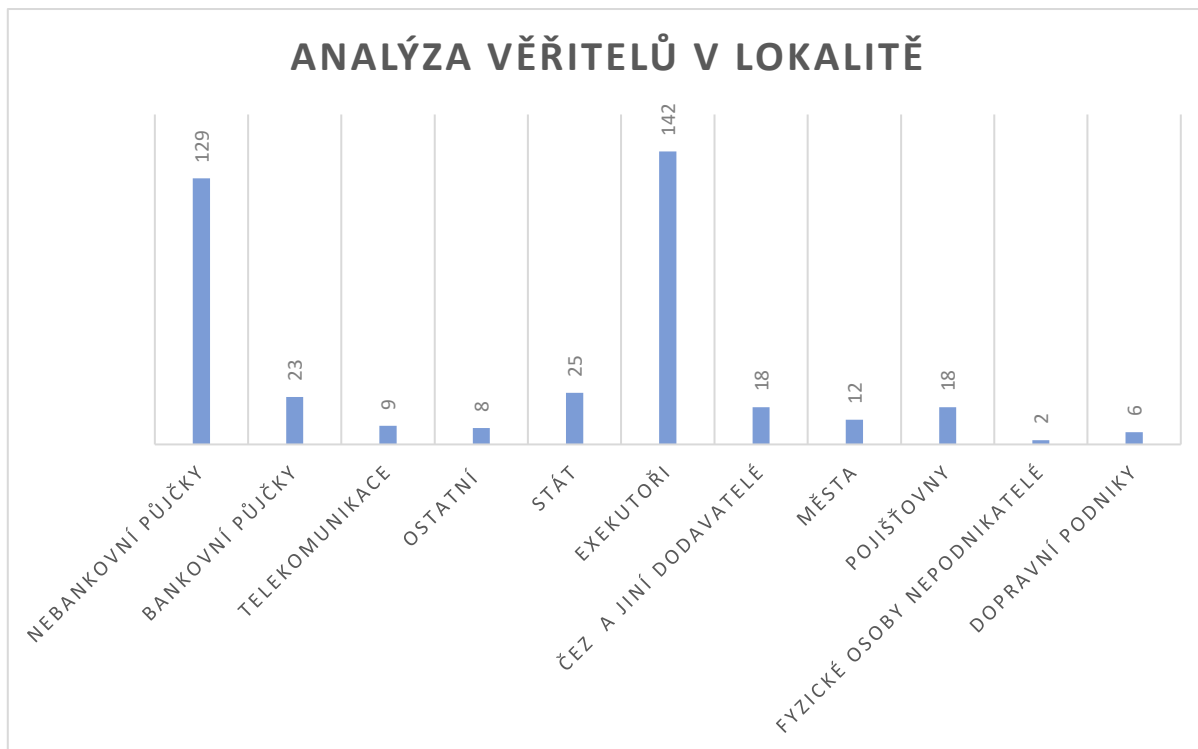
2.1. Analýza věřitelů v lokalitě

Pracovníci provedli analýzu věřitelů v lokalitě následujícím způsobem. U 36 klientů, které poradna v rámci projektu (klíčové aktivity 1) doprovázela procesem oddlužení, provedla kompletní analýzu přihlášených pohledávek do oddlužení z pohledu typů věřitelů. Jednalo se o klienty, kteří dosáhli na povolení oddlužení od roku 2016 do roku 2022.



Typologii věřitelů pracovníci stanovili podle nejčastějších typů věřitelů (viz graf níže).

Graf č. 1: Analýza věřitelů v lokalitě (vlastní zpracování)



Typem věřitelů s nejvyšším počtem pohledávek jsou (soudní) exekutoři, přičemž přihlášenou pohledávkou je náhrada nákladů za exekuční činnost. Takových pohledávek bylo přihlášených 142 u 30 klientů (6 klientů dosáhlo povolení oddlužení v době, kdy ještě neměly na svůj majetek nařízenou soudní exekuci). To činí průměrný počet 4,7 exekucí u jednoho doprovázeného klienta v oddlužení, který byl v době povolení oddlužení v exekuci. Průměrný počet exekucí v Moravské Třebové přitom činí 6,4 exekuce na jednu osobu.

Tato skutečnost ukazuje na to, že lidé s nejvyšším počtem exekucí mají menší ochotu řešit své exekuce oddlužením. Zpravidla zůstávají v tzv. šedé ekonomice. Podle zkušeností našich pracovníků si lidé s mnohočetnými exekucemi často myslí, že jim soud oddlužení nepovolí, pokud nebudou schopni doložit, že uhradí alespoň 30 % dluhů. Jinými slovy povinní s vícečetnými exekucemi často neví, že došlo ke zmírnění podmínek pro vstup do oddlužení.

Druhým nejčastějším typem věřitele jsou nebankovní poskytovatelé půjček. Na tyto připadá 129 pohledávek. Taková skutečnost není překvapením, neboť klienti často nedostatek peněz řeší právě nebankovními půjčkami. Někteří poskytovatelé nebankovních půjček doposud nedostatečně provádí posuzování úvěruschopnosti zájemců o půjčku. S tímto druhem půjček jsou spojeny zejména u některých věřitelů (srov. Index odpovědného



úvěrování¹⁾ vysoká rizika, ať již jde o vysoké náklady na poskytnutí půjčky, vysoké úroky či smluvní pokuty.

Třetím typem věřitele v pořadí je stát, kam řadíme zdravotní pojišťovny, Českou/okresní správu sociální zabezpečení, Českou televizi, soudy (typicky náklady trestního řízení) a další instituce (organizační složky státu). Pohledávky státu představovaly 25 pohledávek u našich klientů, které jsme provázeli procesem oddlužení.

Banky byly čtvrtým nejčastějším věřitelem. Pohledávky bank však představují pouze pětinu pohledávek nebankovních společností. Pohledávky bank mají ve větší míře ti klienti, kteří se rozhodli řešit svůj (hrozící) úpadek ještě předtím, než věřitelé začali s exekucí svých pohledávek. Pracovníci považují za dobrou praxi bankovních poradců, že včas odkazují své klienty na občanskou poradnu, aby své dluhy řešili.

U dalších typů věřitelů nejde zpravidla o věřitele, jejichž pohledávky by samy o sobě vedly k předlužení dlužníků.

Ve správním obvodu města Moravská Třebová jako obce tzv. třetího typu jsou pouze dvě města. Moravská Třebová a Jevíčko. **Město Jevíčko nevede vůči svým obyvatelům žádné soudní exekuce a město Moravská Třebová pouze výjimečně (např. dluhy na nájemném).** Takový přístup obou měst lze považovat za dobrou praxi, jelikož to znamená, že v souladu s doporučeními expertů nevyužívají soudní exekuce tam, kde mohou dluhy vymáhat samostatně např. prostřednictvím daňové exekuce.

3. Pracovní postupy

3.1. Pracovní postup pro spolupracující organizace

Postup včasného záchytu zadluženého klienta a další mechanismy práce s předluženými lidmi (postup jiných služeb/organizací než Občanské poradny).

Nástroje ke včasnému záchytu zadluženého klienta:

- Informace/letáky všude, kde lze předpokládat výskyt lidí z cílové skupiny, např.
 - o sociální odbor (zásadní),
 - o kontaktní místo Úřadu práce,
 - o lékaři,
 - o všechny obce v území... (distribuční místa),
 - o pravidelná účast na veřejných akcích a rozdávání propagačních materiálů (např. Slamák),
- včetně informační brožury DLUHY: Cesta k vyšší informovanosti (náklad 1.000 Kč),

¹ Index odpovědného úvěrování pravidelně vydává organizace Člověk v tísni. Aktuální index z června 2022 je dostupný zde: <https://www.clovekvtisni.cz/pozor-na-prvni-pujcky-zdarma-9126gp>



- pravidelné informace o aktualitách (např. milostivé léto, zastavování bezvýsledných exekucí, vysoké zálohy na energie po ukončení činnosti stávajícího dodavatele...),
- pravidelné přispívání do místních periodik na téma dluhů (osvěta, změny v legislativě – odkaz na OP – psát v pravidelných intervalech zpravidla 1x za 3 měsíce) a mobilního rozhlasu města Moravská Třebová,
- Univerzita třetího věku – informování účastníků, kteří mohou šířit informace lidem ve svém okolí.

Mechanismy práce pro odborníky z jiných organizací (nejen těch, které poskytují sociální služby).

Z jednání spolupracujících organizací vyplynulo, že většina pracovníků jiných služeb (organizací) než dluhových poraden raději nepracuje s tématem dluhů. Důvodem je složitost problematiky. Spolupracující organizace však často pracují s tématem financí obecně (např. tvorba rozpočtu).

Pokud organizace částečně pracují s dluhovou problematikou, využívají zpravidla následující postupy:

- **Splátkový kalendář** – vysvětlení klientovi, jak se postupuje, jaký má význam splátkový kalendář v předsoudní fázi, **splátkové kalendáře v rámci soudního řízení a exekučního řízení představují složitou problematiku, kterou řeší jen OP**
- **Sestavení rodinného rozpočtu.**
- **Spolupracující organizace** komunikují s věřiteli, v případě města s Odborem investic a správy majetku, Technickými službami MT → aby strany měly dostatek času pro nalezení řešení, než se se zadlužený člověk dostane do spirály, ze které se dá dostat zpravidla jen oddlužením.
- **Odkázání na Občanskou poradnu** v rámci základního sociálního poradenství, **s doporučením, aby pro objednání konzultace kontaktovali nejprve sociální pracovníce**, jelikož právník je velmi vytížený a ve většině věcí zastupitelný sociálními pracovníci. Typicky na OP odkazují především v těchto tématech:
 - **Základní práva lidí např. při zablokovaném účtu.**
 - **Co může x nemůže exekutor zabavit v domácnosti klienta, za jakých podmínek, jak se klient může „bránit“.**
 - **Porozumění a vysvětlení výpisu vylustrovaných věcí** (tj. Soupis soudních řízení, ve kterých je klient veden jako účastník řízení).
 - **Porozumění a vysvětlení výpisu z centrální evidence exekucí.**
 - **Podmínky oddlužení.**

Návrh postupu pro odborníky z jiných organizací, jak nasměrovat své klienty k řešení prostřednictvím Občanské poradny:

- Vysvětlení, jak jim můžeme pomoc (oddlužení, seznámení s právy a povinnostmi dlužníka v jednotlivých fázích vymáhání dluhu, zastavení protiprávních exekucí,...).
- Sdělení jména pracovníka, který se jim bude věnovat.



- Příběh klienta s podobnou situací, kterému poradna pomohla (možné předat informační brožuru dluhy: cesta k vyšší informovanosti, kde je uvedeno mj. Sedm příběhů různých klientů).
- Doprovod do poradny.
- **Možnost společné konzultace** (pracovník spolupracující organizace a klient na jedné straně, pracovník OP na druhé) **formou videokonference s klientem, který by do poradny fyzicky nepřišel** např. z důvodu obavy z osobního kontaktu s dalším pracovníkem, kterému má svěřit svůj příběh (přizpůsobit poskytování služby na míru člověku).

V případě nejistoty pracovník vždy odkazuje na OP, aby nepoškodil klienta nepřesnou nebo neúplnou radou.

Příklad: Pracovník umí napsat jednoduchou žádost o splátkový kalendář, ale neví, že i přesto může exekutor přijet zabavit věci. Tedy předává polovičatou informaci a klient tímto může být znevýhodněn. Nemá plnohodnotné informace.

Upozornění: Je důležité, aby spolupracující organizace při provádění tohoto postupu nepřekročily rámec základních činností zákona o sociálních službách (případně jiných právních předpisů, které upravují jejich činnost). V rámci základního sociálního poradenství by se organizace měly omezit na informace k nasměrování klienta (nebo zájemce) na relevantní službu.

Postup v případě dluhů na nájmu a poplatku za ubytování vůči městu Moravská Třebová

Hned poté, co nájemce městského bytu nezplatí jednu platbu nájemného (nebo ubytovaný na ubytovně jednu platbu za ubytování), **začne s takovým dlužníkem pracovat sociální pracovník města** (systém, který v Moravské Třebové využívá město a jeho dceřiná společnost Technické služby Moravská Třebová, s.r.o.)

Na ubytovně města funguje tzv. systém tří výtek, jde o písemné výtky (za porušování ubytovacího řádu), které doručuje městská policie.

Po třetí výtce podle aktuální koncepce nastane ukončení smlouvy a do 48 hodin odubytování.

Systém není nastaven bezohledně, pokud je zřejmé, že by pro ubytovaného byl pobyt bez domova mimořádně nepříznivý (např. kvůli nepříznivému zdravotnímu stavu), nedojde k ukončení smlouvy.

Blíže k nastavení tohoto systému viz **Příloha: Sociální práce na Odboru sociálních věcí a zdravotnictví (vnitřní předpis Městského úřadu Moravská Třebová).**

Spolupráce se zaměstnavateli v regionu Moravskotřebovsko a Jevíčko

- Cílem spolupráce je, aby nás kontaktovali zaměstnavatelé, jejichž pracovníci mají dluhy, informovat je, jak mají postupovat, když jejich zaměstnanci nezvládají splácet své dluhy.



- Je ideální, pokud se zaměstnavatel (např. Prostřednictvím vedoucích) zajímá o své zaměstnance a pravidelně (třeba jednou za rok) je informuje o možnosti využít bezplatné poradenství v op, pokud mají potíže s dluhy.
- Občanská poradna **může uskutečnit semináře** pro zaměstnavatele či jejich personalisty ohledně oddlužení, srážek ze mzdy, komunikace s exekutorem
- **technické služby**
 - o zajištění kontaktu s lidmi, kteří vykonávají **trest obecně prospěšných prací** – nejlépe prostřednictvím technika (736678376).
 - o zajištění kontaktu s lidmi, kteří vykonávají veřejně prospěšné práce VPP – přes účetní (tel. 461316509).
 - o veřejná služba (příspěvek na živobytí) – prostřednictvím technika nebo kontaktního místa Úřadu práce (oddělení nepojistných sociálních dávek).

Zpětnovazebný dotazník

Praktičnost pracovního postupu pro spolupracující organizace byla ověřena **zpětnovazebným dotazníkem**. Dotazník obsahoval následující otázky, které se vztahovaly k tomuto postupu:

1. Je pro Vás oblast dluhů po uskutečněných setkáních v rámci projektu Řešíme dluhy v Moravské Třebové přehlednější?
2. Pracujete s klienty s tématem dluhů nebo je rovnou odkazujete do OP?
3. Pokud pracujete s klienty s tématem dluhů, víte, jak postupovat v situacích, ve kterých se nachází Vaši klienti?
4. Máte zkušenost, že po zvýšení své informovanosti (v rámci našeho projektu) zvládnete u klienta dříve nebo lépe zmapovat oblast dluhů?
5. Zlepšila se situace Vašich klientů díky informacím, které jste se dozvěděli v průběhu spolupráce s OP?
6. Měli bychom do pracovních postupů doplnit ještě nějaké informace, které by Vám pomohly v orientaci, kde je hranice mezi službou OP a jiným druhem služby?
7. Je ještě něco, co byste potřebovali k tématu dluhů a naší vzájemné spolupráce vědět?

Dotazník vyplnilo pět zástupců spolupracujících organizací. Žádná z otázek v dotazníku nebyla pro respondenty povinná. Výsledky dotazníků potvrzují zpětnou vazbu, kterou pracovníci realizačního týmu obdrželi již v průběhu setkávání k tomuto postupu.

Výsledky dotazníku jsou obsaženy v podkapitole 5.5.4. Tvorba a pilotní ověření Metodiky pro práci se zadluženým klientem (KA4).



3.1.1. Příloha: Sociální práce na Odboru sociálních věcí a zdravotnictví (vnitřní předpis Městského úřadu Moravská Třebová)

Sociální práce na Odboru sociálních věcí a zdravotnictví

Zajišťuje úsek sociálních služeb a pomoci

Postup činnosti sociálního kurátora obce: (Mgr. Aneta Václavková)

Činnosti sociálního kurátora včetně cílové skupiny vymezuje § 92 písm. b) zák. č. 10/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Odborná pomoc sociálního kurátora je poskytována:

- osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu,
- osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby a
- osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.

Jednou z hlavních činností sociálního kurátora je:

- v rámci základního sociálního poradenství poskytovat klientům informace potřebné k překonání jejich nepříznivé sociální situace,
- v rámci odborného sociálního poradenství pomáhá klientům zprostředkovat kontakt se společenským prostředím, snaží se zabránit izolaci klientů, pomáhá jim při uplatňování práv a oprávněných zájmů, je klientům nápomocen při obstarávání osobních záležitostí,
- **v zájmu klienta vyhledává**, je-li k tomu zmocněn, **vhodná bydlení**, zaměstnání, poskytuje pomoc se zajištěním materiálního zabezpečení po návratu do běžného života,
- na požádání poskytuje klientům asistenci při různých jednáních.

Sociální kurátor je po dobu výkonu trestu s klientem v písemném kontaktu. Na základě požadavků a potřeb klienta, hledá vhodná řešení jeho nepříznivé sociální situace. V rámci depistážního dopisu a případné následující písemné korespondence je klientovi poskytnuto základní a odborné sociální poradenství ohledně řešení jeho nepříznivé situace zejména v oblasti bydlení a práce. Pokud klient v průběhu výkonu trestu odnětí svobody požádá o zprostředkování bydlení po výstupu z výkonu trestu odnětí svobody, kurátor vychází z dostupných možností bydlení, vychází z požadavků a přání klienta. Klient, který žádá zajištění bydlení v Moravské Třebové a nemá zde trvalé bydliště, sociální kurátor postupuje následujícím způsobem:

- sociální kurátor zašle klientovi do výkonu trestu odnětí svobody „žádost o udělení výjimky“ (je mu vysvětleno, že městská ubytovna je primárně poskytována občanům Moravské Třebové, kteří se ocitli v tíživé situaci), dále mu je zaslán „souhlas s poskytnutím údajů“, aby za něj kurátor mohl v této záležitosti jednat.
- Jakmile od klienta sociální kurátor obdrží zpět podepsanou „žádost a souhlas“, tu postoupí na OISM kolegyni A. Drozdové, které jsou na základě písemného „souhlasu“ poskytnuty základní informace o klientovi (jméno, příjmení, datum nar. Případně RČ, konec trestu).
- V případě schválení „žádosti“ RM je o tomto informován klient písemnou korespondencí.



- Po vykonání trestu se klient dostaví k sociálnímu kurátorovi a je s ním dále řešena jeho situace. Kurátor kontaktuje pracovníci OISM A. Drozdovou, dále jedná s pracovnící TSMT R. Suchou a dojednává ubytování a způsob úhrady ubytovny. Pokud klient nemá sjednanou práci, ubytovna je hrazena z dávek hmotné nouze.
- V případě, že klient porušuje domovní řád ubytovny, či mu vznikl dluh na nájemném, tyto situace jsou řešeny ve spolupráci sociálního kurátora a pracovnice TSMT R. Suchou.

Sociální kurátor nadále spolupracuje s klientem na řešení jeho nepříznivé sociální situace, pomáhá posilovat jeho samostatnost při řešení sociálních a životních obtíží a začlenit ho zpět do společnosti. Klienta naváže na další pomáhající služby (SKP centrum, Květná zahrada, Občanská poradna aj.) dle sociální a životní situace klienta.

Proces sociální práce s klientem: (Bc. Lenka Sedláková)

Základním nástrojem zajišťujícím přehled o klientech na ubytovně je místní depistáž zaměřená na osoby nacházející se v bytové nouzi, která se neobejde bez soustavné terénní práce. Sociální šetření a posouzení nepříznivé soc. situace specificky zaměřujeme právě na bytovou nouzi s cílem zajistit klientovi standardní bydlení.

K nejčastějším oblastem podpory klientů na ubytovně ze strany sociálního pracovníka obce patří:

1/ podpora klienta při získávání sociálních dávek umožňujících získání a udržení si bydlení – upraveno v zák. č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a reaguje na sociální událost spojenou s nedostatečným příjmem domácnosti. Patří sem zejm.: příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc.

Dávky určené osobám se zdravotním postižením – upraveny zák. č. 10/2006 Sb., o sociálních službách. Patří sem zejm.: příspěvek na péči, příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvl. pomůcku.

Dávky nemocenského, důchodového pojištění – zprostředkování pomoci při podávání žádostí o důchody starobní či invalidní na OSSZ, pomoc při zajištění potřebných podkladů nutných k žádosti.

Systém sociálního zabezpečení je pro klienty složitý a často nepřehledný. Potýkají se s orientací v něm a následně nevyužívají všechny možnosti, které jsou jim otevřené. Klíčovou roli zde hraje soc. pracovník, který by měl klientovi pomoci se v systému zorientovat a požádat o veškerou podporu, na kterou má klient nárok.

To může často rozhodnout o schopnosti klienta dodržovat všechny finanční závazky spojené s bydlením.

2/ podpora klienta při hledání zaměstnání – získání zaměstnání je úzce navázáno na individuální možnosti každého klienta i na místní nabídku a specifika dané oblasti. Soc. pracovník může nezaměstnanému nabídnout podporu při hledání pracovního uplatnění /alternativně navázání např. na Květnou zahradu/. V úvodu spolupráce je třeba danou situaci zmapovat a doptat se, zdali klient učinil počáteční kroky spojené se ztrátou zaměstnání (vyžádání si všech potřebných dokladů k ukončení předchozího zaměstnání, evidence na Úřadu práce ČR jako uchazeč o zaměstnání apod.).



3/ oblast podpory při nakládání s finančními prostředky – soc. pracovník může být nápomocen při sestavování měsíčního rozpočtu, kdy klientovi pomůže identifikovat a roztřídit pravidelné příjmy (příjmy z výdělečné činnosti, sociální dávky, důchod) a nutné výdaje (nájemné, poplatek za komunální odpad, splátky dluhů, léky, strava, oblečení, hygienické potřeby apod.

4/ podpora při řešení zadlužení – obrátí-li se klient na soc. pracovníka se žádostí o pomoc při řešení dluhů, je potřeba prvotně zmapovat rozsah exekucí, dlužných částek, což nemusí být jednoduché a jednoznačné. Nejčastější oblasti spojené s dluhem jsou např. půjčky a úvěry u bankovních či nebankovních subjektů, zdravotní a soc. pojištění, energie, telefon, výživné vůči dětem (příp. manželovi a manželce), náklad spojené s trestním řízením, náhrada škody, náklady výkonu vazby a výkonu trestu, poplatek za svoz komunálního odpadu, daně, pokuty atd..

Vhodným nástrojem k řešení dluhů je oddlužení, který zohledňuje klientovu dlouhodobou sociální situaci a jeho cílem je umožnit klientovi „nový start“ a motivovat ho k aktivnímu zapojení do umořování svého dluhu.

Registrovanou sociální službou poskytující kompletní dluhové poradenství je Občanská poradna při Charitě Mor. Třebová, která je zároveň akreditovaným pracovištěm k podávání návrhu na oddlužení.

5/ podpora při péči o zdraví: u klientů je žádoucí ověřit, zda mají platný průkaz pojištění zdravotní pojišťovny a z jakého titulu jsou zdravotně pojištěni. Pokud by např. vyšlo najevo, že klient nemá pokrytou platbu pojistného na zdrav. Pojištění (není zaměstnán, není veden v evidenci uchazečů o zaměstnání na Úřadu, není OSVČ, ani nespadá do okruhu osob, za které je plátcem stát), pak je namístě jej informovat o jeho povinnostech, tj. přihlásit se u své zdravotní pojišťovny a hradit si zdravotní pojištění sám.

Dále je třeba ověřit, zdali má klient zajištěného svého praktického lékaře. V případě, že se klient svěří soc. pracovníkovi, že má zdravotní obtíže (např. vleklý kašel, bolesti apod.) je motivován k návštěvě odborného lékaře, příp. je ze strany soc. pracovníka zajištěn doprovod k lékaři či jsou učiněny kroky k zajištění invalidního vozíku v případě zhoršené mobility apod.

6/ podpora při jednání na úřadech – podpora klienta a určení její míry při vyřizování úředních záležitostí je nedílnou součástí výkonu sociální práce a je klíčovou dovedností. Klade na soc. pracovníka vysoké nároky nejen v oblasti znalostí, ale také v rovině sítě kontaktů, komunikačních dovedností a osobnosti pomáhajícího.

7/ právní podpora a poradenství – soc. pracovník při své práci uplatňuje základní poznatky z oboru práva, aby mohl vyhodnotit případná potencionální rizika, se kterými se klient může potýkat. Patří sem zejm. zákl. znalost občanského práva (náležitosti nájemní smlouvy, insolvence apod.), pracovního práva (orientace v pracovních vztazích), sociálního zabezpečení (znalost dávkových systémů), soc. právní ochrany dětí, trestního práva apod.

V případě složitějších záležitostí a nutnosti komplexnější právní pomoci odkazuje soc. pracovník na adekvátní služby. (vyhledání advokáta ex offio prostr. ČAK, vyřízení žádosti na soud o zproštění soudního poplatku spojeného s návrhem na rozvod manželství, žádost o bezplatné poradenství apod.)



3.2. Pracovní postup Občanské poradny pro oblast dluhů

Seznam použitých zkratk

CHMT – Charita Moravská Třebová

EPR – elektronický platební rozkaz

Exekuční řád – zákon č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád), ve znění pozdějších předpisů

Insolvenční návrh / návrh na oddlužení – insolvenční návrh spojený s návrhem na povolení oddlužení

OSŘ – zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů

Trestní zákoník – zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Vyhláška o odměně exekutora – č. 330/2001 Sb., o odměně a náhradách soudního exekutora, o odměně a náhradě hotových výdajů správce podniku a o podmínkách pojištění odpovědnosti za škody způsobené exekutorem, ve znění pozdějších předpisů

Závazek – závazkový právní vztah

ZŘS – zákon č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, ve znění pozdějších předpisů

Účel dokumentu

Tento dokument definuje pracovní postupy při poskytování služby v oblasti dluhů – před/soudní fáze vymáhání dluhu, exekucí a výkonu rozhodnutí.

Rozsah platnosti

Tento dokument je závazný pro všechny zaměstnance, stážisty, praktikanty a dobrovolníky Občanské poradny. Tito jsou povinni jednat v souladu s tímto dokumentem.

Odpovědnost

Vedoucí služby zodpovídá za aktualizaci tohoto dokumentu a je povinen (povinna) seznámit s dokumentem ostatní pracovníky.

Pracovníci jsou s tímto dokumentem seznámeni a postupují podle něj.

3.2.1. Postup před zahájením exekuce a v exekuci

Postup při jednání se zájemcem a vzory písemností

- [1] Na začátku prvního setkání pracovník jedná se zájemcem o službu, v rámci jednání zjišťuje informace o jeho nepříznivé životní situaci. V rámci počátečního sociálního poradenství pracovník společně s klientem zvažuje všechny dostupné možnosti a společně vyjednejí nejvhodnější řešení, které nejvíce pomůže řešit nastalou nepříznivou sociální situaci.



- [2] Pokud ze zakázky klienta vyplývá, že má zájem o zpracování písemnosti, využívá poradna pro tento účel řadu vzorů, které jsou uloženy **ve sdílených dokumentech** – cesta: ...\\Obcanska poradna\VZORY\1 Dluhy\exekuce

Poučení klienta o právech a povinnostech před exekučním řízením a v exekučním řízení

- [3] V případě, že to vyplývá ze zakázky klienta, informuje pracovník klienta o **průběhu vymáhání dluhu (pohledávky) před exekučním řízením:**
- a. uzavření půjčky/úvěru (či jiného **závazku**)
 - b. **vznik prodlení** (neuhrazení dluhu včas nebo řádně);
 - c. **mimosoudní vymáhání**, s tím spojený nárůst příslušenství pohledávky (účelně vynaložené náklady na uplatnění pohledávky, přičemž poplatky inkasní agentuře jsou podle judikatury² zpravidla neoprávněné) - nejméně 7 dní před podáním žaloby musí věřitel odeslat dlužníkovi výzvu k plnění (zpravidla označená jako **předžalobní výzva**), jinak soud věřiteli nepřizná náhradu nákladů řízení. Mimosoudní vymáhání zpravidla trvá několik měsíců a věřitel během této doby zašle několik výzev. Může se stát, že věřitel (inkasní agentura) vyhrožuje dlužníkovi hrozbou neprodlené exekuce. Takové jednání je ovšem neetické a lživé, protože neprodlená exekuce nehrozí (ledaže by šlo o poměrně **výjimečnou situaci**, že věřitel s dlužníkem uzavřeli smlouvu (nebo změnu smlouvy) ve formě **exekutorského nebo notářského zápisu se svolením k (přímé) vykonatelnosti**. Takové smlouvy se svolením k přímé vykonatelnosti se stanou exekučním titulem, pokud dlužník nesplní včas povinnost stanovenou ve smlouvě. Věřitel tak může rovnou podat návrh na exekuci.
 - d. **soudní vymáhání (tzv. nalézací řízení)**, s tím spojené náklady soudního řízení. U peněžitých dluhů soudy často vydávají **tzv. elektronický platební rozkaz** (srov. § 172 až § 174a OSŘ) ve zkráceném řízení (bez nařízení jednání), a to asi za 1-2 měsíce po podání návrhu na vydání EPR. **Proti EPR lze podat odpor³** (nebo odvolání, ale to jen co do výroku o nákladech řízení), který je **nezbytné nejpozději do 30 dnů** od uplynutí lhůty pro podání odporu **odůvodnit** (z jakých skutkových či právních důvodů nesouhlasí žalovaný se žalovaným nárokem). **Poté je vedeno klasické soudní řízení** včetně ústního projednání věci před soudem. Klient může **požádat o ustanovení**

² Blíže např. rozsudek Nejvyššího soudu sp. zn. 32 Cdo 1733/2008 ze dne 22. října 2008: „*odměnu inkasní agentuře ... nelze považovat za újmu, která poškozené straně vznikla tím, že musela vynaložit náklady v důsledku porušení povinnosti druhé... a nelze je (tyto náklady) považovat za majetkovou újmu vzniklou v příčinné souvislosti s porušením povinnosti žalovaného*“.

³ Vzor odporu (včetně odůvodnění a žádosti o umožnění plnit dluh ve splátkách) je uložen ve sdílených dokumentech.



právního zástupce z řad advokátů bezplatně nebo za sníženou odměnu (blíže viz **PP.9 / OP – Pracovní postup pro oblast Právní systém a právní ochrana**). I pokud je celý nárok žalobce oprávněný, může alespoň klient **požádat soud o stanovení plnění ve splátkách** (soudy takovému návrhu zpravidla vyhoví, pokud splátky umožní uhradit dluh během 1- 2 let). Po uskutečněním soudním jednání soud zpravidla vyhlásí **rozsudek** (je ale i možné, aby účastníci řízení souhlasili s projednáním věci a jejím rozhodnutím bez nařízení jednání). Proti rozsudku je možné podat odvolání, ledaže jde tzv. bagatelní věc s jistinou do 10.000,- Kč. **Délka nalézacího řízení** se u jednotlivých soudů liší, u **Okresního soudu ve Svitavách** jde v jednoduchých věcech **přibližně o 4 měsíce**. Pokud podá některý z účastníků včasné a bezvadné **odvolání**, **prodlouží se tím délka nalézacího řízení** zhruba o půl roku **na 10 měsíců**. Soudní rozhodnutí nabývá dvou vlastností:

- i. **právní moci** soudního rozhodnutí – zpravidla ve formě **EPR nebo rozsudku** (uplynutím lhůty pro podání řádného opravného prostředku - odvolání), **kterým byla klientovi uložena povinnost splnit určitý dluh**. Pokud klient nebo druhý účastník řízení podá odvolání, má takové odvolání ze zákona odkladný účinek – **právní moci rozsudek nabyde, až pokud bude odvolání odmítnuto/zamítnuto**.
- ii. **vykonatelnosti soudního rozhodnutí**. Ve výroku rozsudku je uvedena i lhůta k plnění – **zpravidla 3 dny** u peněžitých dluhů a 15 dnů u vyklizení nemovitosti, většinou **od právní moci rozsudku**. Okamžikem nabytí vykonatelnosti se ze soudního rozhodnutí **stává exekuční titul** (pokud soudní rozhodnutí ukládá někomu povinnost plnit). To znamená, že pokud dlužník dobrovolně neuhradí svůj dluh, může se věřitel domoci nedobrovolného splnění dluhu prostřednictvím exekučního řízení. **Některá rozhodnutí soudů jsou tzv. předběžně vykonatelná, např. rozhodnutí ukládající povinnost platit výživné. Dlužník musí plnit svoji povinnost stanovenou takovým rozhodnutím ihned poté, co je mu rozhodnutí doručeno, jinak se vystavuje riziku exekučního vymožení uložené povinnosti.**

[4] Věřitel vždy potřebuje pro úspěšné zahájení exekučního řízení nejprve získat **tzv. exekuční titul**, zpravidla jde o soudní rozhodnutí (přesný výčet exekučních titulů viz § 274 OSŘ). Exekučním titulem je **např. i výkaz nedoplatků vydaný Všeobecnou zdravotní pojišťovnou**, ve kterém je stanoveno dlužné pojistné na veřejném zdravotním pojištění a penále.

[5] Pokud má klient zájem, informuje pracovník klienta o průběhu exekučního řízení. Pracovník za tímto účelem používá dokument **„Základní schéma průběhu exekuce“** zpracované Ministerstvem spravedlnosti, který je přílohou tohoto pracovního postupu. Pracovník klienta informuje o tom, že **součástí exekučního řízení** je zákonem stanovená jakákoli činnost exekutora, která směřuje k vymožení dluhu od dlužníka.



- Exekutor pak má zákonem stanovené pravomoci, jak celý dluh pro věřitele a své náklady od dlužníka vymoci.
- [6] Pokud klient již obdrží usnesení o nařízení exekuce nebo exekuční příkaz a chce se včas a řádně s co nejmenším finančním dopadem vyrovnat s exekucí, je vhodné, aby klient kontaktoval soudního exekutora a domluvil se s ním na splátkách. **V ideálním případě do 30 dnů od doručení Výzvy k dobrovolnému splnění exekuce uhradí celý dluh a náklady exekuce ve snížené výši (50 %).** Po uplynutí lhůty 30 dní je klient povinen platit náklady exekuce v plné výši.
- [7] Pracovník rovněž upozorní klienta na to, že **splátkový kalendář není nárokový**, tedy exekutor na něj nemusí přistoupit - s výjimkou žádostí o odklad mobiliární exekuce podle § 54 odst. 7 EŘ (takovou žádost vždy konzultují sociální pracovníce s právníkem).
- [8] V případě, že dojde k **mobiliární exekuci**, je vhodné, aby klient dobrovolně splnil svoji povinnost. Pracovník klienta informuje o tom, že je vždy lepší domluvit se na způsobu plnění vymáhané povinnosti. Jelikož nucený výkon (např. prodej věcí v dražbě) pouze výrazně zvyšuje náklady exekuce, které hradí povinný (klient).
- [9] Pracovník klienta může obeznámit s tím, že **vybrané činnosti provádí exekutor bez vědomí dlužníka**, jelikož v opačném případě by mohlo nastat, že dlužník se bude snažit svůj majetek před exekutorem ukrýt.
- [10] Rovněž pro důkladnější poučení klienta o jeho právech a povinnostech (povinného či oprávněného) pracovníci využívají **informační leták Kanceláře veřejného ochránce práv s názvem „Exekuce“**. Pracovníci znají obsah tohoto dokumentu. Pracovník vysvětlí klientovi části týkající se klientových potřeb. Dokument i s případnými poznámkami klientovi vytisknou a nechají (pokud o to má klient zájem).
- [11] **Uvedený informační leták obsahuje informace, které jsou užitečné pro většinu klientů v exekuci** (např. možnost vybrat si trojnásobek částky životního minima při zablokování účtu, výčet vyloučených věcí z exekuce prodejem movitých věcí, které věci (ne)může exekutor zabavit při mobiliární exekuci, co dělat a nedělat se sepsanými věcmi, vylučovací žaloba, informace o dalších způsobech provedení exekuce apod.).
- [12] **Pro vysvětlení výpočtu srážek ze mzdy** (a jiných příjmů) pracovníci využívají vzor poradny **Srážky ze mzdy výpočet** a také veřejně dostupné a **důvěryhodné kalkulátory⁴**. Zásadní je také zdůraznit, že daňový bonus se nepostihuje vůbec, proto je vhodné

⁴ Kalkulátory mají výhodu spočívající ve zvýšení samostatnosti klienta – pokud je klient počítačově gramotný, může si sám prostřednictvím kalkulátorů ověřovat správnost výpočtů.

Důvěryhodné kalkulátory srážek ze mzdy:

Exekutorská komora – https://www.ekcr.cz/?p=kalkulacka_1

Ministerstvo spravedlnosti (jen pro oddlužení, zde jsou ale stejná pravidla jako u přednostních exekucí) - <https://insolvency.justice.cz/kalkulator-splatek/>



zkontrolovat výplatní pásku, zda nebyla srážka spočítána z celé čisté mzdy, tj. z daňového bonusu.

Zjištění všech exekucí klienta

- [13] Pokud má klient zájem o **zjištění všech exekučních řízení (soudních), která jsou vůči němu vedena**, je nejjistější a nejlevnější variantou **získání Výpisu vylustrovaných věcí z okresního soudu**, do jehož obvodu spadá obec trvalého pobytu klienta. Klient v případě této žádosti hradí pouze poplatek za úřední ověření podpisu (30,- Kč) a poštovné (nejlépe doporučený dopis).
- [14] Pokud klient měl v průběhu svého života hlášen trvalý pobyt v obcích spadajících do obvodů různých soudů, je pro zjištění všech exekucí zpravidla nezbytné získat Výpisy vylustrovaných věcí **od všech soudů, které mohly nařídit exekuci**.
- [15] Pokud má klient exekuci kvůli dluhu na výživném na nezletilé dítě, nařizoval exekuci okresní soud, v jehož obvodu má nezletilé dítě bydliště (srov. § 252 odst. 3 OSŘ, ve spojení s § 511 ZŘS). Jde o výjimku z pravidla, že místně příslušný je obecný soud povinného – tedy dle bydliště povinného.
- [16] Poté, co klient obdrží doporučeně nebo osobně výpis vylustrovaných věcí od okresního soudu, pracovník s klientem tento dokument projde. Pracovník klientovi pomůže s orientací v dokumentu a vysvětlí klientovi jeho obsah a náležitosti.

Zjištění výše dluhu v exekuci

- [17] Pokud klient potřebuje zjistit výši dluhu v exekuci, je nejsnazší oslovit zaměstnavatele či jiného plátce příjmu (u důchodu Okresní správu sociálního zabezpečení) a získat přehled exekucí včetně údaje o aktuálním zůstatku. Od zaměstnavatele lze zpravidla získat i kopie exekučních příkazů či jiných dokumentů vydaných soudním exekutorem, ze kterých lze získat informaci o aktuální výši dluhu i složení dluhu (jistina, úroky atd.).
- [18] V případě, že plátce mzdy či jiného příjmu nemá nebo není ochoten informace poskytnout, může se klient obrátit na soudního exekutora písemně. Pokud si klient neví rady a chce pomoci, pracovník klientovi pomůže se sepsáním **žádosti(i) o sdělení zůstatků exekuce. Pro tyto účely používají pracovníci vzor - žádost povinného o zasílání každoroční informace o vymoženém plnění (§ 94 odst. 6 exekučního řádu)**
- [19] Většina exekutorů vyžaduje, aby podpis na žádosti o sdělení zůstatku byl ověřen. Opět je vhodné, aby klient odeslal dopis doporučeně.

Odklad exekuce

- [20] K dočasnému řešení klientovy nepříznivé situace může být vhodné podat žádost o odklad exekuce. K odkladu exekuce blíže viz § 266 OSŘ. Důležitým důsledkem



samotného podání žádosti o odklad exekuce je nemožnost provést exekuci – např. prodat nemovitost v dražbě – a to až do doby pravomocného rozhodnutí o žádosti o odklad exekuce.

- [21] V žádosti o odklad exekuce (podle § 266 odst. 1 OSŘ) je nezbytné tvrdit a prokázat, že se povinný bez své viny ocitl přechodně v takovém postavení, že by neprodlený výkon rozhodnutí mohl mít pro něho nebo pro příslušníky jeho rodiny zvláště nepříznivé následky a oprávněný by nebyl odkladem výkonu rozhodnutí vážně poškozen.
- [22] Proto je odklad exekuce vhodný zejména pro dlužníky, kteří potřebují zabránit prodeji nemovitosti nebo na určitou dobu mít plný příjem bez exekučních srážek.
- [23] V případě, že již byl proveden soupis movitých věcí, může dlužník požádat o žádost o odklad mobiliární exekuce podle § 54 odst. 7 EŘ. Takovou žádost však může podat pouze tehdy, pokud je ochoten splácet exekuci z části své nezabavitelné částky.

Zastavení exekuce

- [24] Zastavení exekuce vede k ukončení probíhajícího exekučního řízení – aniž je ve většině případů uhrazen dluh. Důvody pro zastavení exekuce jsou uvedeny v § 268 OSŘ.
- [25] V poradně se nejčastěji podávají návrhy na zastavení exekučního řízení kvůli nicotnému rozhodčímu nálezu (podle § 268 odst. 1 písm. h OSŘ) a pro nemajetnost (§ 268 odst. 1 písm. e OSŘ).
- [26] Pro ověření, zda lze exekuci zastavit kvůli nicotnému rozhodčímu nálezu je nezbytné, aby pracovník nejdříve zjistil, zda je **exekuce vedena na základě exekučního titulu – rozhodčího nálezu**. To zjistí zpravidla z **vyrozumění o zahájení exekuce** nebo **exekučního příkazu**, kde je přesně popsán exekuční titul.
- [27] Pokud klient takový dokument nemá a nemá ani rozhodčí nález (či jiný exekuční titul), lze u většiny soudů z **Výpisu vylustrovaných věcí** zjistit, zda je exekuce vedena na základě exekučního titulu, kterým je rozhodčí nález. Jelikož soudy používají jiné systémy pro generování Výpisu vylustrovaných věcí, je tento pracovní postup omezen pouze na Výpis vylustrovaných věcí, který vydává Okresní soud ve Svitavách.
- [28] V tomto výpise je v pravém sloupci uveden exekuční titul. Pokud je místo soudu či správního orgánu (např. Český telekomunikační úřad) uvedeno jméno a příjmení člověka, zpravidla půjde o rozhodčí nález (výjimečně však může jít o exekutorský zápis se svolením k přímé vykonatelnosti – ve spisové značce exekučního titulu bývá „EZ“ - nebo o notářský zápis se svolením k přímé vykonatelnosti – ve spisové značce exekučního titulu bývá „NZ“).
- [29] Pracovník klienta informuje o možnosti navštívit příslušný okresní soud. Pracovník klienta dále informuje o tom, že si **na soudu může vyžádat u jednotlivých exekucí** (resp.



soudních řízení o nařízení exekuce a pověření soudního exekutora provedením exekuce), **vedených na základě rozhodčího nálezu, právě rozhodčí nález nebo jiný dokument, který je součástí spisu** (vhodná je i úvěrová smlouva, ta však nebývá vždy součástí spisu).

[30] Pracovník klientovi rovněž vysvětlí, že u exekuce vedené na základě rozhodčího nálezu existuje poměrně velká šance, že taková exekuce je protiprávní a bude ji možné zastavit. K tomu, aby pracovník mohl posoudit, zda půjde exekuce zastavit, potřebuje smlouvu s rozhodčí doložkou (příp. rozhodčí smlouvu) nebo rozhodčí nález.

[31] Pracovník informuje klienta i o tom, že kromě samotného zastavení exekuce může dojít:

- ke snížení celkového dluhu o poplatky exekutorům, rozhodcům, aj.
- k možnosti získat zpátky náklady exekuce – exekutor by měl tyto peníze vrátit a svoji odměnu požadovat po úvěrové společnosti, která nechala protiprávní exekuci nařídit.
- k možnosti získat zpátky část peněz – pokud se zjistí, že člověk původní dluh přeplatil, je možné tyto peníze po oprávněném požadovat, a to dokonce i soudně.
- v případě, že věřitel podá žalobu k soudu, může klient požádat soud o stanovení plnění ve splátkách a uplatnit jakékoli námitky vůči žalovanému nároku.

[32] Pro zastavení exekuce kvůli nicotnému rozhodčímu nálezu má poradna zpracovaných řadu vzorů – podle věřitelů (oprávněných). Pro zastavení exekuce z důvodu nemajetnosti má poradna zpracovaný jeden vzor.

Pokud je klient schopen uhradit v dohledné době (např. do jednoho roku) celý zůstatek v exekuci, bude zpravidla exekuce (částečně) nepřípustná, pokud exekutor vydá exekuční příkaz na prodej movitých věcí nebo jiný „tvrdší“ způsob provedení exekuce.

[33] Pracovníci klienty, kteří jsou povinnými v exekucích a nemají dosud poradnou zmapované dluhy, informují, že jejich **exekuce mohou být protiprávní nejen kvůli nicotnému exekučnímu titulu – rozhodčího nálezu**. Exekuce mohou být protiprávní **i proto, že měly být zastaveny v rámci prvního kola tzv. Milostivého léta**, pokud k 28. 10. 2021 byla doplácena jistina a náklady exekuce v potřebné výši (zpravidla 907,50 Kč). Další důvod protiprávnosti může být, že exekuce měly být zastaveny jako nevymahatelné bagatelní exekuce s jistinou do 1.500,- Kč, pokud v letech 2018-2021 nebylo v těchto exekucích uhrazeno ničeho. Pro ověření, zda je exekuce protiprávní bude téměř vždy nezbytné získat elektronickou kopii spisu a ověřit výše uvedené skutečnosti. **Na bezplatné získání elektronické kopie spisu na datovém nosiči má klient nárok jednou za dobu trvání exekučního řízení**. Podle zkušeností pracovníků soudní exekutoři poskytují elektronické kopie spisu výhradně na CD/DVD. **Poradna má zpracovaný vzor žádosti o poskytnutí elektronické kopie spisu**.



Náklady exekuce

[34] Pokud klient chce ověřit správnost výpočtu nákladů exekuce, pracovník správnost jejich výpočtu provede podle § 90 exekučního řádu, vyhlášky o odměně exekutora a metodické činnosti Ministerstva spravedlnosti.⁵

Zjištění výše dluhu pro úhradu v rámci tzv. Milostivého léta II

- [35] **Tento postup se týká pouze exekucí, ve kterých je povinným člověk a oprávněným tzv. veřejnoprávní subjekt.**⁶ Není zřejmé, jak se bude postupovat v případě, že na straně oprávněných bude více subjektů a jen některý z nich bude veřejnoprávním subjektem.
- [36] **Je nezbytné, aby pracovníci sledovali aktuální informace o vývoji názorů na výklad právní úpravy Milostivého léta.**
- [37] **Účelem Milostivého léta je zjednodušeně řečeno osvobodit lidi od dluhů, které mají vůči státu, pokud zaplatí jistinu a 1.815 Kč na náklady exekuce.** Milostivé léto se týká pouze dluhů, které jsou vymáhány soudním exekutorem.
- [38] Pokud dlužník potřebuje zjistit výši dluhu v exekuci pro využití institutu tzv. Milostivého léta, může využít **vzor písemnosti *Žádost o zahájení postupu pro využití tzv. „Milostivého léta II“ podle zákona o zvláštních důvodech pro zastavení exekuce.***
- [39] Zásadní odlišností proti předchozímu Milostivému létu je **povinnost podávat žádosti o využití Milostivého léta II i u těch exekucí, ve kterých již byla doplacena celá jistina i náklady v potřebné výši. V rámci Milostivého léta I byli exekutoři povinni takové exekuce zastavovat z moci úřední.**
- [40] Žádost je vhodné podávat **až po účinnosti zákona, tj. od 1. září 2022.** Pokud žádost dlužník podá dříve, může soudní exekutor oprávněně tvrdit, že vzhledem k absenci účinnosti právní úpravy Milostivého léta nelze žádosti vyhovět.
- [41] Po obdržení dokumentu s vyčíslenou jistinou dlužník zaplatí jistinu a částku 1.815 Kč na náklady exekuce. Je nezbytné, aby **nejdříve 1. září 2022 a nejpozději 30. listopadu 2022 (příp. do prodloužené lhůty k úhradě dle § 1 odst. 3 písm. a) in fine zákona⁷) byly peníze připsány na účet soudního exekutora, případně uhrazeny na pokladně.**

⁵ Stanoviska Ministerstva spravedlnosti vydaná v rámci metodické činnosti v oblasti exekucí (nejen pro náklady řízení) jsou dostupné zde: <https://exekuce.justice.cz/metodicka-cinnost/>

⁶ Výtět veřejnoprávních subjektů pro účely milostivého léta: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2022-214?text=214%2F2022#p1>

⁷ citace: „*lhůta k úhradě se prodlužuje o počet dnů, o který soudní exekutor překročil lhůtu na odpověď povinnému podle § 2, a neskončí dříve než 5 dnů ode dne, kdy byla povinnému doručena odpověď soudního exekutora.*“



- [42] Pokud dlužník platí jistinu a náklady exekuce **bankovní převodem, je žádoucí, aby platbu řádně označil (např. „Milostivé léto“)**. Pokud dlužník zašle platbu bankovním převodem z účtu třetí osoby (např. rodinného příslušníka), **je vhodné do popisu platby uvést i své jméno a příjmení**.
- [43] U Milostivého léta II **je možné zasílat exekutorovi žádost o využití Milostivého léta prostým emailem**. Exekutoři však upozorňují, že nelze vyloučit, že některé žádosti, podané prostým emailem, mohou být díky softwarové ochraně informačního systému exekutora označeny jako spam s funkcí automatického odstranění. Proto **doporučují, aby žádosti, podané v elektronické podobě, bez uznávaného elektronického podpisu, byly doplněny např. zasláním originálu žádosti poštou**.⁸
- [44] Je tedy vhodné, aby dlužník **odeslal žádost doporučeně** (nemá-li datovou schránku, zaručený elektronický podpis nebo nemůže-li podat žádost osobně na podatelně). Pokud dlužník podá žádost **osobně na podatelně**, je žádoucí, aby si nechal pracovníkem soudního exekutora na jednu kopii žádosti potvrdit její podání.
- [45] Pokud se dlužník zajímá o informaci, na jakou část dluhu připadá splátka v exekuci mimo Milostivé léto, postupuje se nově od 1. ledna 2022 podle § 265a⁹ občanského soudního řádu, tedy nejprve se hradí náklady exekuce (soudního exekutora), pak jistina, následně úroky a úroky z prodlení. Nakonec se hradí náklady oprávněného. **Zásadní je, že plnění vymožené některými ze způsobů provedení exekuce se nepovažuje za plnění v rámci Milostivého léta. Pokud chce dlužník využít Milostivého léta a doplatit zbývající část jistiny a nákladů, musí uhradit tuto částku dobrovolně**.
- [46] Pracovník může dlužníka, v závislosti na konkrétní situaci, poučit i o postupu uhrazení dluhů ve fázi před zahájením exekuce. Pokud je dlužník v pozici spotřebitele, může si u dluhů, které vznikly do 30. června 2021, určit, že plní nejdříve na jistinu, nicméně v takovém případě dojde k úročení nákladů i úroků. **U dluhů, které vznikly z právního jednání, učiněného po 1. červenci 2021, se postupuje podle § 1932 odst. 2 občanského zákoníku, který stanoví: *Je-li dlužníkem spotřebitel, který je v prodlení s plněním dluhu, započte se plnění nejprve na náklady již určené, pak na jistinu pohledávky, poté na***

⁸ ŠTIKA, Martin. Milostivé léto II (zákon č. 214/2022 Sb., o zvláštních důvodech pro zastavení exekuce a o změně souvisejících zákonů) – komentář k § 2. Wolters Kluwer: Praha, 2022, aplikace Smarteca.

⁹ citace § 265a o.s.ř.:

„(1) Výtěžek dosažený výkonem rozhodnutí k uspokojení pohledávky, pro kterou byl výkon rozhodnutí nařízen, se započte nejprve na náklady soudu na výkon rozhodnutí, pak na jistinu, pak na úroky, pak na úroky z prodlení, a nakonec na náklady oprávněného.

(2) Náklady výkonu rozhodnutí podle odstavce 1 se rozumí i náklady exekuce podle zákona upravujícího exekuční řízení.“



úroky a nakonec na úroky z prodlení. U dlužníků, kteří nejsou v pozici spotřebitele, se postupuje od 1. července 2021 podle § 1932 odst. 1 občanského zákoníku¹⁰.

- [47] Pro vysvětlení obecných informací o „milostivém létu“ pracovník využije web Ministerstva spravedlnosti¹¹, příp. zákon¹².

3.2.2. Postup pro oddlužení

Postup pro oddlužení obecně

- [48] Na začátku prvního setkání pracovník jedná se zájemcem o službu, v rámci jednání zjišťuje informace o jeho nepříznivé životní situaci. V rámci počátečního sociálního poradenství pracovník společně s klientem zvažuje všechny dostupné možnosti a společně vyjednájí nejvhodnější řešení, které nejvíce pomůže řešit nastalou nepříznivou sociální situaci. Zároveň se pracovník s klientem dohodne na rozsahu podpory, kterou poradna klientovi poskytne.
- [49] Pokud se klient rozhodne požádat o oddlužení a má zájem o zpracování insolvenčního návrhu, využívá poradna řadu vzorů, které jsou uloženy ve sdílených dokumentech – cesta: ...\\Obcanska poradna\VZORY\1 Dluhy\oddlužení Vzory
- [50] Při zpracování insolvenčního návrhu konzultuje sociální pracovník pravidelně svůj postup s další odborným pracovníkem – právníkem.
- [51] Tento postup pro oddlužení upravuje nejširší rozsah podpory, který OP poskytuje. Pracovník proto postupuje tak, aby z pracovního postupu využil informace podle rozsahu domluvené podpory.

Obvyklý postup na prvních čtyřech schůzkách

- [52] V průběhu prvního setkání pracovník klienta informuje o podmínkách oddlužení a o jiných způsobech řešení předlužení. Od prvního setkání pracovník dbá na srozumitelnost poskytovaných informací. Pokud klient sdělenému obsahu neporozumí, pracovník vynaloží veškeré úsilí k tomu, aby klient porozuměl. V průběhu schůzek pracovník ověřuje, zda a jak klient poskytovaným informacím rozumí.

¹⁰ citace § 1932 odst. 1 OZ: *Má-li dlužník plnit na jistinu, úroky a náklady spojené s uplatněním pohledávky, započte se plnění nejprve na náklady již určené, pak na úroky z prodlení, poté na úroky a nakonec na jistinu, ledaže dlužník projeví při plnění jinou vůli a věřitel s tím souhlasí*

¹¹ Odkaz: <https://exekuce.justice.cz/milostive-leto/>

¹² zákon č. 214/2022 Sb., o zvláštních důvodech pro zastavení exekuce



[53] Zpravidla v průběhu druhého až čtvrtého setkání:

- a. pracovník vyplní s klientem dotazník pro oddlužení. Dotazník pomůže pracovníkovi k lepšímu zmapování klientovy situace. Dotazník rovněž slouží k posouzení, zda klient splňuje podmínky pro oddlužení.
- b. **předá seznam příloh**, které bude klient potřebovat přiložit k návrhu na povolení oddlužení. Za tímto účelem upraví vzor Přílohy k oddlužení. Tento seznam nemusí klientovi pracovník předávat, pokud již klient přílohy obstaral sám,
- c. **předá vzor *Poučení pro klienta – oddlužení*** k domácímu prostudování a stručně klientovi vysvětlí strukturu poučení (textová a grafická část).

Tyto přílohy a informační materiály (poučení pro klienta) slouží k podpoře srozumitelnosti sdělovaných informací.

[54] Je na klientově rozhodnutí, zda se rozhodne pro zmapování všech svých závazků nebo zda mu postačí zmapování závazků v dostatečném rozsahu pro osvědčení úpadku či hrozícího úpadku. Pro zmapování závazků pro osvědčení úpadku většinou stačí dva závazky u různých věřitelů, které jsou déle než tři měsíce po splatnosti. Závazky však musí být v dostatečné výši, aby je nebyl schopen uhradit ze svých příjmů zhruba během 12 měsíců.

Postup na následujících schůzkách

- [55] Poté, co pracovník od klienta obdrží listiny k prokázání výše příjmu(ů), pracovník klientovi sdělí, kolik peněz mu v oddlužení měsíčně zůstane, resp. jaká bude srážka ze mzdy či jiných příjmů. Za tímto účelem pracovník využije buď kalkulátor na webu Ministerstva spravedlnosti¹³ nebo vzor ze sdílených dokumentů: Kalkulačka - výpočet oddlužení 2022 *Výpočtu oddlužení jednotlivců/manželé*. Dále pracovník s klientem zmapuje i výdaje klienta a předpokládaný výsledek hospodaření v průběhu oddlužení.
- [56] Pokud je pravděpodobné, že klient nezvládne se srážkou v oddlužení v zákonné výši uhradit všechny své výdaje, může požádat v části X. insolvenčního návrhu o nižší splátky (v odůvodněných případech nejpozději na osobním setkání s insolvenčním správcem). Důležité je informovat klienta, že soud k opožděné žádosti ze zákona nepřihlíží (tj. nemůže o ní věcně rozhodnout). Nicméně i takový klient může po schválení oddlužení požádat o nižší splátky pro změnu poměrů.

¹³ <https://insolvency.justice.cz/kalkulator-splatek/>



- [57] Žádost o nižší splátky je důvodná pouze ve dvou případech:¹⁴
- zákonná výše splátek je způsobila ohrozit plnění splátkového kalendáře¹⁵ nebo
 - že míra uspokojení pohledávek nezajištěných věřitelů bude vyšší i při jiné výši měsíčních splátek¹⁶.
- [58] Do odůvodnění žádosti o nižší splátky je vhodné uvést i vyjádření klienta k těmto pěti kritériím:
- důvody, které vedly ke klientově úpadku,
 - k celkové výši dlužníkových závazků,
 - k dosavadní a očekávané výši dlužníkových příjmů (příp. i výdajů),
 - k opatřením, která dlužník činí k zachování a zvýšení svých příjmů a ke snížení svých závazků, a
 - k doporučení věřitelů.
- [59] Postup na dalších schůzkách určí pracovník po dohodě s klientem dle konkrétní situace. Je nezbytné nejen získat potřebné přílohy a ověřit jejich úplnost, ale i vytvořit přílohy, které zpracovává poradna – zejména seznam majetku a darovací smlouvu, blíže viz dokument *Přílohy k oddlužení – přílohy, které zpracuje poradna*.
- [60] Pracovník usiluje o maximální dosažení individuálního přínosu pro každého klienta. Z tohoto důvodu může být několik setkání s klientem věnováno důkladnému vysvětlení dokumentu **Poučení pro klienta v oddlužení**.
- V úvodu schůzky pracovník nejdříve zjišťuje, zda si klient prostudoval poučení a pokud ano, co mu nebylo jasné. Vždy však pracovník s klientem prochází celý obsah vzorového poučení. Po dokončeném poučení pracovník i klient podepíše dokument *Poučení pro klienta – oddlužení*.
 - V rámci poučení o veřejnosti insolvenčního rejstříku pracovník klientovi **vysvětlí, jakým způsobem se může sám podívat na průběh svého insolvenčního řízení prostřednictvím internetu**. Ve vyhledávání v insolvenčním rejstříku¹⁷ zpravidla využije vyhledávání podle názvu, zadá příjmení klienta, po potvrzení výběru se zobrazí veškerá insolvenční řízení osob, které mají stejné

¹⁴ Nicméně je možné požádat o snížení splátek i ze sociálních důvodů, ačkoli zde záleží na konkrétním soudci, zda žádosti vyhoví.

¹⁵ Typicky jde o situaci klienta, který si hradí léky, bez kterých by nemohl pracovat. Pokud nebude mít nižší splátky, věřitelé obdrží méně peněz nebo nic.

¹⁶ Nejčastěji půjde o klienta, který dojíždí daleko do práce a má výrazně vyšší příjem, než by měl v místě bydliště (a má proto vyšší náklady na dopravu). Pak věřitelé i při snížených splátkách obdrží vyšší plnění než kdyby nemohl dojíždět do stávajícího zaměstnání.

¹⁷ Viz <https://justice.cz/>, vyhledávání v insolvenčním rejstříku se nachází uprostřed stránky nahoře



příjmení. Následně otevře „detail“ některého insolvenčního řízení a bude si moci otevřít veškeré dokumenty týkající se tohoto řízení.

- c. V rámci poučení zároveň pracovník dbá na to, aby klient věděl, že po rozhodnutí o úpadku (a povolení oddlužení) je vhodné, aby klient **kontaktoval sám svého insolvenčního správce**, zejména za účelem předání platebních údajů k placení zálohy na odměnu insolvenčního správce.

[61] Nejpozději před poslední schůzkou před podáním insolvenčního návrhu předá pracovník klientovi dokument – *Pošta – pokyny*, který obsahuje postup klienta na poště – obstarání konverze plné moci s úředně ověřeným podpisem, výpisu z evidence Rejstříku trestů (pouze v případě, že klient sdělí, že spáchal některý majetkový trestný čin, tj. trestný čin uvedený v hlavě V. zvláštní části trestního zákoníku), **v případě společného návrhu manželů i prohlášení ke společnému jmění manželů**. Ve sdílených dokumentech je i vzor plné moci a prohlášení ke společnému jmění manželů.

Vyplnění insolvenčního návrhu

- [62] Pracovník se při vyplnění insolvenčního návrhu řídí **aktuálními pokyny k jeho vyplnění, které jsou dostupné na webu Ministerstva spravedlnosti**.¹⁸
- [63] Pro výpočty ohledně výše plnění v oddlužení využívá pracovník **postup uvedený v odstavci [55]**.
- [64] Před poslední schůzkou sociální pracovník vždy předá insolvenční návrh i celou složku klienta ke kontrole dalším odborným pracovníkem – právníkem.

Postup před podáním insolvenčního návrhu

- [65] Na poslední schůzce pracovník klientovi vysvětlí obsah insolvenčního návrhu a případně ho upraví podle klientových důvodných připomínek. Vysvětlení obsahu insolvenčního návrhu může zabrat i několik hodin. Až klient bude souhlasit s návrhem, pracovník klientovi předloží k podpisu dokument *Pokyn k odeslání insolvenčního návrhu*.
- [66] Pokud klientovy připomínky budou obsáhlé a úprava insolvenčního návrhu potrvá delší dobu, může se pracovník s klientem domluvit na tom, že klientovi zašle upravený insolvenční návrh na email. V takovém případě zašle pracovník v těle emailu (jehož přílohou bude upravený insolvenční návrh) nejméně tento text:

¹⁸ Odkaz: <https://isir.justice.cz/isir/common/stat.do?kodStranky=FORMULAR>



Dobrý den,

přílohou posílám dokončený návrh na oddlužení. Návrh si prosím přečtěte a napište mi případné připomínky.

Pokud připomínky mít nebudete a souhlasíte s odesláním návrhu, napište, že s návrhem souhlasíte a udělujete mi pokyn k odeslání návrhu insolvenčnímu soudu.

- [67] Návrh na oddlužení odesílá vedoucí služby, případně ředitelka CHMT, prostřednictvím datové schránky.

Postup po podání návrhu na oddlužení

- [68] Pokud soud vyzve CHMT jako zpracovatele návrhu k jeho doplnění, kontaktuje pracovník co nejdříve klienta (telefonicky/mailem) a domluví se s ním na způsobu doplnění návrhu tak, aby poradna stihla odeslat doplnění návrhu v sedmidenní lhůtě (tato lhůta se počítá zpravidla ode dne, kdy je výzva k doplnění návrhu na oddlužení doručena klientovi – jelikož CHMT je doručováno do datové schránky rychleji).
- [69] Pokud soud vyzve klienta k **doplnění informací o místě jeho skutečného bydliště, odesílá odpověď na tuto výzvu klient sám**, nikoli CHMT jako zpracovatel návrhu. V takovém případě tedy nelze očekávat, že výzva k doplnění návrhu bude doručena i zpracovateli návrhu. Lhůta k doplnění informací o místě skutečného bydliště dlužníka proto běží vždy ode dne, kdy byla výzva doručena dlužníkovi.
- [70] Po povolení oddlužení – pracovník klientovi vysvětlí jednotlivé výroky usnesení o povolení oddlužení se zaměřením na výroky, kterými je klientovi uložena určitá povinnost.
- [71] Klientovi pracovník vysvětlí, jak pracovat s detailem insolvenčního řízení v ISIR – přímo na insolvenčním řízení klienta. Pracovník postupuje při vysvětlování tak, že postupně prochází oddíly ISIR (od A do P) a informuje klienta o tom, jaké dokumenty jsou nebo budou zveřejněny v jednotlivých oddílech.
- [72] Pracovník klientovi vysvětlí i význam a obsah dopisu od insolvenčního správce a pomůže mu s vyplněním dotazníku (pokud klient zvládne vyplnit dotazník sám, pracovník pouze dohlédne na správnost vyplnění). Pracovník informuje klienta o tom, že každý správce používá svůj vlastní dotazník, tudíž i pro pracovníka může být daný dotazník neznámý. Pokud postačuje správci odeslání dotazníku emailem, oskenuje pracovník vyplněný dotazník a pošle ho klientovi na email.
- [73] V rámci přípravy na přezkumné jednání u insolvenčního správce pracovník sdělí, že je klienta povinnost účastnit se jednání v termínu a v místě, které správce stanoví (typicky v kanceláři správce nebo bydlišti klienta; je možné i uskutečnění přezkumného jednání v prostorách CHMT). Pracovník může s klientem zkontrolovat přihlášené pohledávky a



zjistit klientovo stanovisko k možnému popření těchto pohledávek. Přitom pracovník klienta upozorní, že je pro něj výhodnější přesvědčit správce, aby pohledávky popřel on (klient pak nemusí hradit náklady na neúspěšný spor). Pracovník může klientovi pomoci vyhledat dopravní spojení do místa konání přezkumného jednání a případně projít a vytisknout i mapu pro lepší orientaci klienta.

- [74] Po uskutečnění přezkumného jednání zveřejní insolvenční soud v ISIR zprávu insolvenční správce pro oddlužení. Pracovník může s klientem ověřit, zda se zněním této zprávy souhlasí. Pokud ne, je možné proti této zprávě podat do 7 dnů námitky k insolvenčnímu soudu – blíže viz Vyhláška o zprávě o přezkumu a zprávě pro oddlužení v ISIR. V námitkách může klient vyslovit nesouhlas i s tím, že se mají zpeněžovat určité věci (např. osobní automobil, který potřebuje k dojíždění do práce nebo k dopravě zdravotně postiženého dítěte do školy, k lékaři apod.).

Postup po schválení oddlužení

- [75] Pracovník klientovi vysvětlí jednotlivé výroky usnesení o schválení oddlužení se zaměřením na práva a povinnosti dlužníka po schválení oddlužení. Zároveň s klientem projde i klíčové části odůvodnění a poučení (klient se např. může odvolat proti výroku o zpeněžení majetku, pokud je způsobem oddlužení splátkový kalendář se zpeněžením majetkové podstaty). Zároveň pracovník klientovi zdůrazní, že první měsíc splátkového kalendáře je následující kalendářní měsíc po zveřejnění usnesení o schválení oddlužení v ISIR.
- [76] Vrácení dokumentů klientovi – při vracení dokumentů klientovi (nejdříve po povolení oddlužení, ledaže chce klient dokumenty vrátit dříve, např. proto, že již nechce podat návrh na oddlužení) používáme vzor „Potvrzení o předání dokumentů“. Vracíme všechny dokumenty k oddlužení (i ty zpracované poradnou), kromě:
- a. plné moci
 - b. kvalifikovaného souhlasu klienta se zněním insolvenčního návrhu spojeného s návrhem na povolení oddlužení sepsaného pracovníky Občanské poradny a pokyn k odeslání tohoto návrhu
 - c. dotazník pro oddlužení
 - d. podepsané poučení pro oddlužení
- [77] Doprovázení procesem oddlužení. Pokud klient bude mít zájem o provázení procesem oddlužení, může se pracovník s klientem dohodnout na schůzkách v pravidelných intervalech (např. 3 měsíce), přičemž na těchto schůzkách bude pracovník s klientem zpravidla hodnotit průběh insolvenčního řízení, zda klient plní své povinnosti, aby po skončení oddlužení byly splněny podmínky pro přiznání osvobození od placení zbytku



neuspokojených pohledávek. Dále půjde např. o vysvětlování dokumentů v insolvenčním rejstříku, pomoc s prohlížením detailu insolvenčního řízení v ISIR, tvorba rozpočtu a hodnocení jeho plnění, reflexe, jak klient zvládá splácení atd.

- [78] Žádost o nižší splátky po schválení oddlužení. I po schválení oddlužení je možné požádat o nižší splátky pro tzv. změnu poměrů. Důvody i kritéria pro rozhodování jsou obdobné jako u žádosti o nižší splátky v insolvenčním návrhu – viz odstavec [57] a [58]. **U insolvenčních řízení, ve kterých bylo povoleno oddlužení do 31. 5. 2019**, se postupuje podle předchozí právní úpravy – nejdůležitější odlišností oproti současné úpravě je podmínka, aby míra uspokojení věřitelů činila nejméně 50 % i při hrazení navrhovaných nižších splátek.
- [79] Kurz finanční gramotnosti - pokud o to má klient zájem, můžeme na individuálních setkáních také probrat některá témata z finanční gramotnosti (viz pracovní postup PP2 – pro oblast financí).

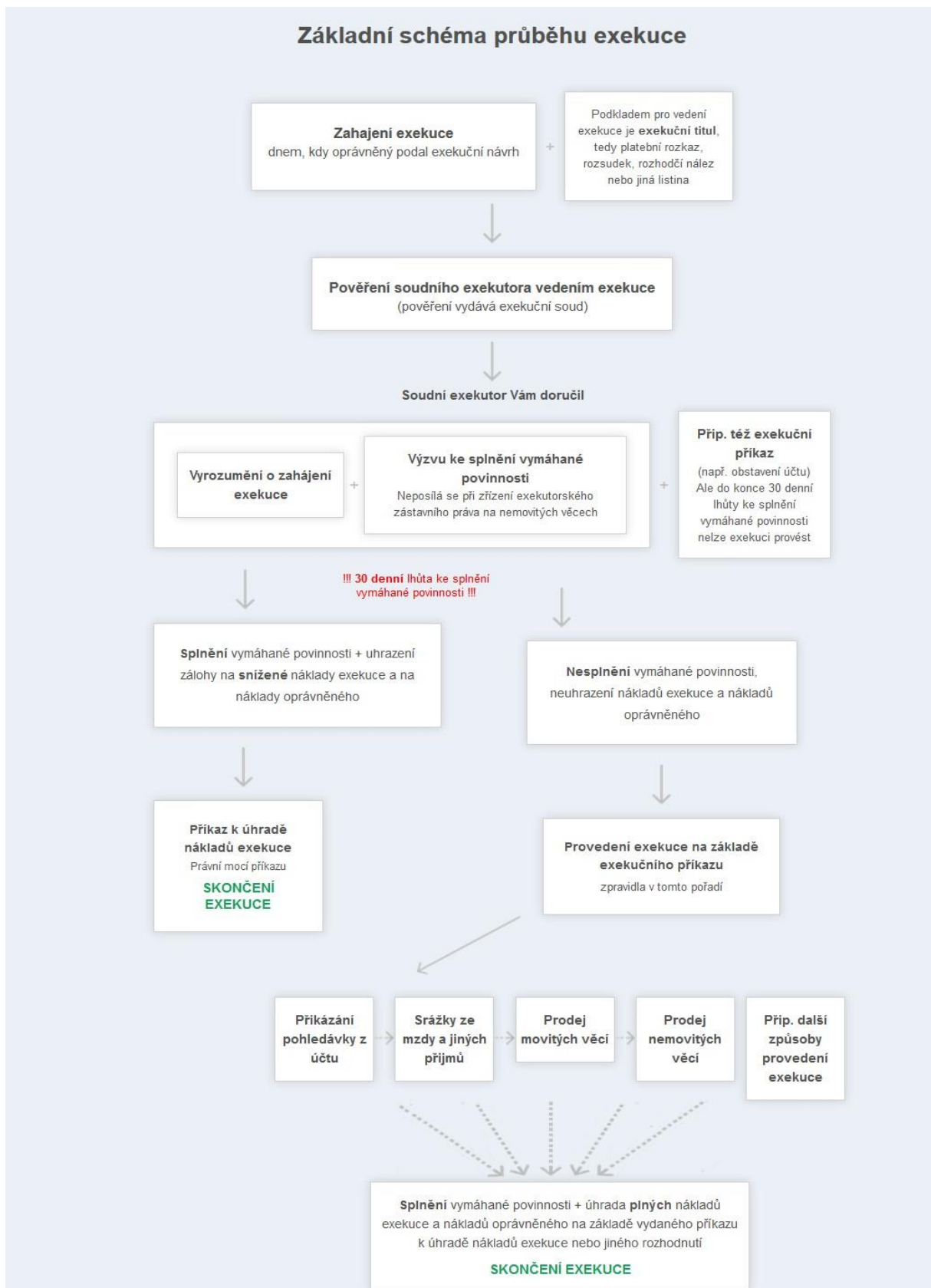
3.2.3. Informační zdroje

- [80] **Web Ministerstva spravedlnosti** - především <https://exekuce.justice.cz/> a <https://insolvence.justice.cz/jak-ven-z-dluhove-pasti/>
- [81] **Codexis** – insolvenční zákon a prováděcí předpisy a komentáře
- [82] **Web exekutorské komory** - https://www.ekcr.cz/?p=kalkulacka_1
- [83] **Informační leták Kanceláře veřejného ochránce práv** s názvem „Exekuce“, dostupný zde: <https://www.ochrance.cz/situace/dluhy/>
- [84] **Prezentace z pravidelných školení**, zejména místopředsedkyně Krajského soudu v Hradci Králové **JUDr. Jolany Maršíkové** – *šanon školení - oddlužení*.



3.2.4. Přílohy – schéma průběhu exekuce a nejčastěji užívané vzory

Základní schéma průběhu exekuce (zdroj: <https://exekuce.justice.cz/>)





Nejčastěji používané vzory písemností Občanskou poradnou v oblasti dluhů

1) Žádost o zaslání výpisu vylustrovaných věcí

Okresnímu soudu ve Svitavách

Dimitrovova 33

568 19 Svitavy

V Moravské Třebové dne

Odesílatel: Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

r. č. Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

trvale bytem: Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

adresa pro doručování: Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

Věc: žádost o zaslání Výpisu vylustrovaných věcí

Dobrý den,

chci Vás požádat o zaslání Výpisu vylustrovaných věcí – ve kterých jsem veden(a) jako účastník řízení.

Prosím o zaslání dokumentu na adresu pro doručování.

Tuto žádost podávám podle § 14 a násl. zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

S úctou

.....
podpis



2) Žádost o zaslání elektronické kopie spisu

Exekutorský úřad Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text., **soudní exekutor**

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

V Moravské Třebové dne

Ke sp. zn. Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

Povinný:

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

datum narození: Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

bytem: Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

telefon: Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

email: Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

Žádost o zaslání elektronické kopie spisu

Dobrý den,

vedete vůči mně exekuční řízení pod **výše uvedenou spisovou značkou.**

Zdvořile Vás žádám o zaslání elektronické kopie na datovém nosiči - **CD, DVD, Flash paměť.**

S úctou

podpis povinného



3) žádost povinného o zasílání každoroční informace o vymoženém plnění (§ 94 odst. 6 exekučního řádu)

Exekutorský úřad Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text., **soudní exekutor**

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

V Moravské Třebové dne

Povinný:

Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

datum narození: Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

bytem Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

telefon: Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

email: Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

Věc: žádost povinného o zasílání každoroční informace o vymoženém plnění (§ 94 odst. 6 exekučního řádu)

Dobrý den,

žádám Vás o zasílání **každoroční informace o výši vymoženého plnění a o datu, kdy k vymožení došlo**, a to **ve všech exekučních řízeních**, která vůči mně vedete.

Podle mých informací o mně vedete exekuční řízení s následující sp. zn.: Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text..

Informace, prosím zašlete Zvolte položku..

S úctou

podpis povinného



4) Poučení pro oddlužení + příloha (schéma úspěšného průběhu do schválení oddlužení)

POUČENÍ PRO KLIENTA – ODDLUŽENÍ

Já,.....,

nar.,

bytem

potvrzuji, že jsem byl(a) seznámen(a) s níže uvedeným poučením ze strany Občanské poradny Charity Moravská Třebová, jako akreditované organizace, **a potvrzuji, že jsem si vše řádně přečetl(a) a byl(a) jsem poučen(a) a seznámen(a) s podmínkami oddlužení a s průběhem insolvenčního řízení, o svých povinnostech v insolvenčním řízení, vše níže uvedené mi bylo srozumitelně vysvětleno, měl(a) jsem možnost klást doplňující otázky, všemu níže uvedenému jsem porozuměl (a).**

ČÁST I. ODDLUŽENÍ – OBECNÉ INFORMACE A PODMÍNKY ODDLUŽENÍ

Oddlužení (tzv. osobní bankrot) je zákonný způsob řešení úpadkové situace. V oddlužení jsou Vaše dluhy sjednoceny, zajištění věřitelé (např. zástavním právem k nemovitosti) jsou uspokojeni z prodeje zajištěného majetku, nezajištění ve výši dle možností dlužníka a zbytek dluhů Vám může být odpuštěn.

Oddlužení je pro osoby, které jsou v úpadku nebo hrozícím úpadku. **Úpadek** znamená, že máte více věřitelů (alespoň 2) a peněžité závazky po dobu 30 dnů po lhůtě splatnosti a nejste schopni tyto závazky plnit. **Hrozící úpadek** znamená, že vzhledem ke všem okolnostem lze předpokládat, že nebudete schopni řádně a včas splnit podstatnou část svých peněžitých závazků.

Oddlužení je **zahájeno podáním insolvenčního návrhu** spojeného s návrhem na povolení oddlužení. Insolvenční návrh může za dlužníka sepsat a podat jedině advokát, notář, exekutor, insolvenční správce nebo akreditovaná osoba. To neplatí, pokud dlužník sám je osobou, která má právnické či ekonomické vzdělání v magisterském studijním programu.

Insolvenční návrh může být podán, pokud dlužník splňuje podmínky zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů. Dlužník je kromě závazků svých věřitelů v oddlužení povinen hradit další některé náklady: a to např. odměnu a náhradu hotových výdajů insolvenčního správce, které se hradí měsíčně, dále se hradí 6 měsíční záloha na tyto náklady a odměna správce za přezkum pohledávek. **Zálohu na odměnu správce (1.089,- Kč jednotlivce, 1.633,50 Kč manželé) je dlužník povinen platit již od rozhodnutí o úpadku a povolení oddlužení (tj. zpravidla do jednoho měsíce od podání návrhu).**

Společné oddlužení manželů – rozdíly oproti oddlužení jednotlivce



Insolvenční zákon dovoluje, aby manželé podstoupili oddlužení společně. Do návrhu se pak uvádí veškeré závazky obou manželů (výlučné, i společné). Společně také musí splnit podmínky oddlužení, což je výhodné v případě, kdy jeden z manželů podmínky splňuje a druhý nikoliv. Oproti oddlužení jednotlivce jsou zde vyšší náklady řízení – vyšší odměna a náhrady hotových výdajů správce.

V oddlužení jsou pak manželé považováni za jednoho dlužníka, což může činit ale také obtíže. Stává se tak v případě úmrtí jednoho z manželů, příp. kdy jeden z manželů začne porušovat podmínky oddlužení či své povinnosti. V případě, že dojde ke zrušení již schváleného oddlužení a bude prohlášen konkurz, přihlášené pohledávky se stanou vykonatelné a vznikne povinnost hradit veškeré dluhy, tj. i jen jeden z manželů je v takovém případě povinen uhradit veškeré dluhy přihlášené do insolvenčního řízení.

Způsoby, jak být oddlužen:

O způsobu oddlužení, jakým bude Vaše finanční situace řešena, nerozhoduje dlužník, ale jeho věřitelé. Pokud věřitelé o této skutečnosti nerozhodnou, je soud povinen určit, že oddlužení proběhne formou „**Plnění splátkového kalendáře se zpeněžením majetkové podstaty**“

1. Zpeněžením majetkové podstaty

Zpeněžení majetkové podstaty se týká Vašeho aktuálního majetku. Netýká se majetku, který získáte v budoucnu, a dokonce ani majetku, který jste nabyli v průběhu insolvenčního řízení poté, co nastaly účinky schválení oddlužení. Váš aktuální majetek bude oceněn a následně prodán. Výtěžek z prodaného majetku bude insolvenčním správcem rozdělen mezi věřitele. V případě, že máte zajištěného věřitele, bude v případě prodeje zajištěného majetku nejdříve uspokojen zajištěný věřitel a až následně budou uspokojováni nezajištění věřitelé.

2. Plnění splátkového kalendáře se zpeněžením majetkové podstaty

Budete povinen měsíčně (po dobu 5 let) splácet nezajištěným věřitelům ze svých příjmů částku ve stejném rozsahu, v jakém z nich mohou být při výkonu rozhodnutí nebo při exekuci uspokojeny přednostní pohledávky. Tato splátka však nesmí být nižší, než stanoví zákon.

Zároveň také dojde ke **zpeněžení Vašeho majetku s výjimkou:**

- Obydlí ve vlastnictví dlužníka, pokud jeho hodnota bude nižší, než stanoví prováděcí předpis a není toto obydlí zajištěno např. zástavním právem věřitele, či exekutorským zástavním právem (**zpeněžují se i podprůměrná obydlí**)
- Dalšího **majetku ve vlastnictví dlužníka, pokud jeho celková hodnota je nižší než** kolik by činily náklady na jeho prodej insolvenčním správcem (**20.000,- Kč**)
- Majetku dlužníka, **kteřý nelze postihnout výkonem rozhodnutí** (to platí pouze pokud je uveden v seznamu majetku)

V případě, že máte **zajištěného věřitele**, pak tento zajištěný věřitel bude v případě plnění oddlužení splátkovým kalendářem se zpeněžením majetkové podstaty uspokojován pouze z prodeje zajištěného majetku (např. **zástavní právo k bytu, zajišťovací převod vlastnického práva k automobilu**). Majetek v takovém případě bude **zpeněžen na základě pokynu zajištěného věřitele, a může se tak stát i po úspěšném ukončení oddlužení.**



Doba trvání oddlužení:

Zpeněžení majetkové podstaty:

Pokud bude rozhodnuto o plnění oddlužení zpeněžením majetkové podstaty, pak délka oddlužení není stanovena a obecně bude záležet na tom, jak rychle se insolvenčnímu správci podaří zpeněžit majetek dlužníka.

Plnění splátkového kalendáře se zpeněžením majetkové podstaty:

Pokud bude rozhodnuto o plnění oddlužení plněním splátkového kalendáře se zpeněžením majetkové podstaty, může trvat oddlužení až 60 měsíců (5 let). Po celou tuto dobu bude dlužník mimo možného prodeje majetku dlužníka rovněž splácet svým věřitelům zákonem určenou splátku.

Běžné oddlužení bude v takovém případě trvat 60 měsíců (**5 let**), ale v případě, že se dlužníkovi podaří uhradit do **36 měsíců nezajištěným věřitelům alespoň 60% jejich pohledávek**, pak bude trvat právě 36 měsíců. Oddlužení bude trvat **36 měsíců také v případě**, že po celou dobu schváleného oddlužení bude dlužník pobírat **starobní důchod**, anebo nejpozději 36. měsíc se dlužník stane **invalidním v II. nebo III. stupni invalidity**, případně pokud jde o **tzv. dětské dluhy**¹⁹.

Přerušení a prodloužení průběhu oddlužení

Insolvenční soud může po schválení oddlužení plněním splátkového kalendáře se zpeněžením majetkové podstaty rozhodnout o přerušení průběhu oddlužení až na 1 rok, a to z důležitých důvodů na návrh dlužníka či insolvenčního správce. Průběh oddlužení lze přerušit pouze jednou. Doba přerušení se pak nezapočítává do celkové doby plnění oddlužení. Po dobu přerušení nemusí dlužník plnit povinnost hradit splátky. Hradí pouze část odměny správce.

Dále soud může rozhodnout z důležitých důvodů na návrh dlužníka, že se doba oddlužení prodlouží až o 6 měsíců. Průběh oddlužení však lze prodloužit pouze jednou.

ČÁST II. – INSOLVENČNÍ ŘÍZENÍ

Před zahájením a v průběhu insolvenčního řízení:

- je nutné, abyste **řádně spolupracovali se soudem i naší organizací**, jako akreditovaným subjektem

¹⁹ Není jasné, o které druhy dluhů vlastně jde – viz § 412a odst. 6 insolvenčního zákona: „**Pokud pohledávky nezajištěných věřitelů vznikly alespoň ze dvou třetin jejich výše před dosažením 18 let věku dlužníka, je oddlužení plněním splátkového kalendáře se zpeněžením majetkové podstaty splněno, jestliže nebylo zrušeno po dobu 3 let od schválení oddlužení. Za pohledávku vzniklou před dosažením 18 let věku dlužníka se dále považuje příslušenství takové pohledávky, smluvní pokuta vzniklá na základě stejné smlouvy jako taková pohledávka a pohledávka, která vznikla na základě smlouvy uzavřené při podnikatelské činnosti věřitele před uplynutím 3 let od dosažení 18 let věku dlužníka, jestliže obdržené plnění dlužník alespoň ze dvou třetin jeho výše využil k úhradě pohledávky podle věty první.**“



- dále:
 - **přebírejte poštu**
 - **dodržujte lhůty stanovené soudem**
 - **dodržujte termíny domluvených schůzek** s naší organizací a plňte dohodnuté kroky
 - je potřeba sdělovat naší organizaci **pravdivé a úplné informace, abychom mohli správně vyhodnotit Vaši situaci a Váš nárok na oddlužení**. Do doby zjištění potřebných skutečností je třeba vědět, že sdělení o splnění podmínek oddlužení je orientační a může se v průběhu naší vzájemné spolupráce, podle dalších, nově zjištěných informací, změnit.
- **jste povinen se účastnit přezkumu, příp. popření pohledávek v rámci osobního jednání u insolvenčního správce** v termínu, který Vám bude insolvenčním správcem určen

Účinky zahájeného insolvenčního řízení

- věřitel již nemůže podat žalobu, závazek musí uplatnit v insolvenčním řízení
- Exekutor nemůže provést exekuci, může ji však zahájit
- Zastavuje se růst úroků, smluvních pokut apod.
- Staví se promlčecí doba
- **Peněžité závazky vzniklé před zahájením insolvenčního řízení** je dlužník oprávněn plnit jen v rozsahu a za podmínek stanovených insolvenčním zákonem. To se **netýká např. výživného** (ze zákona, typicky na děti), které je dlužník oprávněn a povinen platit nadále. **Obecně tedy dlužník nemůže platit věřitelům své peněžité dluhy, protože jinak by poskytl tzv. zvláštní výhody některým věřitelům. Takové jednání je důvodem mj. pro zrušení oddlužení.**
- **POZOR: Dlužník nesmí převádět svůj majetek na třetí osobu.**

V případě, že soud rozhodne, že je dlužník v úpadku či v hrozícím úpadku, zároveň rozhodne o přidělení insolvenčního správce.

Zpětvzetí návrhu na povolení oddlužení

Návrh na povolení oddlužení můžete vzít zpět, dokud insolvenční soud nerozhodne o schválení oddlužení. Pokud návrh vezmete zpět, můžete jej podat znovu až po uplynutí lhůty 3 měsíců.

Insolvenční soud zamítne návrh na povolení oddlužení, jestliže:

- jím je sledován nepoctivý záměr, nebo
- splátka dlužníka v insolvenčním řízení bude nižší než zákonem stanovená hodnota
- dosavadní výsledky řízení dokládají Váš lehkomyšlný nebo nedbalý přístup k plnění povinností v insolvenčním řízení
- v posledních 10 letech před podáním insolvenčního návrhu Vám jako dlužníku bylo pravomocných rozhodnutím přiznáno osvobození v rámci předchozího oddlužení



- v posledních 5 letech před podáním návrhu Vám byl jako dlužníkovi již návrh na povolení oddlužení zamítnut pro nepoctivý záměr, anebo nedošlo z důvodu nepoctivého záměru ke schválení oddlužení či z tohoto důvodu bylo oddlužení zrušeno.

V případě, že insolvenční soud zamítne návrh na povolení oddlužení, může současně rozhodnout za zákonem stanovených okolností o způsobu řešení Vašeho úpadku konkursem.

Schválení oddlužení

Soud oddlužení schválí, pokud v průběhu insolvenčního řízení nevyjdou najevo skutečnosti, které by odůvodňovaly odmítnutí či zamítnutí návrhu. Po schválení oddlužení se rozhodnutí zveřejní v insolvenčním rejstříku, čímž nastává jeho účinnost.

Po dobu trvání účinků **schválení oddlužení plněním splátkového kalendáře se zpeněžením majetkové podstaty budete jako dlužník povinen:**

- vykonávat přiměřenou výtěžnou činnost a v případě, že jste nezaměstnaný, o získání příjmu usilovat,
- řádně platit pohledávky svých věřitelů
- vynakládat veškeré úsilí, které po dlužníkovi lze spravedlivě požadovat, aby došlo k plnému uspokojení pohledávek věřitelů dlužníka
- **hodnoty získané dědictvím, darem a z neúčinného právního úkonu, vydat insolvenčnímu správci ke zpeněžení a výtěžek, jakož i majetek, který dlužník neuvedl v seznamu majetku, ač tuto povinnost měl, vydat insolvenčnímu správci ke zpeněžení,**
- **jiné své mimořádné příjmy (výhry, vratky daní apod.) použít k mimořádným splátkám nad rámec splátkového kalendáře, za mimořádný příjem se nepovažují plnění z pojistných smluv o škodovém pojištění a plnění z titulu práva na náhradu majetkové a nemajetkové újmy**
- bez zbytečného odkladu **oznámít insolvenčnímu soudu, insolvenčnímu správci každou změnu svého bydliště nebo sídla a zaměstnání,**
- vždy k 15. březnu a k 15. září kalendářního roku **předložit insolvenčnímu soudu, insolvenčnímu správci přehled svých příjmů za uplynulých 6 kalendářních měsíců,** neurčí-li insolvenční soud v usnesení o schválení oddlužení jinou dobu předkládání,
- nezatajovat žádný ze svých příjmů a na žádost insolvenčního soudu, insolvenčního správce předložit k nahlédnutí svá daňová přiznání za období trvání účinků schválení oddlužení,
- **neposkytovat nikomu z věřitelů žádné zvláštní výhody (např. neplatit nic mimo splátky v oddlužení),**
- nepřijímat na sebe nové závazky, které byste nemohl v době jejich splatnosti splnit.
- **Může vám být stanovena povinnost využít v rozsahu max. 100 hodin služby odborného sociálního poradenství poskytované registrovaným poskytovatelem sociálních služeb. Takovým poskytovatelem je i Občanská poradna Charity Moravská Třebová a účelem takové povinnosti je předejít opětovnému úpadku (předlužení) – osvojení finanční gramotnosti.**



Zrušení schváleného oddlužení

Je nutné dodržovat povinnosti stanovené zákonem i v průběhu schváleného oddlužení, protože i v průběhu oddlužení je možné schválené oddlužení zrušit. Soud tak může učinit z těchto důvodů:

- nebudete jako dlužník plnit podstatné povinnosti podle schváleného způsobu oddlužení, nebo
- Vám **v důsledku zaviněného jednání** vznikl po schválení oddlužení **peněžitý závazek po dobu delší 30 dnů po lhůtě splatnosti**, přičemž se má za to, že dlužník zavinil vznik závazku v případě, že byl k jeho vymožení nařízen soudní výkon rozhodnutí nebo exekuce
- **Pokud nebudete** jako dlužník v důsledku okolností, které jste zavinil po dobu delší než 3 měsíce **schopen v plné výši splácet** ani pohledávky, které vznikly po rozhodnutí o úpadku. Zpravidla se bude jednat o **výživné a odměnu a hotové výdaje insolvenčního správce**.
- vyjdou-li po schválení oddlužení najevo okolnosti, na jejichž základě lze důvodně předpokládat, že oddlužením je sledován nepoctivý záměr.

Pokud dojde ke zrušení oddlužení pro nepoctivý záměr, pak je dlužník oprávněn podat znovu žádost o oddlužení až po uplynutí 5 let.

Splnění oddlužení:

Oddlužení plněním splátkového kalendáře se zpeněžením majetkové podstaty je splněno, jestliže:

- Vy jako dlužník splatíte svým nezajištěným věřitelům jejich pohledávky v plné výši
- Vy jako dlužník v době 3 let (36 měsíců) od schválení oddlužení splatíte nezajištěným věřitelům alespoň 60% jejich pohledávek.
- Po dobu 5 let (60 měsíců) od schválení oddlužení Vám nebylo oddlužení zrušeno a neporušil jste svou povinnost vynaložit veškeré úsilí, které po Vás bylo možno spravedlivě požadovat k plnému uspokojení svých věřitelů. Soud bude mít za to, že jste vyvinul ono úsilí v případě, že svým nezajištěným věřitelům uhradíte alespoň 30% jejich pohledávek. V opačném případě bude na Vás, abyste soudu dokázal, že jste věřitelům skutečně nemohl uhradit více.

V případě, že jste osobou, na kterou se vztahuje oddlužení v délce 3 let (starobní důchodce, osoba invalidní v II. a III. stupni), pak se oddlužení považuje za splněné, jestliže Vám oddlužení nebylo po dobu 3 let od schválení oddlužení zrušeno.

Oddlužení zpeněžením majetkové podstaty je splněno:

- Po obdržení zprávy insolvenčního správce o splnění rozvrhového usnesení, tj. Váš majetek byl zpeněžen a výtěžek byl vydán věřitelům, jestliže jste jako dlužník řádně splnil všechny své povinnosti stanovené v rozhodnutí o schválení oddlužení.



Osvobození od hrazení závazků

Jestliže **splníte řádně a včas všechny povinnosti podle schváleného způsobu oddlužení**, vydá insolvenční soud usnesení, jímž dlužníka osvobodí od placení pohledávek zahrnutých do oddlužení, v rozsahu, v němž dosud nebyly uspokojeny. Toto osvobození se vztahuje také na věřitele, k jejichž pohledávkám se v insolvenčním řízení nepřihlíželo, a na věřitele, kteří své pohledávky do insolvenčního řízení nepřihlásili, ač tak měli učinit, i na ručitele a jiné osoby, které měly vůči dlužníku pro tyto pohledávky právo postihu.

Osvobození se ale nedotýká pohledávek, které vznikly po rozhodnutí o úpadku, peněžitého trestu nebo jiné majetkové sankce, která byla dlužníku uložena v trestním řízení pro úmyslný trestný čin, a dále pohledávek na náhradu škody způsobené úmyslným porušením právní povinnosti a také pohledávek na výživném a na náhradu škody způsobené na zdraví.

Odejmutí a zánik osvobození

Pokud však i po ukončeném oddlužení a osvobození od povinnosti hradit **soud zjistí**, že

- ke schválení oddlužení nebo k přiznání osvobození došlo na základě **podvodného jednání dlužníka**, anebo že dlužník poskytl **zvláštní výhody některým věřitelům**, a to na základě návrhu věřitele v době do 3 let od pravomocného přiznání osvobození,
- že byl dlužník do 3 let od právní moci rozhodnutí o osvobození pravomocně odsouzen za **úmyslný trestný čin, kterým podstatně ovlivnil schválení nebo provedení oddlužení anebo přiznání osvobození, případně kterým jinak poškodil věřitele**,

může i zpětně rozhodnout, že osvobození, které bylo dáno, se Vám odejímá nebo zaniká. Tedy znovu budete povinen/povinna/povinni **hradit vše, od čeho jste byl(a,i) osvobozeni.**

Veřejnost insolvenčního rejstříku

Průběh insolvenčního řízení můžete sledovat na internetových stránkách www.justice.cz, **ve vyhledávání v insolvenčním rejstříku zadáte** své příjmení, po potvrzení výběru se zobrazí veškerá insolvenční řízení osob, které mají stejné příjmení. Následně otevřete detail svého insolvenčního řízení a budete si moci otevřít veškeré dokumenty týkající se Vašeho řízení.

Dokumenty a **údaje o Vašem insolvenčním řízení budou zveřejněné** od jeho zahájení ještě 5 let po jeho pravomocném skončení (v případě 5 leté varianty splátkového kalendáře **asi 11 let**).

Upozornění pro podnikatele – do 30 dnů od účinnosti rozhodnutí o úpadku (a povolení oddlužení) jste povinni podat daňové přiznání podle § 244 daňového řádu (zákon č. 280/2009 Sb.).

V Moravské Třebové dne

.....
Podpis klienta

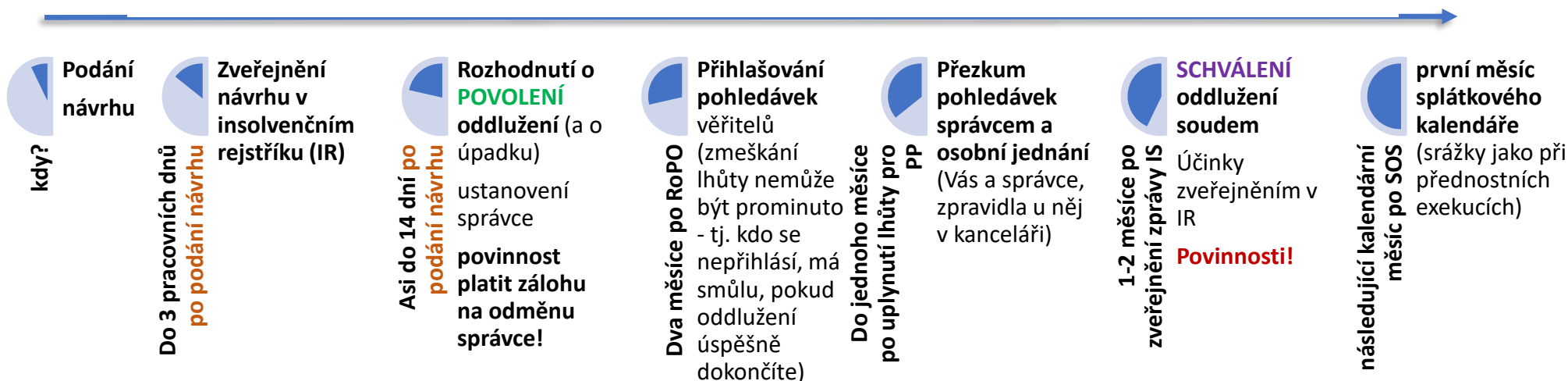
Seznámil:



Schéma průběhu insolvenčního řízení – úspěšného oddlužení

způsob – splátkový kalendář se zpeněžením majetkové podstaty
(jde o odhad – může se lišit podle jednotlivých insolvenčních soudů a soudců)

Zpravidla 4 – 6 měsíců od podání návrhu do **SCHVÁLENÍ** oddlužení, další měsíc je prvním měsícem splátkového kalendáře



Zkratky:

IR – Insolvenční rejstřík

IS – Insolvenční správce

PP – přihlašování pohledávek

RoPO – rozhodnutí o povolení oddlužení

SOS – Schválení oddlužení soudem



4. Monitoring

V rámci monitoringu realizační tým zkoumal, zda vnitřní předpisy Občanské poradny odpovídají právním předpisům a praxi poradny. Následující tabulka uvádí, ve kterých oblastech realizační tým zjistil potřebu změny, co bylo důvodem změny a popis takové změny.

Kritérium standardů kvality sociálních služeb	Změna	Důvod změny	Popis změny
1a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje;	ne	-	-
1b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytujeme sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;	ne	-	-
1c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;	ano	Aktualizace	- Změny související se změnou legislativy případně s naší současnou praxí
1d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.	ne	-	-
2a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano	Reflexe naší praxe	- Aktualizace v závislosti na naší současné praxi
2b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy	ano	Reflexe naší praxe	- Aktualizace v závislosti na naší současné praxi - Např. klient není naší cílovou skupinou, protože přišel řešit



Kritérium standardů kvality sociálních služeb	Změna	Důvod změny	Popis změny
osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;			stejnou situaci jako už řešíme s protistranou
2c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne	-	-
3a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano	Drobné formální úpravy	- Aktualizace v závislosti na změnách jiných směrnic OP
3b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;	ano	Reflexe naší praxe	- Zpětná vazba na naše anonymizované záznamové archy
3c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ano	Změna vedení evidence	- Evidence odmítnutých zájemců je vedena v Microsoft Teams
4a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano	Reflexe naší praxe	- Aktualizace v závislosti na naší současné praxi
4b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;	ano	Drobné formální úpravy	- Změna metodického pokynu a revize vnitřních pravidel
4c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.	ano	Drobné formální úpravy	- Zpětná vazba na naše anonymizované záznamové archy
5a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano	Reflexe naší praxe	- Zpětná vazba na naše anonymizované záznamové archy
5b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;	ano	Reflexe naší praxe	- Zpětná vazba na naše anonymizované záznamové archy



Kritérium standardů kvality sociálních služeb	Změna	Důvod změny	Popis změny
5c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;	ano	Reflexe naší praxe	- Zpětná vazba na naše anonymizované záznamové archy
5d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;	ne	-	-
5e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.	ne	-	-
6a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano	Drobné formální úpravy	- Soulad s naší praxí
6b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;	ne	-	-
6c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.	ne	-	-
7a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano	Soulad s naší praxí	- Přejmenování schránky na poštu na schránka na poštu a stížnosti na činnost . Schránka je umístěna před budovou služby.
7b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;	ano	Soulad s naší praxí	- Přejmenování schránky na poštu na schránka na poštu a stížnosti na činnost . Schránka je umístěna před budovou služby.
7c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;	ne	-	-
7d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán	ano	Soulad s naší praxí	- Kontakty jsou umístěny na nástěnce u vchodu do služby a na



Kritérium standardů kvality sociálních služeb	Změna	Důvod změny	Popis změny
poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.			webových stránkách Charity Moravská Třebová
8a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;	ano	Drobné formální úpravy	- Aktualizace kontaktů na spolupracující organizace
8b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb;	ano	Drobné formální úpravy	- Aktualizace kontaktů na spolupracující organizace
8c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.	ne	-	-
9a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu potřebám osob, kterým je poskytována;	ne	-	-
9b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;	ne	-	-
9c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano	Vznik nového dokumentu	- Viz č. – VP č. 1 / OP / CHMT vnitřní pravidla pro působení osob, které nejsou v pracovněprávním vztahu s poskytovatelem
9d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ano	Vznik nového dokumentu	- Viz č. – VP č. 1 / OP / CHMT vnitřní pravidla pro působení osob, které nejsou v pracovněprávním vztahu s poskytovatelem
10a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a	ne	-	-



Kritérium standardů kvality sociálních služeb	Změna	Důvod změny	Popis změny
naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace;			
10b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje;	ne	-	-
10c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;	ne	-	-
10d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle toho systému poskytovatel postupuje;	ano	Aktualizace směrnice	- Viz č. S – 10 / CHMT – Mzdový předpis Charity Moravská Třebová
10e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.	ne	-	-
11a) Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.	ano	Změna uspořádání služby	- Vytvoření samostatné kanceláře pro vedoucího služby/právnicka
12a) Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.	ano	Drobné formální změny	- Drobné změny v souladu s naší praxí
13a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob;	ano	Aktualizace	- Změna provozního řádu - Samostatný dokument č. S – 13 / OP / CHMT
13b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.	ne	-	-
14a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;	ano	Drobné formální úpravy	- Aktualizace situací dle současné praxe



Kritérium standardů kvality sociálních služeb	Změna	Důvod změny	Popis změny
14b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;	ano	Soulad s naší praxí	- Nouzové a havarijní situace, které se dotýkají klientů jsou vyvěšeny na nástěnce v chodbě u vchodových dveří OP
14c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.	ano	Změna v evidenci	- Nouzové a havarijní situace jsou zadávány do systému WebCarol
15a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob;	ne	-	-
15b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano	Aktualizace	- Aktualizace s návazností na aktualizaci dokumentu č. S – 7 / OP / CHMT
15c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;	ne	-	-
15d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.	ne	-	-

§ 88 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách	Změna	Důvod změny	Popis změny
a) zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby,	ne	-	-
b) informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným,	ne	-	-



§ 88 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách	Změna	Důvod změny	Popis změny
c) vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby,	ne	-	-
d) zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,	ano	Drobné formální úpravy	V souladu s aktualizací směrnic
e) zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,	ano	Soulad s naší praxí	Změny umístění schránky na stížnosti pro lepší dostupnost
f) plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků, a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů	ano	Reflexe naší praxe	Zpětná vazba na naše anonymizované záznamové archy
g) vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b) ,	ano	Změny v evidenci	Evidence je vedena v elektronické formě přes Microsoft Teams



5. Závěrečná evaluační zpráva

5.1. Identifikace projektu

Název dokumentu	Závěrečná evaluační zpráva projektu Řešíme dluhy v Moravské Třebové
Název projektu	Řešíme dluhy v Moravské Třebové
Realizátor a kontaktní osoba	Charita Moravská Třebová, Kostelní nám. 24/3, 571 01 Moravská Třebová, IČ 65189418, Mgr. Pavel Šejnoha, Tel. 736 503 393, mail: pavel.sejnoha@mtrebova.charita.cz
Výzva	03_16_052 Podpora sociálního začleňování v SVL 3. výzva
Reg. číslo projektu	CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_52/0016200
Realizace projektu	1. 7. 2020 – 30. 9. 2022
Web projektu	https://www.mtrebova.charita.cz/projekty-eu/resime-dluhy-v-moravske-trebove/
Datum zpracování	15. 11. 2022
Autorka zprávy	Jaroslava Hrazdírová, DiS.

5.2. Cíl evaluace

Hlavní cíl evaluace projektu se zaměřuje na ověření komplexní podpory sociálně vyloučených obyvatel Moravské Třebové při předcházení špatné finanční situaci, hledání efektivního řešení nevhodného zadlužení a předluženosti klientů prostřednictvím individuálního poradenství. Dále se zaměřuje na výsledky realizace skupinových workshopů, osvětových akcí a spolupráce lokálních organizací.

5.3. Předmět evaluace

Po celou dobu realizace projektu probíhaly jeho klíčové aktivity kontinuálně a nepřetržitě v duchu, který byl definován projektovou žádostí s ohledem na dílčí výstupy evaluace, vždy po šesti měsících.

Cílem klíčových aktivit projektu bylo poskytnout komplexní podporu při předcházení a účinném řešení zadluženosti, případně předluženosti, a to všem obyvatelům Moravské Třebové, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením.

Díky projektu a **rozšíření Občanské poradny** došlo ke zvýšení efektivity a urychlení podpory v rámci spolupráce klientů s Občanskou poradnou a řešení akutní situace. Díky této podpoře mohlo docházet k redukci zadluženosti v rámci Moravské Třebové.



Základní údaje projektu:

V průběhu **27 měsíců** mělo dostat odbornou pomoc formou individuálních konzultací v občanské poradně při řešení své finanční situace minimálně **250 různých osob** starších 15 let z CS. Z tohoto počtu mělo být **25 osob** podpořeno nadbagatelní podporou.

Skupinových workshopů se mělo zúčastnit **170 různých osob** starších 15 let, a z toho 40 % účastníků mělo zlepšit svou orientaci ve finanční a dluhové oblasti, což bylo ověřeno dotazníkovým šetřením po absolvování workshopů.

Zlepšení situace obyvatel Moravské Třebové ve vztahu k jejich finanční a právní gramotnosti bylo po celou dobu realizace projektu zajištěno prostřednictvím **4 základních klíčových aktivit:**

- **KA 1 - Zvýšení počtu pracovníků Občanské poradny a rozšíření poradny o terénní formu**
- **KA 2 - Skupinové workshopy**
- **KA 3 - Informování cílové skupiny o dluhové problematice**
- **KA 4 - Tvorba a pilotní ověření Metodiky pro práci se zadluženým klientem**

5.4. Cílová skupina

Základní údaje (z projektové žádosti):

Do cílové skupiny – *Osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách* spadají všechny osoby, které jsou **v exekuci**. U osob s trvalým pobytem se jednalo podle údajů za rok 2017 o 985 osob. Dále jsou to osoby **ohrožené dluhy či zadlužené**, zbytek tvoří klienti, kteří sice ohrožení dluhy bezprostředně nejsou, ale nemohou si **kvůli nízkým příjmům** dovolit běžně dostupné komerční služby (např. advokátní) a jsou v nepříznivé sociální situaci.

V rámci projektu Občanská poradna poskytne poradenství nejen osobám s trvalým pobytem v Moravské Třebové, ale i osobám, které zde bydlí, pracují či studují, a tedy jsou k obci přináležející přechodným pobytem. Aktivitu zajistí dva pracovníci: **Sociální pracovník a Právník**, kteří se v poradně střídají. Uskutečněné konzultace (včetně telefonických a emailových) jsou evidovány v elektronické databázi WebCarol.

Dle analýzy přibližně polovina klientů řeší svoji nepříznivou sociální situaci spočívající ve špatné finanční situaci.

Uvedené statistické údaje a rozsah územní působnosti vedou žadatele k přesvědčení, že službu Občanské poradny využije **250 různých osob** z cílové skupiny. Před podáním žádosti měla organizace 2 úvazky na přímou práci celý region Moravskotřebovska a Jevíčska, v projektu se předpokládá zvýšení a rozšíření dostupnosti služby a podporu pro osoby přímo z Moravské Třebové. Pracovníci, jejichž úvazky jsou v krajské síti sociálních služeb a poskytují poradenství ostatním klientům, kteří nespĺňují kritérium vazby na Moravskou Třebovou (tedy pracují mimo tento projekt).

Žadatel se v rámci projektu zaměřuje také na studenty starší 15 let z nejohroženějších skupin tří největších středních škol v Moravské Třebové (Gymnázium, Integrovaná střední škola, Vojenská střední škola). Předpokládané množství podpořených osob z této oblasti činí **170 osob**. Je vhodné na tyto osoby preventivně působit kvalitní prevencí, díky které získají znalosti a dovednosti, které jim umožní žít bez nevhodného zadlužení.



5.5. Zhodnocení a výsledky projektu za celou dobu jeho realizace

Klíčové aktivity, jejichž dopad je hodnocen evaluací, jsou tyto:

5.5.1. Zvýšení počtu pracovníků Občanské poradny a rozšíření poradny o terénní formu (KA1)

Popis klíčové aktivity podle žádosti o podporu:

Občanská poradna byla provozována v rámci stávajících prostor žadatele na adrese Bránská 210/18, které žadatel smluvně využívá, a kam jsou dlouhodobě zvyklí docházet klienti služby Občanská poradna registrované dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a Centra pěstounské péče.

Cílem aktivity bylo za dobu trvání projektu zajistit **250 různým osobám** z cílové skupiny odborné sociální poradenství (dluhové a související sociálně-právní poradenství), z nichž min. **25 osob** by mělo být podpořeno dlouhodobou intervencí nad 40 hodin. Aktivitu měli zajistit dva pracovníci: **Sociální pracovník a Právník**, kteří se v poradně střídali. Uskutečněné konzultace (včetně telefonických a emailových) byli evidovány v elektronické databázi Webcarol.

Poradenství sloužilo jako nástroj prevence zadluženosti a zvyšování finanční a právní gramotnosti obyvatel a také jako nástroj řešení již existujících dluhových problémů. Poradenství učí obyvatele hospodařit se svými financemi a v případě nutnosti co nejbezpečnější způsoby zadlužení. V případě, kdy se občané dostanou do problémů se splácením svých závazků, ukáže jim nejlepší způsob řešení jejich situace.

Občanská poradna poskytovala klientům komplexní dluhové poradenství od pomoci s rodinným rozpočtem přes návrhy na odklad a zastavení exekuce až po zpracování návrhů na oddlužení a sanaci a vyšší podporu v rámci oddlužení – zejména za účelem úspěšného splnění povinností klientů v rámci insolvenčního řízení.

Způsob skutečné realizace klíčové aktivity:

Občanská poradna byla po dobu realizace projektu otevřena **každý všední den v odpoledních i dopoledních hodinách s výjimkou pátku** (který byl vyhrazen na administrativu a zpracování písemností pro klienty).

Úterý dopoledne bylo vyhrazeno pro **terénní formu** odborného sociálního poradenství. Terénní forma služby odborného sociálního poradenství byla vymezena ve veřejném závazku Občanské poradny tak, že byla poskytována **pouze na území Moravské Třebové**.

Tato aktivita byla zajištěna prostřednictvím dvou pracovníků: **Sociální pracovník a Právník**, kteří se v poradně střídali. Maximální denní kapacita služby byla 8 klientů (intervencí), okamžitá kapacita 1 klient (intervence).



Poradenství bylo poskytováno i po telefonu a emailem. Velká část klientů využívala tuto formu poradenství, hlavně kvůli omezení provozu služby a obavám z nákazy pandemie COVID 19.

Pracovníci poskytovali sociálně právní poradenství nejčastěji v oblasti:

- hospodaření domácnosti
- zmapování závazků klienta a zjištění nezabavitelné částky
- doprovázení klienta před a v průběhu oddlužení
- sepsání insolvenčního návrhu spojeného s návrhem na povolení oddlužení
- poučení o právech a povinnostech dlužníka v exekuci
- dotazy na Milostivé léto

Uskutečněné konzultace (včetně telefonických a emailových) byly evidovány v elektronické databázi Webcarol. Během realizace projektu proběhlo **1054 konzultací**.

Pracovníci poradny analyzovali data o situaci klientů v oblasti zadluženosti a předávali je metodikovi k zapracování do Metodiky (KA4).

Zároveň výstupem projektu byla analýza věřitelů v lokalitě, kterou projektový tým využil i pro KA2 a KA3. Analýza je součástí metodiky pro práci se zadluženým klientem.

Občanská poradna spolupracovala a sdílela zkušenosti v rámci dluhového poradenství s ostatními službami a aktéry Lokálního partnerství – nejen s městem Moravská Třebová (zejména Odbor sociálních věcí a školství), službami dalších aktérů, ale i se službou žadatele – SAS Šance pro rodinu. Projekty, které byly v rámci KPSVL připravovány, byly synergické. Zejména úzká spolupráce s NNO Květná zahrada na zaměstnanostním projektu byla nezbytná pro kvalitní komplexní podporu osob z cílové skupiny. Na pracovníky projektu Květné zahrady byli odkazováni klienty, kteří měli zájem o zaměstnání, ale byli obtížně zaměstnatelní (bezdomovci, osoby dlouhodobě nezaměstnané,...).

V následující tabulce č. 1 je vidět sumarizace klíčové aktivity KA1 – *Zvýšení počtu pracovníků Občanské poradny a rozšíření poradny o terénní formu* za celý projekt, která rozdělena podle monitorovacích období.

Služby Občanské poradny využívali klienti opakovaně. Celkem za celou dobu realizace využilo tuto službu **156 klientů**, z nichž **14 klientů** splnilo nadbagatelní podporu. Klienti byli se službou spokojeni, informace jim byly podávány srozumitelně a ocenili především lidský přístup. Celkem 13 z těchto 14 klientů v dotazníku pozitivně vyhodnotilo, že účast v projektu přinesla subjektivně vnímané zlepšení jejich životní situace ve vztahu k zadluženosti a finanční stabilizaci. Poslední klientka bohužel zemřela, proto hodnotící dotazník nevyplnila.

Oproti předpokladu v projektové žádosti využilo poradenství méně osob (předpoklad byl 250 osob). Menší počet klientů dosáhl také nadbagatelní podpory (14 klientů namísto



předpokládaného počtu 25). Cíl byl pravděpodobně nastaven příliš ambiciózně, navíc velký vliv na nižší naplnění plánovaných cílů měly i omezení související s pandemií covid-19, neboť během přísných omezení byl výrazně nižší počet konzultací než v jiných obdobích.

Tabulka 1 – Porovnání dle MO za celý projekt KA 1 - Zvýšení počtu pracovníků Občanské poradny a rozšíření poradny o terénní formu

Monitorovací období	Službu využilo celkem klientů	Počet konzultací
1. 7. 2020 – 31. 12. 2020	28	91
1. 1. 2021 – 30. 6. 2021	38	136
1. 7. 2021 – 31. 12. 2021	64	343
1. 1. 2022 – 31. 5. 2022	71	268
1. 6. 2022 – 30. 9. 2022	63	216

Zdroj: vlastní zpracování

Pracovníci monitorovali poskytování poradenství v oblastech, které jsou obsaženy v následující tabulce:

Tabulka 2 – počet klientů, kteří využili poradenství ve sledovaných oblastech

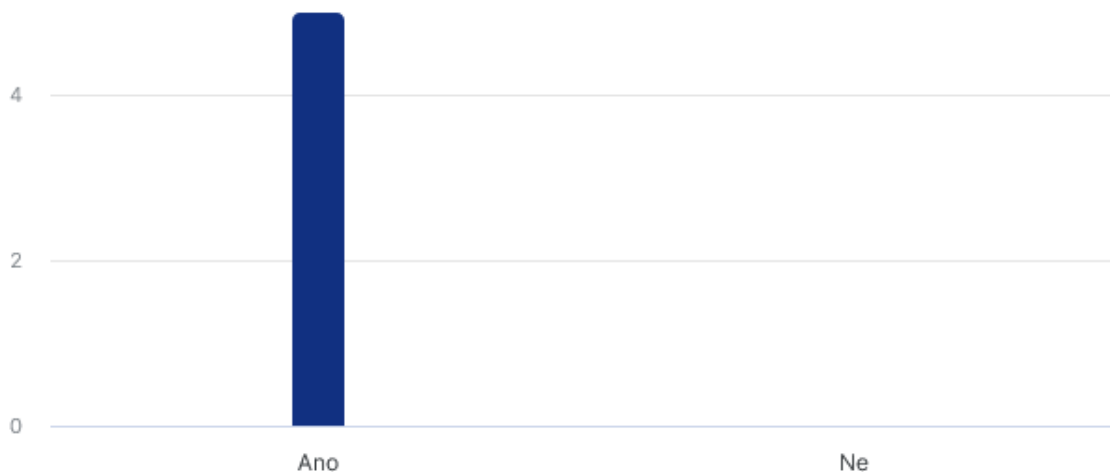
Oblast poradenství	Počet klientů, kteří využili poradenství
zmapované dluhy	55
jednání s věřiteli	29
zamezení vzniku/nárůstu dluhů	19
aktivní úhrada dluhů	44
podpora v exekučním řízení	51
povolené oddlužení	22
schválené oddlužení	18
podpora v insolvenčním řízení	36
Milostivé léto 1/2 dotaz	15
Milostivé léto 1/2 odeslaná žádost	3
Milostivé léto 1/2 využité	3
energetičtí šmejdi	3
podpora v předsoudní fázi	19
podpora v nalézacím řízení	3
zastavené protiprávní exekuce	1
úspěšné námitky promlčení	1

Zdroj: vlastní zpracování

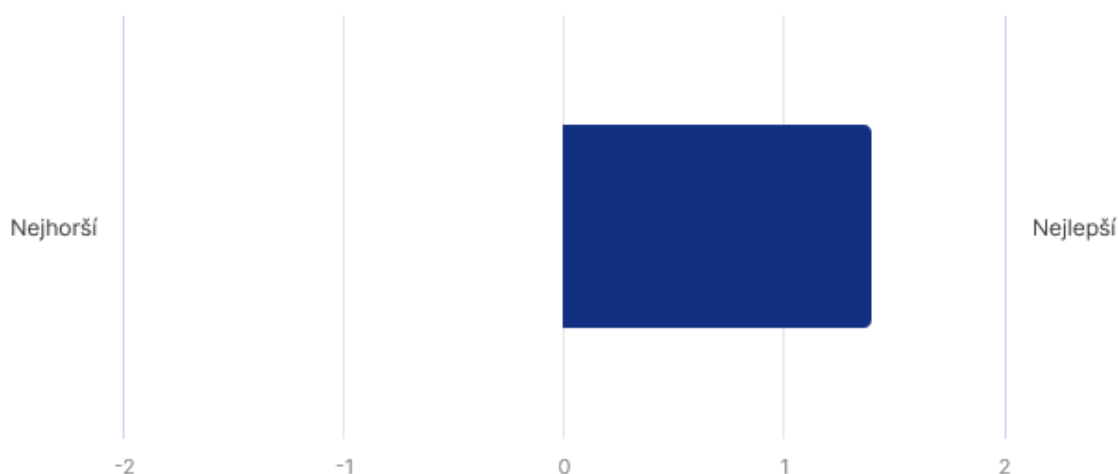
K první klíčové aktivitě se vztahovaly i **dvě otázky v dotazníku pro spolupracující organizace:**



11. Máte nějakou zpětnou vazbu se spokojeností klientů s naší službou?



12. Pokud jste na předchozí otázku odpověděli ano, byli Vaši klienti s naší službou spokojeni? Označte prosím odpověď na níže uvedené stupnici



Z výsledků dotazníků je zřejmé, že všech 5 respondentů z řad zástupců spolupracujících organizací má zpětnou vazbu se spokojeností klientů s naší službou realizovanou v rámci KA1. Spokojenost klientů přitom v průměru hodnotí jako 1,4 na stupnici od -2 (nejhorší) do +2 (nejlepší spokojenost).

5.5.2. Skupinové workshopy (KA2)

Popis klíčové aktivity podle žádosti o podporu:

Workshopy byly realizovány v přirozeném prostředí různých skupin osob ohrožených sociálním vyloučením, a také mezi mladými lidmi, neboť mnoho mladých v Moravské Třebové



je zadluženo nebo ohroženo zadlužením, což vyplývá z činnosti Občanské poradny a je zapříčiněno nedostatečnou finanční gramotností i nefunkčními vzory hospodaření v rodině. Workshopy byly přizpůsobeny posluchačům a jejich zkušenostem v oblasti dluhové problematiky, občanské, právní a finanční gramotnosti. Workshopy proběhly na všech třech středních školách v Moravské Třebové.

Cílem aktivity bylo proškolit **170 různých osob ve finanční a právní gramotnosti**, působit preventivně a osvětově na potenciální dlužníky a přispívat tak k rozumnému zacházení s penězi a zodpovědnému zadlužování.

Školení prováděli oba hlavní pracovníci projektu, **Odborný garant a Právník**, v případě nepřítomnosti právníka byl hostem také Sociální pracovník.

Vedlejším cílem skupinových workshopů bylo informovat ohrožené osoby (studenty, ale zprostředkovaně i rodiče, prarodiče či známé studentů) o možnosti řešit své dluhy prostřednictvím Občanské poradny (KA1) a tak nabízet její služby co nejširší skupině sociálně vyloučených obyvatel Moravské Třebové. Návštěvnost workshopů byla zaznamenávána do prezenčních listin. Informace předávané během workshopů se vztahovaly k dluhové problematice, například k aktuální situaci poskytovatelů nebankovních úvěrů a podobně.

Způsob skutečné realizace klíčové aktivity:

V tabulce č. 2 je vidět, kolik bylo uskutečněno během celého projektu **workshopů** a kolik účastníků se jich zúčastnilo. Počty jsou rozděleny podle monitorovacích období. Plánované množství účastníků bylo překročeno o **25 %** a podařilo se uspořádat **31 workshopů** do konce projektu, což je o jeden více, než bylo uvedeno v Žádosti o podporu.

Workshopů se žáci zúčastnili opakovaně, dle prezenčních listin se všech workshopů zúčastnilo **308 žáků**, z nichž pouze **213** jich však vyplnilo monitorovací list podpořené osoby (především na vojenské škole bylo obtížné přesvědčit studenty k podpisu monitorovacích listů).

Tabulka 3 - Porovnání dle MO za celý projekt KA 2 – Skupinové workshopy

Monitorovací období	Počet workshopů	Počet účastníků dle prezenčních listin
1. 7. 2020 – 31. 12. 2020	0	0
1. 1. 2021 – 30. 6. 2021	9	106
1. 7. 2021 – 31. 12. 2021	0	0
1. 1. 2022 – 31. 5. 2022	11	173
1. 6. 2022 – 30. 9. 2022	11	318

Zdroj: vlastní zpracování

Podrobné vyhodnocení Klíčové aktivity 2 – Skupinové workshopy



Jelikož nebylo možné u každého žáka mapovat jeho rodinnou situaci, poskytoval žadatel proškolení na půdě školy „plošně“ a to i vzhledem k mimořádné situaci v souvislosti s pandemií COVID 19.

Workshopy byly uspořádány pro studenty tří středních škol v Moravské Třebové:

- 1) **Gymnázium a letecká střední odborná škola v Moravské Třebové** - třída 4 AV až 8 AV. Studentům bylo prezentováno celkem **13** workshopů na téma *finanční gramotnost, pracovní právo dluhy, trestní právo a podnikání*. Workshopů se účastnilo celkem **119** žáků.
- 2) **Integrovaná střední škola** – 2. a 3. ročník. Studentům bylo prezentováno celkem **12** workshopů na téma *finanční gramotnost, pracovní právo a dluhy*. Workshopů se účastnilo celkem **54** žáků.
- 3) **Vojenská střední škola Ministerstva obrany v Moravské Třebové** lyceum - 2. a 3. ročník. Studentům bylo prezentováno **6** workshopů na téma *finanční gramotnost, dluhy a trestní právo*. Workshopů se účastnilo celkem **135** žáků.

Po každém workshopu na byly všem účastníkům předloženy následující dotazníky (vzor ze třetího workshopu na téma dluhů je uveden v příloze č. 1). Dotazníky obsahovaly otázky:

- 1) Zlepšili jste díky workshopu svoji orientaci v oblasti financí, dluhů, práva, podnikání, trestního práva? (*otázka se měnila podle témat workshopů*)
- 2) Uveďte prosím jednu až dvě informace, které si z dnešního workshopu chcete odnést do budoucího života.
- 3) Byli jste s něčím nespokojení? Potřebujete něco jinak?

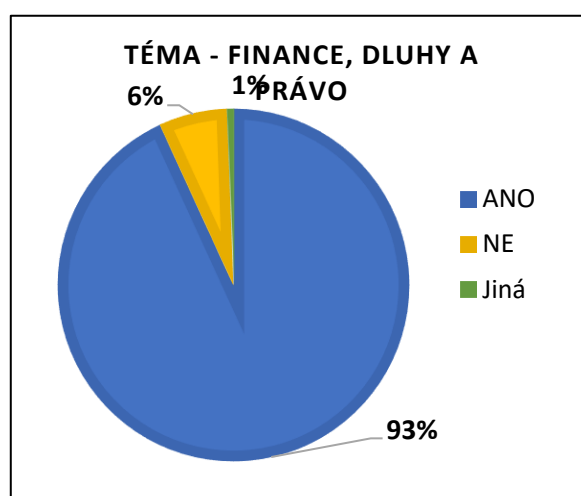
U závěrečného workshopu byli v dotazníku obsaženy i tyto otázky:

- 4) Uvítali byste workshopy na některé z následujících témat?
- 5) Pokud jde o délku trvání jednoho workshopu, je pro vás ideální?

Evaluačním pracovníkem byla vyhodnocena **první otázka dotazníku**, která se měnila podle témat workshopů. Ostatní otázky byly použity pro další potřeby naší organizace a ke zlepšení dalších pořádaných workshopů.

Tabulka 4 – Vyhodnocení otázky za všechny zúčastněné třídy na Gymnázium MT:
Zlepšili jste díky workshopu svoji orientaci v oblasti finanční, dluhů a práva?

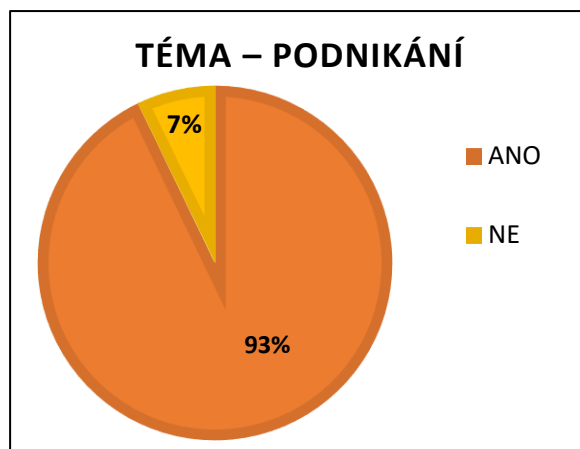
Téma - FINANCE, DLUHY A PRÁVO	Počet odpovědí	Procent
ANO	163	93 %
NE	11	6 %
Jiná	1	1 %
Celkem	175	100 %





Tabulka 5 – Vyhodnocení otázky za všechny zúčastněné třídy na Gymnázium MT:
Zlepšili jste díky dnešnímu workshopu svoji orientaci v podnikání?

Téma - PODNIKÁNÍ	Počet odpovědí	Procent
ANO	39	93 %
NE	3	7 %
Celkem	42	100 %



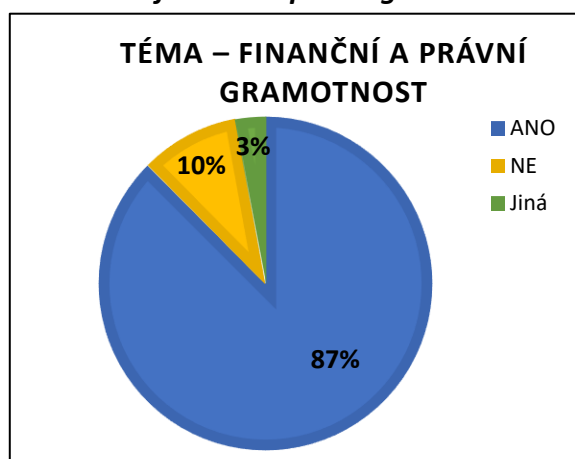
Tabulka 6 - Vyhodnocení otázky za všechny zúčastněné třídy na Gymnázium MT:
Zlepšili jste díky dnešnímu workshopu svoji orientaci v oblasti trestního práva?

Téma – TRESTNÍ PRÁVO	Počet odpovědí	Procent
ANO	52	100 %
NE	0	0 %
Celkem	52	100 %

Při workshopu na téma **trestní právo** si všichni účastníci zlepšili svou orientaci v této oblasti.

Zlepšili jste díky dnešnímu workshopu svoji orientaci v oblasti **finanční a právní gramotnosti**?

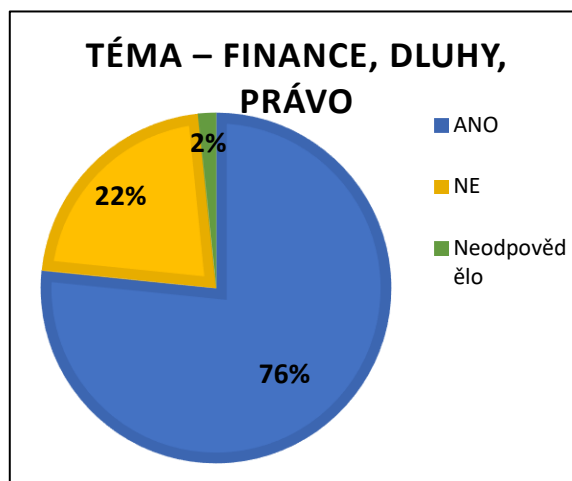
Téma – FINANČNÍ GRAMOTNOST	Počet odpovědí	Procent
ANO	91	87 %
NE	10	10 %
Jiná	3	3 %
Celkem	104	100 %





Tabulka 8 Vyhodnocení otázky za všechny zúčastněné třídy na **Vojenské střední škole ministerstva obrany v MT: Zlepšili jste díky oběma workshopům svoji orientaci v oblasti financí, dluhů a práva?**

Téma – FINANCE, DLUHÝ, PRÁVO	Počet odpovědí	Procent
ANO	95	76 %
NE	27	22 %
Neodpovědělo	2	2 %
Celkem	122	100 %



Tabulka 9 - Vyhodnocení otázky za všechny zúčastněné třídy na **Vojenské střední škole ministerstva obrany v MT: Zlepšili jste díky oběma workshopům svoji orientaci v oblasti trestního práva?**

Téma – TRESTNÍ PRÁVO	Počet odpovědí	Procent
ANO	1	50 %
NE	1	50 %
Celkem	2	100 %

Dle výsledků dotazníkového šetření přibližně **80 % studentů zlepšilo díky realizovaným workshopům svoji orientaci v oblasti financí, dluhů a práva. Tato hodnota představuje dvojnásobek stanoveného cíle (40 %) v projektové žádosti. Odpovědi „jiná“ jsme hodnotili jako „ne“.**

5.5.3. Informování cílové skupiny o dluhové problematice (KA3)

Popis klíčové aktivity podle žádosti o podporu:

Cílem je vytvoření informačního materiálu v problematice dluhů. Dalším cílem je budovat u cílové skupiny (+15 let) potřebnou informovanost a zvýšit povědomí u sociálně vyloučených osob, osob sociálním vyloučením ohrožených a lidí v exekuci o právech, rizicích a možnostech řešení zadluženosti.

Prostřednictvím informační brožury spolu s praktickými příklady se cílová skupina bude lépe orientovat v sociálně-právní pomoci i v oblasti dluhové problematiky.

Cílem aktivity je podchytit opatření a strategie, které cílové skupině umožní získat a osvojit si takové dovednosti, schopnosti a znalosti, díky kterým mohou předejít předluženosti.

Splnění cílů je měřeno při osobním kontaktu s CS a během ostatních klíčových aktivit projektu. Při stanovení klíčových aktivit měl být kladen důraz na komplexní přístup k prevenci rizikového jevu, právě prostřednictvím obsahové náplně i praktických aktivit.



Informační brožura měla být zaměřená na témata:

(1) Budování a propracování způsobů lidské komunikace; (2) Nenechám se zastrašit prodejci? (ŠMEJDI); (3) jsem samostatný, беру svůj život zodpovědně? (4) Ověřuji si tvrzení v médiích, mám kritické myšlení? (5) Co by se stalo kdyby? (různé příklady na právní/finanční gramotnost). (6) Dopad dané situace, společné sdílení (vezmu si půjčku, nechám se přesvědčit, podepíšu úvěrovou smlouvu). (7) Domýšlím následky svých činů (jednám x nejednám impulzivně)? Případně další témata dle analýzy věřitelů v lokalitě.

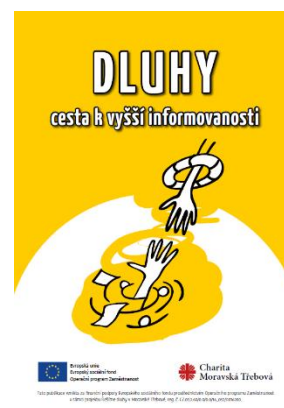
Brožura měla být vytvořena ve formátu A5 o cca 15 listech. Obsahem informačního materiálu bylo pojednání o nekalých praktikách prodejců, riziko předváděcích akcí, zálužnosti ve smlouvách, na co si dát pozor, exekuce, oddlužení, důležité kontakty a odkazy.

Způsob skutečné realizace klíčové aktivity:

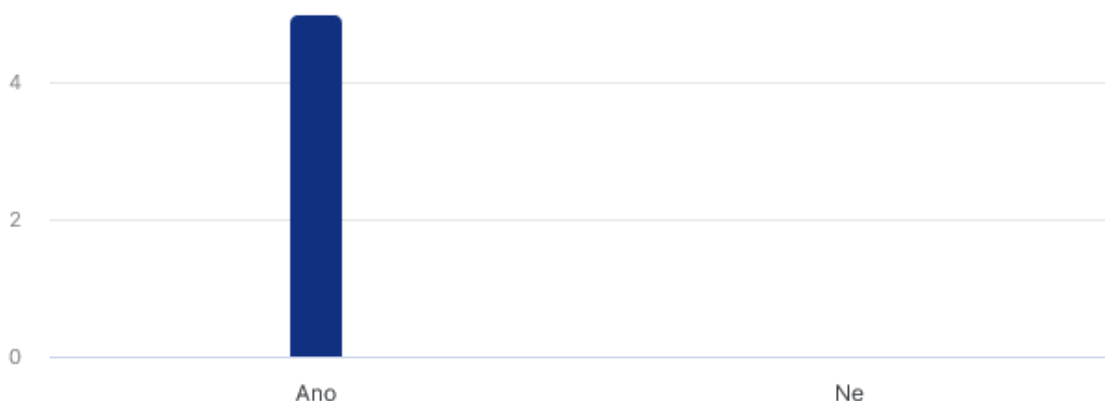
Byla vytvořena **informační brožura** „Dluhy cesta k vyšší informovanosti“ s praktickými příklady, která oslovila širokou veřejnost a přispěla ke zvýšení povědomí sociálně vyloučených osob, osob sociálním vyloučením ohrožených a lidí v exekuci o právech, rizicích a možnostech řešení zadluženosti.

Dalším cílem této aktivity bylo podchytit opatření a strategie, které cílové skupině umožní získat a osvojit si takové dovednosti, schopnosti a znalosti, se kterými mohou předejít dané problematice. **Splnění cílů** bylo měřeno při osobním kontaktu s cílovou skupinou během ostatních klíčových aktivit projektu.

Splnění cílů také ověřil realizační tým prostřednictvím dotazníku pro spolupracující organizace, podle kterého je brožura zpracována srozumitelně a pro klienty, kteří řeší dluhy, je velmi užitečná. Výsledky dotazníkového šetření mezi spolupracujícími organizacemi:

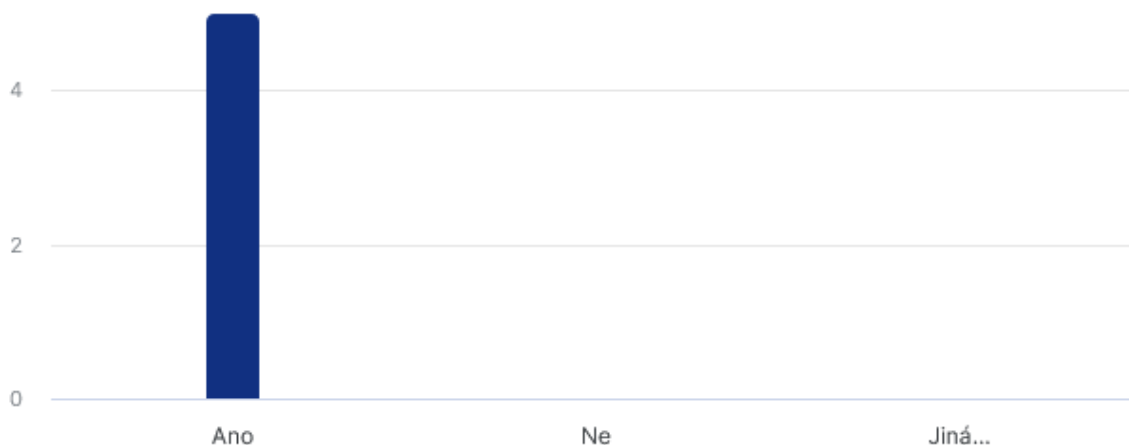


8. Seznámili jste se s informační brožurou Dluhy: cesta k vyšší informovanosti (dostupná v elektronické podobě na webu <https://www.mtrebova.charita.cz/projekty-eu/resime-dluhy-v-moravske-trebove/>)?





9. Pokud jste se s brožurou seznámili, považujete ji za užitečnou pro klienty, kteří řeší téma dluhů?



Brožura byla vytvořena ve formátu A5 o 18 listech. Obsahem informačního materiálu bylo pojednání o nekalých praktikách prodejců, záludnosti ve smlouvách, na co si dát pozor, exekuce, oddlužení, důležité kontakty a odkazy. Podstatnou částí brožury byly praktické příklady z praxe – **příběhy sedmi klientů, kteří udělali souhlas se zveřejnění svého příběhu (vždy se změněným jménem).** Brožura byla umístěna na webových stránkách žadatele a byla prezentována všem klientům při různých příležitostech i při práci v terénu.

Celé znění informační brožury lze nalézt **na webových stránkách realizátora projektu:** <https://www.mtrebova.charita.cz/projekty-eu/resime-dluhy-v-moravske-trebove/>

5.5.4. Tvorba a pilotní ověření Metodiky pro práci se zadluženým klientem (KA4)

Popis klíčové aktivity podle žádosti o podporu:

Metodika měla nastavit pravidla pro předávání klienta do dalších zařízení a doporučit stav, kdy má být klient odeslán do Občanské poradny, která jediná sepisuje návrhy na oddlužení.

Pracovní skupina pro tvorbu metodiky měla být složená ze zaměstnanců realizátora projektu, dalších neziskových organizací, městského úřadu (Odbor sociálních věcí a školství, Odbor investic a správy majetku), pracovnice Technických služeb Moravská Třebová s.r.o., Úřadu práce, městské policie, prevence kriminality a dalších.

Pracovní skupiny svolává a povede Odborný garant. Ze setkání vyhotovuje zápis. Metodik měl zejména postupně zpracovávat metodiku, kterou Odborný garant pravidelně zasílá účastníkům jako podklad pro další setkání.



Finální znění metodiky by mělo být poskytnuto všem místním organizacím pracujícím se zadluženými osobami, aby jejich pracovníci získali nové postupy pro efektivnější poskytování kvalifikované pomoci svým klientům.

Metodika by měla nastavit systém spolupráce se zástupcem města - Technických služeb Moravská Třebová s.r.o., které jsou významným zaměstnavatelem osob ohrožených sociálním vyloučením (prostřednictvím VPP). **Součástí metodiky** by měl být rovněž oddíl určený pro zástupce města, radní, zastupitele a ředitele organizací a institucí s doporučením takových opatření, která by kultivovala mimo jiné prostředí finančních půjček v Moravské Třebové.

Tvorba a pilotní ověření "Metodiky pro práci se zadluženým klientem" by měla být týmová práce různých lokálních poskytovatelů služeb, jejichž pracovníci se **minimálně dvakrát ročně** (tedy 4x za dobu projektu) setkali, informovali se o svých klientech, jejich charakteristikách, způsobech práce, které s nimi vykonávali, o jejich potřebách a specifikách prostředí, ve kterém žijí či o nových jevech v zadlužování.

Pracovní skupina pro tvorbu metodiky by měla být složená ze zaměstnanců realizátora projektu, dalších neziskových organizací, městského úřadu (Odbor sociálních věcí a školství, Odbor investic a správy majetku), pracovnice Technických služeb Moravská Třebová s.r.o., Úřadu práce, městské policie, prevence kriminality a dalších.

Finální znění metodiky by mělo být poskytnuto všem místním organizacím pracujícím se zadluženými osobami, aby jejich pracovníci získali nové postupy pro efektivnější poskytování kvalifikované pomoci svým klientům.

Způsob skutečné realizace klíčové aktivity:

Byla sestavena pracovní skupina, která byla složená ze zaměstnanců realizátora projektu, dalších neziskových organizací (např. Květná zahrada, SKP centrum), městského úřadu (Odbor sociálních věcí a školství), pracovnice Technických služeb Moravská Třebová s.r.o., Úřadu práce.

Pracovní skupinu svolával **Odborný garant**, který z každého setkání vyhotovil zápis. **Metodik** připravoval podklady pro setkání, poté je upravoval dle pokynů účastníků pracovní skupiny.

Celkem se uskutečnily čtyři setkání spolupracujících organizací:

- 1) V I. MO pracovníci vytvořili a ověřili jednu ze stěžejních částí Metodiky pro práci se zadluženým klientem – pracovní postup Občanské poradny pro oblast dluhů. Vzhledem ke komplikacím v souvislosti s pandemií COVID 19 bylo uskutečněno v listopadu 2020 online první setkání spolupracujících organizací. Setkání se zúčastnilo 11 osob, které zastupovaly celkem 7 organizací.
- 2) V II. MO se uskutečnilo druhé setkání, kterého se zúčastnilo 22 osob, které zastupovaly 12 organizací. Na setkání byla probrána možnost nových způsobů práce se zadluženým klientem (např. využití videokonferencí za účasti druhé služby). Dále si účastníci jednání ujasnili, že jiné služby mohou odkazovat na Občanskou poradnu kdykoliv v průběhu poskytování služby.



- 3) Ve III. MO bylo uskutečněno třetí jednání spolupracujících organizací, kterého se zúčastnilo 9 sob, které zastupovaly celkem 7 organizací. Byla vypracována další část Metodiky, tak aby odpovídala závěrům ze setkání ve II. MO. Na třetím setkání se diskutovalo o postupech pro včasný záchyt zadlužených klientů a o pracovních postupech pro spolupracující organizace.
- 4) Poslední (čtvrté) setkání spolupracujících organizací se uskutečnilo v červnu 2022, tedy v pátém MO. Došlo k dopracování metodiky práce se zadluženým klientem. Dále byly zkonzultovány otázky zpětnovazebního dotazníku, všichni účastníci jednání s otázkami souhlasili.

Celé znění metodiky lze nalézt i na webových stránkách realizátora projektu: <https://www.mtrebova.charita.cz/projekty-eu/resime-dluhy-v-moravske-trebove/>

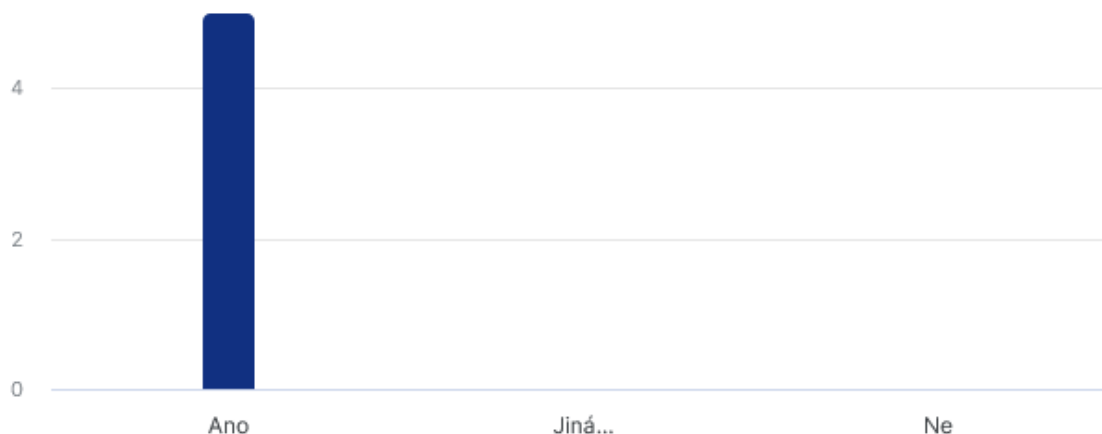
Metodika neobsahuje oddíl určený pro zástupce města, radní, zastupitele a ředitele organizací a institucí s doporučením takových opatření, která by kultivovala mimo jiné prostředí finančních půjček v Moravské Třebové. Realizační tým v průběhu realizace projektu dospěl k závěru, že ve městě již v funguje dobrá praxe (osvětové akce, zákaz podomního prodeje,...).

Spolupracující organizace po dopracování metodiky obdrželi **zpětnovazební dotazník** (celé znění dotazníku je níže v příloze č. 3).

Na dotazník odpovědělo 5 organizací. Z dotazníku vyplývá, že byli s metodikou spokojení, věděli, jak pracovat se zadluženým klientem a také se podle nich zlepšila informovanost klientů v oblasti dluhů.

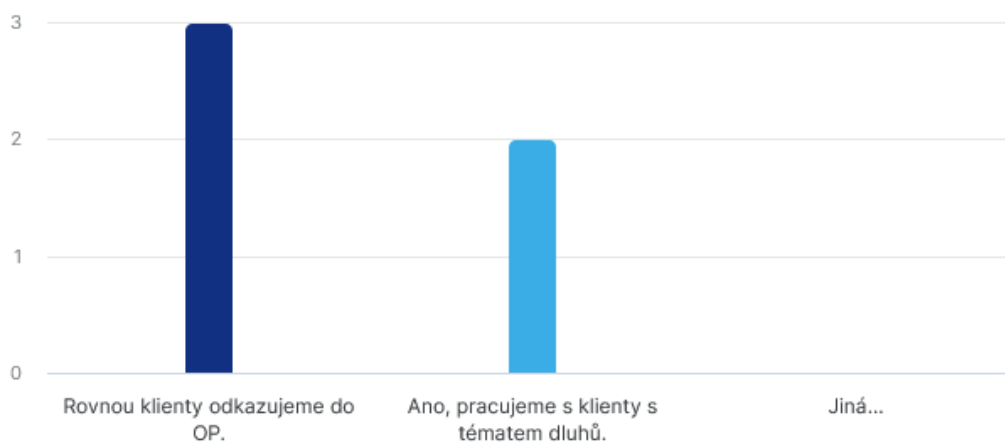
Výsledky tohoto dotazníkového šetření dále uvádíme formou snímků obrazovky z aplikace Survio. Pokud organizace zvolili odpověď jiná, nevyužili možnosti vypsát, co přesně touto odpovědí myslí. Žádný z dotazů nebyl povinný, proto u sedmé otázky jsou pouze 4 odpovědi.

1. Je pro Vás oblast dluhů po uskutečněných setkáních v rámci projektu Řešíme dluhy v Moravské Třebové přehlednější?

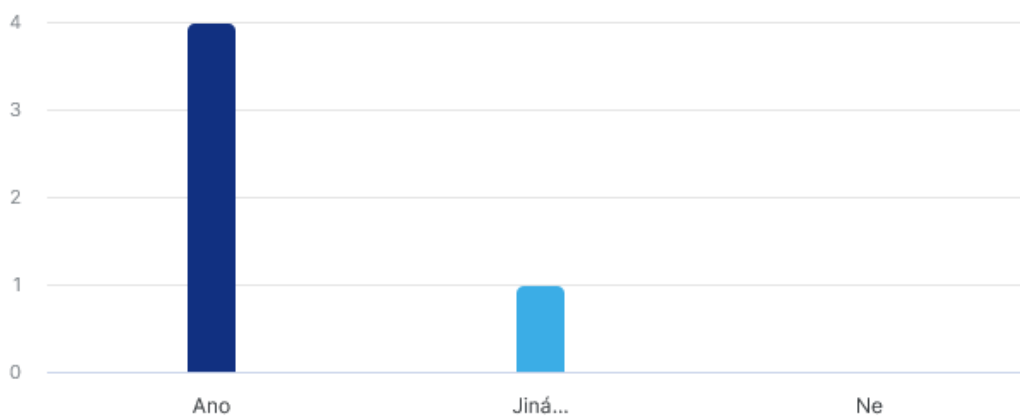




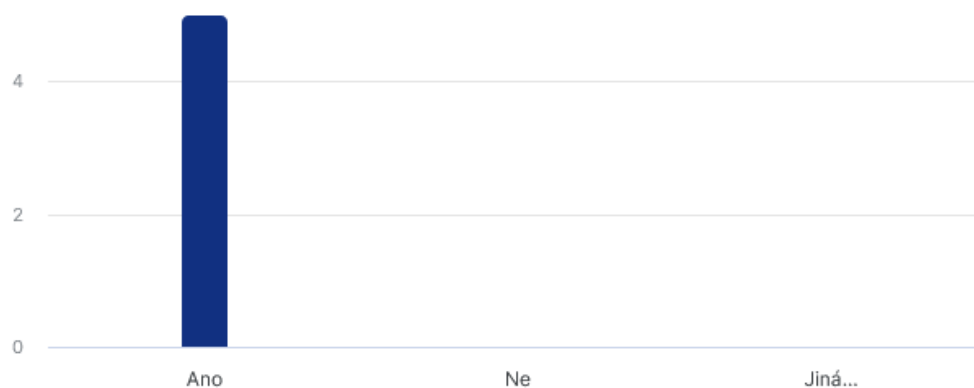
2. Pracujete s klienty s tématem dluhů nebo je rovnou odkazujete do OP?



3. Pokud pracujete s klienty s tématem dluhů, víte, jak postupovat v situacích, ve kterých se nachází Vaši klienti?

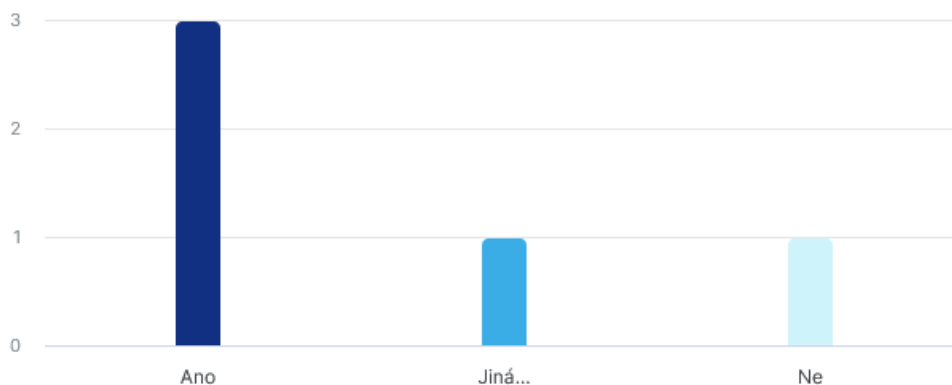


4. Máte zkušenost, že po zvýšení své informovanosti (v rámci našeho projektu) zvládnete u klienta dříve nebo lépe zmapovat oblast dluhů?





5. Zlepšila se situace Vašich klientů díky informacím, které jste se dozvěděli v průběhu spolupráce s OP?



6. Měli bychom do pracovních postupů doplnit ještě nějaké informace, které by Vám pomohly v orientaci, kde je hranice mezi službou OP a jiným druhem služby?

ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
	2	40%
informace dostačující	1	20%
Informace jsou dostačující.	1	20%
nic mě nenapadá	1	20%

7. Je ještě něco, co byste potřebovali k tématu dluhů a naší vzájemné spolupráce vědět?

ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
	1	20%
Děkujeme za spolupráci! A velmi chválíme Mgr. Pavla Šejnohu!	1	20%
pokud tomu tak bude, zavolám	1	20%
Rádi bychom pracovali na tom, aby se zvyšoval počet našich klientů, kteří mají zájem řešit své dluhy ve spolupráci s OP.	1	20%



5.6. Indikátory

Do realizace projektu zasáhla pandemie COVID-19 a dvě období proběhla s omezenými možnostmi skupinového setkávání. Z tohoto důvodu část jednání a vzdělávací aktivity probíhaly v režimu online. I přes ztížené podmínky realizace projektu se cíle projektu podařilo z větší části naplnit, jak uvádí údaje a indikátory v níže uvedené tabulce.

Indikátory, pro které jsou stanoveny cílové hodnoty jako závazek příjemce:

Kód indikátoru	Název	Cílová hodnota	Hodnota za 27 měsíců	Procento plnění
6 00 00	Celkový počet účastníků	25	14	56 %
6 70 01	Kapacita podpořených služeb	31	46	148 %
6 70 10	Využívání podpořených služeb	395	355	90 %
8 05 00	Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů (vč. evaluačních)	2	2	100 %

Zdroj: právník akt, vlastní zpracování

5.7. Závěr – shrnutí

Projekt byl realizován v hospodářsky znevýhodněném regionu, ve městě Moravská Třebová, které je sociálně vyloučenou lokalitou a má KPSVL. Projekt byl přínosem pro různé skupiny obyvatel ohrožené sociálním vyloučením a osobám zapojených do projektu umožnil zkvalitnění života.

- ✓ Naplánované aktivity byly splněny v souladu se schválenou žádostí a vydaným Právním aktem. Cíle projektu se podařilo naplnit.
- ✓ Z jednotlivých setkání spolupracujících organizací byly pořízeny zápisy. Ze všech setkání a workshopů byly pořízeny prezenční listiny (event. snímky obrazovky a audiozáznamy u prvního setkání spolupracujících organizací a prvních 9 workshopů, které byly realizovány prostřednictvím videokonference).
- ✓ Publicita projektu byla dodržena, výstupy projektu jsou zveřejněny na webových stránkách: <https://www.mtrebova.charita.cz/projekty-eu/resime-dluhy-v-moravske-trebove/>
- ✓ Rozpočet projektu byl vyčerpán, všechny změny v rozpočtu byly provedeny na základě předchozích schválení ze strany MPSV.
- ✓ Veškeré doklady jsou k dispozici v Občanské poradně realizátora projektu. Zaměstnanci jsou si vědomi povinnosti dodržování Směrnice k archivaci dokumentů.



5.8. Přílohy evaluační zprávy

Příloha 1: Evaluační dotazník – skupinový workshop

Škola, obor a ročník:

Datum konání workshopu:

Celkem podepsaných účastníků na prezenční listině:

Celkem odevzdaných a vyhodnocených dotazníků:

Otázky:

1. Zlepšili jste díky všem třem workshopům svoji orientaci v oblasti financí, dluhů a práva?
Zvolte jednu z možností.
ANO
NE
2. Uveďte prosím jednu až dvě informace, které si z dnešního workshopu chcete odnést do budoucího života.
3. Byli jste s něčím nespokojení? Potřebujete něco jinak?
4. Uvítali byste workshopy na některé z následujících témat?
 - a. základní (lidská) práva
 - b. společné jmění manželů
 - c. dědické právo
 - d. podnikání
 - e. trestní právo a přestupky
 - f. jiné
5. Pokud jde o délku trvání jednoho workshopu, je pro vás ideální:
 - a. 90 minut
 - b. 45 minut
 - c. jiná délka



Příloha 2: Dotazník spokojenosti - hodnocení průběhu služby

Klient:

1) Přinesla Vám účast v projektu Řešíme dluhy v Moravské Třebové zlepšení Vaší životní situace ve vztahu k zadluženosti a finanční stabilizaci?

2) Ohodnoťte Vaši celkovou spokojenost se službou, která Vám byla poskytnuta
(na stupnici 1-5, kdy 1 znamená nejlepší a 5 nejhorší - tj. jako ve škole):

Nejlepší 1 2 3 4 5 Nejhorší

3) Uveďte prosím přesně, s čím jste byli spokojeni či naopak nespokojeni:

4) Byly Vám informace podány srozumitelně?

Ano

Ne

5) Pokud ne, uveďte prosím, v čem spočívalo nesrozumitelné podání informací:

6) Odpovídala poskytnutá služba Vaším potřebám a představám?

Ano

Ne

7) Pokud ne, uveďte prosím návrhy na zlepšení:

8) Jiné připomínky, podněty, návrhy na zlepšení, kladná zpětná vazba (poděkování) aj.

9) Uveďte prosím, odkud jste se o Občanské poradně dozvěděl(a):



Příloha 3: Zpětnovazební dotazník - setkávání spolupracujících organizací k tvorbě Metodiky práce se zadluženým klientem

1. Je pro Vás oblast dluhů po uskutečněných setkáních v rámci projektu Řešíme dluhy v Moravské Třebové přehlednější?

Vyberte jednu z odpovědí

Ano

Ne

Jiná...

2. Pracujete s klienty s tématem dluhů nebo je rovnou odkazujete do OP?

Vyberte jednu z odpovědí.

Ano, pracujeme s klienty s tématem dluhů.

Rovnou klienty odkazujeme do OP.

Jiná...

3. Pokud pracujete s klienty s tématem dluhů, víte, jak postupovat v situacích, ve kterých se nachází Vaši klienti?

Vyberte jednu odpověď

Ano

Ne

Jiná...

4. Máte zkušenost, že po zvýšení své informovanosti (v rámci našeho projektu) zvládnete u klienta dříve nebo lépe zmapovat oblast dluhů?

Vyberte jednu odpověď

Ano

Ne

Jiná...

5. Zlepšila se situace Vašich klientů díky informacím, které jste se dozvěděli v průběhu spolupráce s OP?

Vyberte jednu odpověď

Ano

Ne

Jiná...

6. Měli bychom do pracovních postupů doplnit ještě nějaké informace, které by Vám pomohly v orientaci, kde je hranice mezi službou OP a jiným druhem služby?

Napište jedno nebo více slov...

500

7. Je ještě něco, co byste potřebovali k tématu dluhů a naší vzájemné spolupráce vědět?*



Napište jedno nebo více slov...

500

8. Seznámili jste se s informační brožurou Dluhy: cesta k vyšší informovanosti (dostupná v elektronické podobě na webu <https://www.mtrebova.charita.cz/projekty-eu/resime-dluhy-v-moravske-trebove/>)?*

Vyberte jednu odpověď

Ano

Ne

9. Pokud jste se s brožurou seznámili, považujete ji za užitečnou pro klienty, kteří řeší téma dluhů?*

Vyberte jednu odpověď

Ano

Ne

Jiná...

10. Pokud máte zájem o další výtisky brožury, uveďte, prosím, potřebný počet výtisků a název organizace/služby, abychom Vám mohli výtisky předat.

Napište jedno nebo více slov...

500

11. Máte nějakou zpětnou vazbu se spokojeností klientů s naší službou?

Vyberte jednu odpověď

Ano

Ne

12. Pokud jste na předchozí otázku odpověděli ano, byli Vaši klienti s naší službou spokojeni?

Označte prosím odpověď na níže uvedené stupnici

- 2 je nejhorší a +2 nejlepší hodnocení

-2

-1

0

2

1

Nejhorší

Nejlepší

13. Další připomínky, podněty, návrhy na zlepšení našich služeb.*

Napište jedno nebo více slov...500



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

 **Charita**
Moravská Třebová

Metodiku práce se zadluženým klientem zpracoval realizační tým projektu Řešíme dluhy v Moravské Třebové. Přílohu uvedenou v kapitole 3.3.1 Sociální práce na Odboru sociální věcí a zdravotnictví zpracovaly pracovnice Městského úřadu Moravská Třebová.

Grafiku na titulní straně vytvořil kreslíř © Richard Stadler - STADLER.STUDIO.